

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 1 de 77

INFORME DE AUDITORÍA

FINAL

PROCESO DE TERRITORIALIZACIÓN DE LA POLITICA PÚBLICA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Angela Johanna Márquez Mora
JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR
 Ginna Xiomara Cañón Caballero
 Claudia Cuesta Hernández

PERIODO EVALUADO
01 de Enero de 2021 al 23 de marzo de 2022

FECHA DEL INFORME
4 de abril de 2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 2 de 77

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA	3
1.2. EQUIPO AUDITOR	3
2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA	3
5. RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE IDENTIFICADOS EN LA AUDITORIA	5
6. METODOLOGÍA	5
7. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA	9
8. RESULTADOS DETALLADOS LA AUDITORIA	12
8.1. AMBIENTE DE CONTROL	12
8.1.1 Normatividad marco para el establecimiento del Modelo Operación Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujeres - CIOM	12
8.1.2 Elemento de Control - Desarrollo del Talento Humano	13
8.1.3. Formulación POA del proceso de Territorialización	18
8.2 ACTIVIDADES DE CONTROL	20
8.2.1. Aplicación procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021	20
8.2.2. Uso de los documentos del Proceso de Territorialización de la Política Pública	25
8.2.3. Verificación del procedimiento de Primera Atención	29
8.2.4 Verificación del procedimiento de Orientación Psicosocial	32
8.2.5. Verificación del procedimiento de Atención Psico Jurídica	36
8.2.6. Verificación del procedimiento de Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos TPP-PR-07 V3	42
8.2.7. Verificación de Criterios NTC 6047 - Estudios Previos Contratos de Arrendamiento/Comodato	44
8.3. EVALUACIÓN DEL RIESGO	54
8.3.1. Riesgo de Gestión “Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”	54
8.3.2 Riesgo de Gestión “Desconocimiento Portafolio de Servicios”	58
8.3.3. Riesgo Asociado a Corrupción “Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras (es)”	60
8.4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	65
8.4.1. Operación del Sistema de información SIMISIONAL	65

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 3 de 77

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- La Directora de Territorialización de Derechos y Participación, como Lideresa del proceso de “Territorialización de la Política Pública”.
- La Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, como coordinadora de la territorialización y la transversalización de las políticas públicas de igualdad para las mujeres en todas las localidades del Distrito Capital y por fungir organizacionalmente como Jefa inmediata de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
- La Directora de Talento Humano, Directora de Gestión del Conocimiento, Directora Gestión Administrativa y Financiera y la Jefa de la Oficina Asesora de Planeación como lideresas de los procesos transversales de Gestión de Talento Humano, Gestión del Conocimiento, Gestión Administrativa y Gestión Tecnológica respectivamente.

1.2. EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor asignado para llevar a cabo la presente evaluación es el siguiente:

- Ginna Xiomara Cañón Caballero, Abogada Contratista de la Oficina de Control Interno.
- Claudia Cuesta Hernández, Ingeniera Industrial Contratista de la Oficina de Control Interno.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar el diseño y la efectividad de los controles internos del proceso aplicables a la operación del Modelo de Atención en las Casas de Igualdad y de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), así como el cumplimiento de lineamientos aplicables de acuerdo con la Política Pública de Mujer y Equidad de Género, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente relacionada.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La presente auditoría comprende la evaluación sobre la gestión llevada a cabo entre el 01 de enero de 2021 hasta el mes de marzo de 2022.

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

4.1 Normatividad marco para el modelo de operación las Casas de Igualdad y Oportunidad para las mujeres, que en adelante se enunciarán con las siglas CIOM:

- Acuerdo Distrital 583 de 30/03/2015 por medio de la cual se institucionalizan las casas de igualdad y de oportunidades para las mujeres en Bogotá D. C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 4 de 77

- CONPES 14 de 2020 por medio del cual se establece la Política Pública de Mujer y Equidad de Género.

4.2. Actividades de control del proceso de Territorialización de la Política Pública que se evaluaron en la presente auditoria:

Tabla N°1 Documentos Territorialización de la Política Pública				
Documento del Proceso Auditado	Código LUCHA	Fecha Implementación LUCHA	Código Documento	Fecha Implementación Documento
Caracterización Territorialización De La Política Pública – Versión 4	TPP- CA-0	15/03/2021	TPP- CA	15/03/2021
Orientación y Acompañamiento Psico-Social a Mujeres – Versión 3 (Nombre en LUCHA)	TPP-PR-4	29/12/2017	TPPM-PR-4	14/12/2017
Orientación Psicosocial a Mujeres – Versión 3 (Nombre en documento físico)				
Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos – Versión 3	TPP-PR-7	14/02/2022	TPP-PR-7	14/02/2022
Primera Atención – Versión 1	TPP-PR-10	15/12/2017	TPPM-PR-10	14/12/2017
Atención Psico-Jurídica – Versión 1	TPP-PR-11	31/07/2018	TEPP-PR-11	7/07/2018

* Fuente: Sistema Integrado LUCHA -Modulo de Gestión Documental

Nota: Para mayor comprensión de lo consignado en el presente informe en relación con los documentos relacionados en la tabla N°1, en adelante se utilizará el código actual establecido en LUCHA para los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública el cual corresponde a las siglas TPP. Solo en caso de comparar los códigos utilizados en LUCHA contra los códigos referenciados en los documentos en archivo PDF, se hará mención de estos últimos.

4.3. Planta de personal de la SDMujer:

- Decreto Distrital 428 de 2013, mediante el cual se adopta la Estructura Interna de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Resolución 212 del 31 de mayo de 2021 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer, contenido en la Resolución No. 096 del 4 de marzo de 2019” donde se incluye la planta temporal de las CIOM dentro de la planta permanente.

4.4. Criterios establecidos en los estudios previos en lo relacionado con la infraestructura física para atención a la ciudadanía en CIOM – Casas de Igualdad y de Oportunidades para la Mujeres, en concordancia con la norma técnica NTC – 6047 y lo estipulado por la Veeduría Distrital en el documento nombrado “*Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano*” vigencia 2018, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993, la Ley 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 5 de 77

4.5. Lineamientos adicionales relacionados con:

- Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 vigente.
- Procedimiento Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 vigente.
- Instrumentos de planeación, mapas de riesgos de Gestión y Corrupción aplicables a la unidad auditable y al objetivo de la auditoría.
- Directiva Distrital 008 de 2021 (que derogó la Directiva 003 de 2013), normativa mediante la cual se dan lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

5. RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE IDENTIFICADOS EN LA AUDITORIA

Incluidos en el Mapa de Riesgos de Gestión:

Descripción	Cubierto en la Auditoria
Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente	Si
Desconocimiento portafolio de servicios	Si

Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción:

Descripción	Cubierto en la Auditoria
Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras	Si

Identificados por la Oficina de Control Interno:

Descripción	Cubierto en la Auditoria
Perdida de Información confidencial administrado por el Proceso de Gestión Tecnológica.	Sí
Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad. administrado por el proceso de Atención a la Ciudadanía	Sí

6. METODOLOGÍA

El presente ejercicio auditor se realizó en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos, el “Estatuto de Auditoría para la Secretaría Distrital de la Mujer” y el “Código de Ética para el Ejercicio de Auditoría Interna” aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer, así como los lineamientos establecidos para el Proceso Seguimiento, Evaluación y Control.

Planeación de la Auditoría:

En esta etapa se analizó la información tendiente al conocimiento de la unidad auditable: realizando una revisión documental sobre la caracterización del proceso y sus correspondientes procedimientos y formatos, riesgos y

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 6 de 77

controles asociados a la unidad auditable, el plan operativo anual del proceso y el área encargada, así como las funciones de la dependencia involucrada en el desarrollo del proceso y de las (os) de profesionales asignadas (os) a esta, entre otros aspectos. Paralelamente se realizó el anuncio del inicio de la presente auditoria con radicado N°3-2022-001175 del 31 de enero de 2022, documento en el cual se solicitó una reunión previa con el personal de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación de nivel central de la SDMujer para que presentaran al equipo auditor los componentes del modelo CIOM y los principales aspectos de su operación, reunión que fue desarrollada el día 14 de febrero de 2022.

Adicionalmente, dentro de la etapa de planeación de auditoria se enviaron solicitudes de información mediante los siguientes memorandos:

- Radicado N°3-2021-001325 (14-feb-2022) dirigido a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación del asunto: solicitud información auditoría al Proceso de Territorialización de la Política Pública - Plan Anual de Auditoria 2022.
- Radicado N°3-2022-001435 (25-feb-2022), enviado a la Dirección de Contratación con asunto relacionado con la solicitud de minutas y estudios previos de los contratos de arrendamiento CIOM vigencias 2021 y 2022.
- Radicado N°3-2022-001436 (25-feb-2022) solicitud de temas varios dirigido a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con asunto: Solicitud N°2 información auditoría al Proceso de Territorialización de la Política Pública - Plan Anual de Auditoria 2022.

Todo lo anterior, permitió determinar el enfoque, alcance, tipo de auditoría, criterios normativos descritos en el numeral 4 del presente informe y pruebas a ejecutar, como marco de la evaluación independiente, aspectos que fueron documentados en el plan específico de la auditoria y en el programa de trabajo interno.

El proceso de planeación culminó con la realización de la reunión de apertura que fue convocada mediante memorando con radicado N°3-2022-001515 de 02 de marzo de 2022, donde se anunció el inicio de la etapa de ejecución de la auditoria al Proceso de Territorialización de la Política Pública, se envió la Carta de Representación para la firma de la lideresa de la unidad auditable y se anexó el plan específico de la auditoría. Dicha reunión se llevó a cabo el 03 de marzo de 2022 a las 02:30 PM mediante la plataforma Teams y por medio de memorando N°3-2022-001523 del 03 de marzo de 2022 se recibió firmada la Carta de Representación en la que se manifiesta la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a lo largo del proceso auditor.

Desarrollo de la Auditoria:

La fase de ejecución inició con el análisis de la información recolectada en la fase de planeación y se llevaron a cabo las siguientes actividades que configuran la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría a lo largo del proceso auditor:

1. Verificación de los datos y la información consignada en los diferentes sistemas de información de la entidad y la página web, específicamente el botón de transparencia para todos los reportes de ley y datos generales que se publican con relación al proceso auditado.
2. Con base en el análisis y la lectura de la caracterización del proceso y los procedimientos denominados *Primera Atención, Orientación y Acompañamiento Psico-Social a Mujeres, Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos y Atención Psico-Jurídica*, se construyó una lista de chequeo donde se identificaron puntos específicos que refieren la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 7 de 77

verificación de la operación del Modelo CIOM, la cual fue aplicada por parte del equipo auditor dentro de las visitas y entrevistas realizadas según programación y plan específico de auditoría.

- Se solicitó a la Dirección de Gestión del Conocimiento mediante correo electrónico enviado desde la jefatura de la Oficina de Control Interno, un usuario consulta para el desarrollo de auditorías internas a los procesos misionales en el SIMISIONAL y se requirió una capacitación/socialización para el equipo de auditoras de la Oficina de Control Interno sobre su operación (módulos, funcionamiento, entre otros aspectos) y como realizar consultas en el sistema, la cual se llevó a cabo el 17 de febrero 2:30 p.m. a 4:30 p.m. a través de la plataforma Teams.
- Para muestra de auditoría, a partir de lo consignado en el aplicativo de SIMISIONAL el equipo auditor realizó un barrido general como conocimiento inicial de la herramienta y de la utilización de los módulos para luego proceder a obtener los reportes en archivo Excel con datos consolidados de los servicios de primera atención, atención socio jurídica y atención Psico social desarrollados para las CIOM de las localidades de Engativá, Kennedy, Puente Aranda, Los Mártires y la CIOM Rural objeto de verificación; durante el periodo comprendido entre enero 2021 y marzo 2022.

Con base en una población de alrededor de 21073 números de identificación arrojados por los reportes consolidados de SIMISIONAL, se tomó una muestra no estadística de 5 (cinco) números de identificación de usuarias (os) de los servicios de las cinco (5) CIOM evaluadas y se efectuó la revisión de la aplicación de los procedimientos de *Primera Atención, Orientación y Acompañamiento Psico-Social a Mujeres y Atención Psico-Jurídica*; lo que representó 25 números de identificación de ciudadanas (os) por procedimiento específico, para un total de 75 *muestras revisadas* dentro del sistema.

Adicionalmente en las entrevistas realizadas al rol de referentas para las CIOM de la muestra, se solicitó la entrega de los soportes de la ejecución del procedimiento Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos cargados en el módulo de formación del aplicativo de SIMISIONAL.

- Se programaron visitas de auditoría a las CIOM de las localidades de Engativá, Kennedy, Puente Aranda y Los Mártires como muestra de auditoría, donde se revisó la aplicación de los procedimientos y los lineamientos para el funcionamiento del Modelo CIOM enunciados en los criterios. La siguiente tabla muestra la localidad y la fecha de visita realizada:

Tabla N°2 Visitas CIOM Localidades	
CIOM- Localidad Visitada	Fecha de Sesión
Engativá	07/03/2022
Los Mártires	09/03/2022
Puente Aranda	09/03/2022
Kennedy	10/03/2022

* Fuente: Construcción propia auditoras OCI.

- Se llevaron a cabo entrevistas mediante la aplicación Teams institucional con las integrantes de la CIOM RURAL itinerante, el 15 de marzo de 2022 de 2:30 a 5 pm, mediante la participación de la psicóloga, abogada y referenta a cargo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 8 de 77

7. A partir de las visitas realizadas a las CIOM durante la segunda semana de marzo 2022, se requirió como parte de la verificación información a las siguientes dependencias con sus correspondientes números de radicado y asunto:

- Radicado N°3-2022-001561 de (09.03.2022) dirigido a la Directora de Gestión Administrativa y Financiera con asunto, solicitud de los Contratos celebrados en modalidad de Comodato Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres CIOM vigentes a 2022.
- Radicado N°3-2022-001544 de (07.03.2022) enviado a la Directora de Talento Humano y de asunto relacionado con la solicitud de los Planes de Emergencia CIOM vigencias 2021 y 2022.
- Radicado N°3-2022-001563 de (09.03.2022) remitido a la Directora de Talento Humano y de asunto relacionado con Solicitud Reporte de Ausentismo y Renuncias presentadas en Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres CIOM 2021 y 2022.

8. Se realizaron entrevistas a las profesionales que fungen como coordinadoras de los diferentes roles con que se cuentan en las CIOM para todas las localidades, las cuales se desarrollaron en las siguientes fechas mediante reunión virtual por la aplicación Teams:

Tabla N°3 Entrevistas Coordinación por Roles CIOM	
Coordinadora por Rol	Fecha de Entrevista
Coordinadora Rol Abogadas	11 de marzo 2022
Coordinadora Rol Psicólogas	14 de marzo 2022
Coordinadora Rol Referentas	14 de marzo 2022

* Fuente: Construcción propia auditoras OCI.

9. Para complementar la información obtenida y con el objeto de verificar datos de la muestra de auditoría recopilados dentro de los consolidados del periodo enero 2021 a marzo 2022 de la herramienta de SIMISIONAL, se programó y realizó una entrevista adicional el día 14 de marzo de 2022 de 2 a 4 pm con dos de las profesionales de nivel central encargadas de los reportes del aplicativo SIMISIONAL.

Con base en toda la información y datos recopilados y la aplicación de las técnicas de auditoría descritas anteriormente, se llevó a cabo el análisis correspondiente para evaluar la operación del Modelo CIOM, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente relacionada.

Es importante mencionar que la presente auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población. Sin embargo, dicho riesgo es subsanado o tratado mediante la revisión de la aplicación de los procedimientos que componen los criterios de la auditoría.

Como última etapa, con la información identificada y consolidada a lo largo del presente trabajo se construye el informe cuyas conclusiones se clasifican en fortalezas y debilidades; estas últimas que a su vez están compuestas por dos tipos, las oportunidades de mejora y los hallazgos, cuyas definiciones se detallan a continuación:

- **Oportunidad de mejora:** Situación que podría convertirse en un futuro incumplimiento de un requisito (hallazgo) que podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos, procesos, planes, programas o proyectos. En caso de que, producto de análisis realizado, el proceso determine que se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 9 de 77

acogerán las oportunidades de mejora y se tomen medidas para su tratamiento o en caso de que sea requerido, las mismas deberán documentarse en el correspondiente plan de mejoramiento.

- **Hallazgo:** Es el resultado de 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). Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales harán parte del correspondiente plan de mejoramiento.

Es de aclarar que el término “**Plan de Mejoramiento**” hace referencia al instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en los resultados esperados, el logro de los objetivos de la entidad y la ejecución del plan de acción institucional. Su objetivo primordial es promover que la gestión de la entidad se desarrolle en forma eficiente y transparente, a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y/o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

7. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA

A lo largo del proceso auditor se evidenciaron 48 fortalezas, 5 hallazgos y 31 oportunidades de mejora sobre las diferentes temáticas abordadas de acuerdo con los criterios de auditoría, las cuales se detallan en el numeral 8 del presente informe.

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Hallazgo	H-01-TPP-2022	Incumplimiento Lineamientos relacionados con Encuestas de Satisfacción	Territorialización de la Política Pública
Hallazgo	H-02-TPP-2022	Diferencias en nombres, códigos y fechas de implementación de documentos del Proceso de Territorialización de la Política Pública	Territorialización de la Política Pública
Hallazgo	H-03-TPP-2022	Aplicación Política N°16 “Evaluación al diseño de la estrategia para la atención Psico Jurídica”	Territorialización de la Política Pública
Hallazgo	H-04-TPP-2022	Ausencia de registro Primera Atención en el sistema SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública
Hallazgo	H-05-TPP-2022	Información susceptible de modificación en Módulo Primera Atención en el sistema SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-01-TPP-2022	Contratación para Prestación de Servicio en Primera Atención	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-02-TPP-2022	Análisis de Cargas para el Modelo de Operación CIOM	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-04-TPP-2022	Procedimientos desactualizados del proceso de Territorialización de la Política Pública	Territorialización de la Política Pública
Oportunidad de Mejora	O-05-TPP-2022	Roles y atribuciones para la primera atención	Territorialización de la Política Pública

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021
		Página 10 de 77

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Oportunidad de Mejora	O-06-TPP-2022	Publicidad institucional de horarios de atención CIOM Localidades.	Territorialización de la Política Pública y Comunicación Estratégica
Oportunidad de Mejora	O-07-TPP-2022	Responsables del Procedimiento de Orientación Psicosocial TPP-PR-04	Territorialización de la Política Pública y Dirección de Enfoque Diferencial
Oportunidad de Mejora	O-08-TPP-2022	Sistema de Referencia y/o Remisiones y Canalización de Servicios	Territorialización de la Política Pública
Oportunidad de Mejora	O-09-TPP-2022	Actividades N°17 y 24 del Procedimiento de Orientación Psicosocial TPP-PR-04 sobre Canalización de Servicios	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-10-TPP-2022	Capacitación Estrategia de Justicia de Género	Territorialización de la Política Pública y Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres
Oportunidad de Mejora	O-11-TPP-2022	Diferenciación y alcance de las actividades propias en la asesoría brindada por el rol Jurídico	Territorialización de la Política Pública y Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres
Oportunidad de Mejora	O-12-TPP-2022	Fortalecimiento de las capacitaciones sobre Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer a Referentas (es) CIOM	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-13-TPP-2022	Rampas de acceso a las CIOM para usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida (PMR)	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-14-TPP-2022	Espacio designado para la Primera Atención para usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Territorialización de la Política Pública y Gestión Administrativa
Oportunidad de Mejora	O-15-TPP-2022	Señalización para usuarias (os) con discapacidades, en sillas de ruedas y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Territorialización de la Política Pública, Comunicación Estratégica, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-16-TPP-2022	Cuartos de Baño, instalaciones sanitarias y compartimentos en baños para usuarias (os) con discapacidad física y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Territorialización de la Política Pública y Gestión Administrativa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021
		Página 11 de 77

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Oportunidad de Mejora	O-17-TPP-2022	Pasamanos para usuarias (os) con discapacidades y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-18-TPP-2022	Advertencias visuales y táctiles para usuarias (os) con discapacidades y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-19-TPP-2022	Alarma Visual para usuarias (os) con discapacidades auditivas	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-20-TPP-2022	Brigada de emergencia y Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias y Contingencias	Territorialización de la Política Pública y Gestión de Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-21-TPP-2022	Estudios previos en la contratación de inmuebles para la prestación del servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión Contractual
Oportunidad de Mejora	O-22-TPP-2022	Instalaciones físicas deficientes CIOM Localidad de Engativá	Territorialización de la Política Pública, Gestión Administrativa y Gestión Contractual
Oportunidad de Mejora	O-23-TPP-2022	Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”	Territorialización de la Política Pública y Planeación y Gestión
Oportunidad de Mejora	O-24-TPP-2022	Riesgos y Controles relacionados con el Sistema de agendamiento de las CIOM	Territorialización de la Política Pública, Planeación y Gestión y Gestión Tecnológica
Oportunidad de Mejora	O-25-TPP-2022	Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Desconocimiento Portafolio de Servicios”	Territorialización de la Política Pública y Planeación y Gestión
Oportunidad de Mejora	O-26-TPP-2022	Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras (es)”.	Territorialización de la Política Pública y Planeación y Gestión
Oportunidad de Mejora	O-27-TPP-2022	Desarticulación de los Proceso de Atención a la Ciudadanía y Territorialización de Política Pública para prevenir el riesgo de o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	Territorialización de Política Pública y Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-28-TPP-2022	Publicidad de gratuidad en los servicios ofrecidos por las CIOM	Territorialización de la Política Pública y Comunicación Estratégica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 12 de 77

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Oportunidad de Mejora	O-29-TPP-2022	Ausencia de validación y/o firma en los formatos PDF que arroja el sistema SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-30-TPP-2022	Motivo de Atención en formato de Primera Atención en el sistema SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública y Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-31-TPP-2022	Formato PDF sistematizado para la Atención Psico Jurídico en SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública y Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres
Oportunidad de Mejora	O-32-TPP-2022	Ausencia de lineamiento específico para el ingreso de datos de persona anónima y/o sin voluntad de registro al sistema SIMISIONAL	Territorialización de la Política Pública

8. RESULTADOS DETALLADOS LA AUDITORIA

8.1. AMBIENTE DE CONTROL

8.1.1 Normatividad marco para el establecimiento del Modelo Operación Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujeres - CIOM

El presente ejercicio auditor se realizó en el marco del Decreto 428 de 2013, mediante el cual se adopta la Estructura Interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, habiendo sido designada a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades en su artículo 13 como responsable de la prestación de servicios conducentes al empoderamiento y el ejercicio de la ciudadanía de las mujeres desde las Casas de Igualdad de Oportunidades, que a su vez fue asignada por competencia a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación en su artículo 14. Posteriormente, el Acuerdo 583 de 2015 institucionalizó las Casas de Igualdad y de Oportunidades para las Mujeres en Bogotá D.C., definió los objetivos, servicios y componentes, que junto con el Acuerdo 584 de 2015 adoptó los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital, teniendo como objetivo principal su implementación al nivel local del Distrito Capital a través de procesos, acciones y servicios para su empoderamiento y el ejercicio de su ciudadanía.

Dentro del resorte de sus funciones y de forma articulada con la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación hace parte de la Estrategia de Justicia de Género regulada en la Resolución 435 de 2020, a través componente N°1 “*Litigio de Género y Justicia Integral*”, apoyando el desarrollo de orientaciones y asesorías socio-jurídicas especializadas ante instancias judiciales y/o administrativas en los casos de vulneración de derechos de las mujeres.

De otra parte, desde el 8 de junio de 2021 mediante Resolución Interna 0269 se establecieron los lineamientos para el retorno seguro al trabajo en alternancia en el marco de la pandemia COVID-19, para los espacios de atención al público a cargo de la Secretaría Distrital de la Mujer como los son, las Casas de Igualdad y de Oportunidad para las Mujeres, los cuales prestarán sus servicios a través de la modalidad presencial en cada una de las sedes, de

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 13 de 77

lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y continuándose con la atención de manera telefónica y virtual, manteniéndose hasta la fecha la presente.

Lo anterior, en cumplimiento del documento CONPES D. C. No. 14 de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030 PPMYEG.

FORTALEZAS:

1. La producción regulatoria de la Resolución Interna 435 de 2020 que desarrolla la Estrategia de Justicia de Género, es una herramienta normativa para la Secretaría Distrital de la Mujer muy importante, ya que no solo permite identificar quienes son responsables en la implementación de la misma, sino los objetivos, principios y componentes, clarifica y señala los lineamientos con un enfoque diferencial y de género en el propósito de la contribución al reconocimiento, difusión, promoción, materialización, garantía y restablecimiento de los Derechos Humanos de las Mujeres en el Distrito Capital, en la eliminación de las causas estructurales de las violencias contra las mujeres y el fomento al acceso real y efectivo a la administración de justicia, de la que es parte la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación de manera articulada con otros procesos, en cumplimiento y armonía con el marco normativo superior (Acuerdos 584 de 2015, 583 de 2015 y Decreto 428 de 2013).
2. La Resolución Interna 0269 de 2021, refleja las decisiones tomadas por la SDMujer y sus procesos, dentro de un marco de responsabilidad y flexibilidad para con sus servidoras y apoyos de gestión en las CIOM, compromiso en el cumplimiento de sus funciones con las mujeres y de reinversión en el marco de los retos que trajo la pandemia COVID-19, en las formas de prestación del servicio, como proceso principalmente dispuesto al público.
3. La actualización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género -PPMYEG desarrollada mediante el CONPES D.C. N°14 del 28 de diciembre de 2020, logra ubicar en la agenda pública 2020-2030 los intereses de las mujeres de la ciudad, estableciendo un Plan de Acción para su implementación en el que las Casas de Igualdad de Oportunidades que en cabeza de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación de la SDMujer, tiene la misión de territorializar gran parte de la presente política en el marco de sus funciones.

8.1.2 Elemento de Control - Desarrollo del Talento Humano

FORTALEZAS:

1. La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación en su quehacer diario, identifica la necesidad de personal de planta para el cumplimiento efectivo de sus funciones de conformidad con el marco legal que regula el empleo público en el Distrito Capital, la cual es transmitida a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, que a su vez y de manera conjunta con otras dependencias de la SDMujer la escalan a la Dirección de Talento Humano, la cual es proyectada mediante justificación técnica de creación de empleos de planta del personal de la Entidad ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil, logro que es materializado a partir del 31 de mayo de 2021 mediante Decreto 189 de 2021 y Decreto 351 del 23 de septiembre de 2021, que generan la reestructuración de la planta laboral de la SDMujer mediante el Decreto 434 de 04 de noviembre 2021.
2. En las visitas a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres CIOM y las entrevistas realizadas a las auxiliares administrativas y profesionales, se evidenció que la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación cuenta con un activo humano de gran valor, que no solo facilita el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por el proceso, sino que en su labor diaria imprimen un alto compromiso

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 14 de 77

con las mujeres que son atendidas, que sin duda, aporta un valor agregado en la eficacia del servicio y la calidad humana del mismo, que fue confirmado las mujeres que fueron entrevistadas verbalmente con posterioridad al servicio recibido en las CIOM Puente Aranda, Kennedy y Los Mártires.

3. Así mismo, se observó que los equipos pertenecientes a las CIOM y dentro del marco de sus posibilidades, ha procurado suplir necesidades que el proceso no ha atendido como la creación e impresión de piezas gráficas para la identificación de espacios para la atención del público, información de interés para la comunidad, volantes con la oferta de servicios para las CIOM Rurales, entre otros, producto de un alto sentido de pertenencia y una identificación con la misionalidad de la Entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°01 – Contratación para Prestación de Servicio en Primera Atención

Si bien, el proceso de Territorialización de la Política Pública dentro del marco de sus competencias, ha adelantado acciones para la mejora de sus servidoras en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres CIOM, y con ello, el reflejo en la prestación de un mejor servicio, se evidenció que el *rol de Primera Atención* se brinda de manera ininterrumpida durante el horario de atención de servicio al público establecido y de acuerdo con las actividades propias de las CIOM, lo cual es ejercido por las Trabajadoras Sociales que están contratadas mediante contrato de prestación de servicios, lo que de acuerdo con la Resolución Interna 0269 de 2021 y las disposiciones normativas frente a este tipo de actividades laborales en el sector público podría llegar a configurarse dentro de un contrato realidad.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó “*En el primer semestre de 2021, la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación solicitó la creación de 95 empleos de carácter permanente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, así como prestar la atención y asesoría de conformidad con el marco normativo que garantiza los derechos a la atención oportuna, integral y de calidad a las mujeres víctimas de violencias y en observancia de los protocolos establecidos para estos efectos, sin embargo, los análisis jurídicos, técnicos y presupuestales realizados por la entidad llevaron a la justificación técnica para modificar la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer y crear ochenta (80) empleos de carácter permanente, teniendo en cuenta que corresponde a los cargos de planta temporal que existían.*

Una vez presentada la justificación técnica de modificación de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de la Mujer referida, para la creación de los empleos, el Departamento Administrativo del Servicio Civil, mediante comunicación No. 2021EE2371 O1, de fecha 27 de abril de 2021, emitió concepto técnico favorable para la creación de los 95 empleos; sin embargo, en radicado 2021EE3061 O1, del 20 de mayo de 2021, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, da alcance a la comunicación, dando concepto favorable para crear 80 cargos en la planta temporal.

“Sin embargo, y teniendo en cuenta que, el Acuerdo 788 de 2020 “Por el cual se expide el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, para la vigencia fiscal de 2021”, estableció en su artículo 52 la posibilidad de que las entidades que contaran con empleos de carácter temporal pudieran solicitar a la Secretaria Distrital de Hacienda el traslado de los recursos de inversión a funcionamiento; se ha interpretado desde dicha entidad que para autorizar dicho traslado presupuestal, en el

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 15 de 77

caso sub examine, para la creación de empleos permanentes debe obedecer al mismo número de empleos de carácter temporal que se encuentren creados.” (Comunicación Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, radicado No. 2021EE3061 01). Por lo anterior, desde esta dependencia se han realizado las actuaciones necesarias para vincular a profesionales sociales en la planta permanente de la entidad, no siendo posible por razones técnicas y presupuestales.

Evidencia: Respuesta del Departamento Administrativo del Servicio Civil.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De conformidad con la oportunidad de mejora N°1 siendo esta “(...)se evidenció que el rol de Primera Atención se brinda de manera ininterrumpida durante el horario de atención de servicio al público establecido y de acuerdo con las actividades propias de las CIOM, lo cual es ejercido por las Trabajadoras Sociales que están contratadas mediante contrato de prestación de servicios(...)” y analizado el contenido de la comunicación con radicado 2021EE3061 del 20 de mayo de 2021 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital como evidencia presentada por el proceso de Territorialización de la Política Pública, no se encontró soporte que permita identificar por parte del proceso la solicitud de la necesidad puntual de inclusión del rol o cargo de Trabajadora (or) Social para la Primera Atención en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres -CIOM-, que permita inferir que en la solicitud de viabilidad del concepto técnico al DASCD para modificar la planta de empleos de la SDMujer, se hubiere contemplado el rol o cargo en comento. Por lo anterior, se mantiene la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Evaluar la necesidad de ampliar la planta de personal en el cargo específico de Primera Atención para el desarrollo del Modelo de Operación de Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, llevado a cabo hasta la fecha por la Trabajadora Social, en virtud de lo dispuesto por el Decreto Nacional 1800 de 2019 “Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo”, que indica a las entidades y organismos de la Administración Pública, con el objeto de mantener actualizadas sus plantas de personal, la necesidad de revisar sus plantas cada dos años, se cuenta con el tiempo necesario y suficiente para que el proceso adelante las acciones que considere pertinentes en la intención de continuar fortaleciendo y mejorado las necesidades del servicio de este proceso misional vital para la Entidad, que demandará con el tiempo una adecuación de la planta de empleos, manual de funciones y competencias específicas laborales.
2. Solicitar el acompañamiento y asesoría a la Dirección de Talento Humano como dependencia competente para evaluar a viabilidad, estructurar y solicitar dicho requerimiento de la Entidad ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil en su oportunidad.
3. Generar mecanismos y/o controles que eviten la materialización de la relación laboral y/o contrato realidad en la Primera Atención que lleva a cabo la Trabajadora Social en las CIOM.

Oportunidad de Mejora N°02 – Análisis de Cargas para el Modelo de Operación CIOM

Durante la aplicación de muestras y entrevistas realizadas a las profesionales que operan en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres CIOM, se identificaron varios aspectos a tenerse en cuenta, que sumados podrían afectar la efectividad del servicio brindado a las ciudadanas y de otra parte, la salud mental,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 16 de 77

emocional y hasta física de las profesionales que pueden conllevar a la renuncia y/o a procesos por enfermedad de tipo laboral, tales como: El incremento en el número habitual de atenciones y seguimientos, producto de la difusión de los servicios al nivel local en el Distrito Capital de las CIOM y los nuevos canales de atención (líneas telefónicas, WhatsApp) que fueron habilitados para continuar con la prestación del servicio, que se vio afectado de manera presencial como consecuencia de la pandemia y por otro lado, la ausencia de “Sesiones de Cuidado” articuladas con la Dirección de Talento Humano para las profesionales jurídicas, psicólogas, referentas y auxiliares administrativas que desarrollan actividades en las CIOM.

De acuerdo con lo anterior, se solicitó a la Dirección de Talento Humano cifras relacionadas con niveles de ausentismos y renuncias durante la vigencia anterior y hasta el 10 de marzo de la presente anualidad en las CIOM de las diferentes localidades, habiendo recibido respuesta el 14 de marzo de 2022 mediante radicado N°3-2022-001620, con diferentes archivos e información que facilitó la realización de un análisis básico a los niveles de ausentismos y que es posible ver representados a través de las siguientes tablas:

Tabla N°4 Renuncias Auxiliar Administrativo CIOM Localidad				
Vigencia	*Bosa	La Candelaria	Chapinero	Teusaquillo
2021	0	1	0	1
2022	1	0	1	0
Total 4 Renuncias				

*Fuente: Dirección de Talento Humano mediante radicado No. 3-2022-001620 (14.03.22)

Tabla N°5 Renuncias Profesionales Universitarios CIOM Localidad							
Vigencia	*Bosa	Los Mártires	Ciudad Bolívar	Santa Fé	Antonio Nariño	Usaquén	Usme
2021	1	2	1	1	1	1	1
2022	1	0	0	0	0	0	0
Total 10 Renuncias							

*Fuente: Dirección de Talento Humano mediante radicado No. 3-2022-001620 (14.03.22)

Tabla N°6 Ausentismos por Permisos Varios CIOM			
Vigencia	No. Total de permisos	No. Permisos relacionados con salud	% Porcentaje del total relacionados con salud
2021	103	67	65%
2022	49	19	38.77%

*Fuente: Dirección de Talento Humano mediante radicado No. 3-2022-001620 (14.03.22)

Lo anterior, nos permite observar que de acuerdo con el alcance de la presente auditoría y de manera objetiva que la CIOM de la localidad de Bosa, es la sede que presenta el mayor número de renuncias, siendo la segunda en su orden la CIOM de Los Mártires. Así mismo, en la vigencia anterior (2021) se identificó un alto porcentaje de ausentismos por permisos relacionados con salud tales como, citas médicas, exámenes, cirugías, asuntos cardiacos y de tensión alta, acupuntura, terapias físicas y entre otro tipo de terapias como se encuentra identificado en los archivos allegados a este despacho por la Dirección de Talento Humano.

Otro referente aportado por la Dirección de Talento Humano, se encontró en el número de incapacidades por persona vinculada con la operación de las CIOM, de lo que se observó que se tienen hasta 5 incapacidades recurrentes para una (un) sola (o) funcionaría (o) que se han presentado a lo largo de la vigencia 2021.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 17 de 77

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“Para el traslado de la planta de personal CIOM a la planta permanente de la entidad, proceso adelantado en el primer semestre de 2021, se realizó el estudio de cargas necesario para el Estudio Técnico de Modificación - Planta de Empleos; no obstante, el retorno a la presencialidad con la modalidad de atención presencial y telefónica de manera simultánea, puede generar nuevos contextos y cargas aún no tenidas en cuenta, por lo tanto, se solicitará a Talento Humano realizar un nuevo análisis de carga atendiendo a las dinámicas generadas por la pandemia.*

Se anexa Estudio Técnico de Modificación - Planta de Empleos, fechado mayo 2121, con el anexo de Estudio de Cargas.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la oportunidad de mejora N°02 *“(…)El incremento en el número habitual de atenciones y seguimientos, producto de la difusión de los servicios al nivel local en el Distrito Capital de las CIOM y los nuevos canales de atención ... como consecuencia de la pandemia y por otro lado, la ausencia de “Sesiones de Cuidado” para las profesionales jurídicas, psicólogas, referentas y auxiliares administrativas que desarrollan actividades en las CIOM (...)*”(subrayado fuera de texto) y la respuesta junto con los soportes entregados a esta Oficina por parte del proceso *“Anexo 1. Cargas de Trabajo de los empleos propuestos 1405 v1”* y *“Estudio Técnico – Creación 80 empleos SDM yf”*, se observó que el estudio de cargas correspondió a necesidades originadas con fundamento en razones diferentes a la presente pandemia, siendo ésta una de las causas por la cual nace la presente oportunidad de mejora; y adicionalmente no se recibieron soportes que permitan identificar la realización de las sesiones de cuidado articuladas con la Dirección de Talento Humano para las profesionales jurídicas, psicólogas, referentas y auxiliares administrativas que desarrollan actividades en las CIOM, como segunda causa identificada por el equipo auditor frente al análisis de cargas para el Modelo de Operación CIOM, entendiéndose ésta última dentro de un alcance de salud mental para quienes desempeñan actividades en estas casas.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que la réplica y los soportes allegados no desvirtúan la situación identificada se **mantiene la presente oportunidad de mejora** haciendo claridad que las sesiones de Cuidado deben ser articuladas con la Dirección de Talento Humano.

Recomendación(es) Específica(s):

1. La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y de manera articulada con la Dirección del Talento Humano, deberían verificar si se mantiene la categorización de las CIOM de baja, mediana y alta demanda de acuerdo a como se ha venido identificado en vigencias anteriores y con base en dicho resultado, realizar un estudio de cargas en la operación y evaluar la necesidad de ampliar la planta de personal en los cargos para el desarrollo de la atención psicosocial y socio-jurídica para continuar con la operación del Modelo CIOM de manera efectiva y bajo la perspectiva de cuidado de sus servidoras (es).
2. La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y de manera articulada con la Dirección del Talento Humano, deberían diseñar un plan de salud y seguridad en el trabajo PSST, específico para las CIOM y/o implementar “Sesiones de Cuidado” para las auxiliares administrativas, profesionales jurídicas,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 18 de 77

psicólogas y referentas de manera periódica y en concordancia con el tipo de riesgo para el tipo de trabajo que vienen desarrollando.

- Realizar revisiones periódicas de los reportes de renunciaciones, ausentismos e incapacidades con el ánimo de analizar de manera general las condiciones que podrían llegar a afectar la efectividad del servicio brindado a las ciudadanas y de otra parte y no más importante, la salud mental, emocional y hasta física de las profesionales que brindan el servicio en las CIOM.

8.1.3. Formulación POA del proceso de Territorialización

FORTALEZAS:

- El proceso de Territorialización de la Política Pública formuló el Plan Operativo Anual (POA) con fundamento en su gestión propia y el objetivo estratégico establecido, que para la vigencia 2021 programó 6 metas y para la vigencia 2022 se establecieron 13 metas; que de manera coherente coadyuvaban al alcance del mismo, tomando como línea de base el reporte de las actividades generales del proceso en SIMISIONAL para definir el número de orientaciones, asesorías y acompañamientos a alcanzar.
- Así mismo, se evidenció la elaboración de instrumentos de planeación tales como: planes de acción para implementación de la Política Pública Mujer y Equidad de Género (PPMyEG), Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género (PIOEG), entre otras orientados a fortalecer la difusión de servicios y estrategias diseñadas para el logro de los objetivos planteados para desarrollar en el territorio.

Oportunidad de Mejora N°03 – Ausencia de metas en el Plan Operativo Anual asociadas a los seguimientos realizados en el marco de las atenciones, orientaciones y asesorías del rol abogadas (os)

En el marco de la aplicación de muestras y entrevistas realizadas a las profesionales abogadas de las CIOM y en la verificación de actividades definidas tanto en el procedimiento Atención Psico-Jurídica – Versión 1 TPP-PR-11 y el Plan Operativo Anual (POA) 2021 y 2022, se observó que el número de seguimientos mensuales supera en cantidad de las atenciones, orientaciones y asesorías realizadas por el rol abogadas (os) a lo largo de todo el periodo auditado, sin que dicha actividad se vea reflejada en una meta e indicador específico que aporte al cumplimiento del objetivo estratégico del POA.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó lo siguiente: “Es preciso indicar que los seguimientos no son mayores a las orientaciones y las asesorías, pues durante 2021 y 2022 (con corte al 28 de febrero) las cifras son las siguientes:

Tipo	2021 (enero 1 a 31 diciembre)	2022 (enero 1 a febrero 28)
<i>Orientaciones</i>	3312	384
<i>Asesorías</i>	9215	1970
<i>Seguimiento</i>	2768	719

Fuente: SiMisional. Reporte Sociojur. 2021 y 2022. Consultado el 29 de marzo de 2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 19 de 77

La Resolución 435 de 2020 "por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones" encuentra establecido los niveles de atención del componente de litigio y Justicia de género. Estos niveles están configurados de tres formas, orientación socio jurídica, asesoría socio jurídica y representación legal. En todos los niveles de atención se relaciona el seguimiento.

La citada Resolución 435 de 2020, en el artículo 6 en el Parágrafo Primero, indica frente a los acompañamientos que: "Atendiendo a las circunstancias particulares de cada caso y a las necesidades de la ciudadana, la abogada que desarrolle la atención en el nivel de asesoría realizará seguimiento periódico con el fin de garantizar el acompañamiento efectivo en los trámites, actuaciones o rutas legales que se deban iniciar para el restablecimiento o protección de sus derechos. El seguimiento consistirá, entre otras acciones, en mantener comunicación permanente con la ciudadana por los medios más idóneos o eficaces, así como verificar o corroborar el estado de los trámites o actuaciones que se encuentren en curso, explicar el alcance de estos, realizar remisiones e impulsos procesales a nombre de la ciudadana y orientar frente a las acciones legales que se deban promover.

Por lo anterior, los seguimientos si son medidos en un contexto más amplio ya que hacen parte de los niveles de orientación, asesoría y representación legal, los cuales se encuentran incluidos en el Plan Operativo Anual POA, la cual se ve reflejada en la meta e indicador de las atenciones socio jurídicas, reiterando que conforme su naturaleza, no hacen parte de un nivel de atención, sino que se encuentran incluidos dentro de los niveles orientación, asesoría y representación legal.

Frente a la oportunidad de mejora con respecto a las asesorías socio jurídicas, se reitera que los niveles de atención del componente Litigio de Género y Justicia Integral conforme el artículo 6 de la Resolución 435 de 2020, son los siguientes:

Primer Nivel. Orientación Jurídica. *Se ofrece orientación jurídica sobre cualquier asunto de naturaleza legal que no tenga relación directa con hechos de violencia basada en género, y que requiera la ciudadanía en general sobre asuntos civiles, laborales, penales, administrativos, entre otros. En caso de requerirse, se orienta la ruta de acceso a la administración de justicia en esas materias, indicando la entidad o institución judicial o administrativa pertinente y se realiza la remisión correspondiente.*

Segundo Nivel. Asesoría Jurídica. *Consiste en brindar asesoría especializada a la mujer sobre la garantía, restablecimiento, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en las Leyes 1257 de 4 de diciembre de 2008; 1448 de 10 de junio de 2011, 1719 de 18 de junio de 2014, 1761 de 6 de julio de 2015; 1773 de 6 de enero de 2016 y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y a acceder a la justicia.*

En desarrollo de este nivel de atención, la profesional responsable podrá elaborar para la firma y presentación de la mujer, diversos documentos de contenido jurídico tales como derechos de petición, tutelas, denuncias, solicitudes de trámites relacionados con: medidas de protección, incumplimiento de las medidas de protección, medidas de atención, definición de alimentos, custodia y visitas, reconocimiento de derechos patrimoniales y conyugales, restablecimiento de derechos a favor de la mujer y sus hijos e hijas, solicitudes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 20 de 77

de impulso procesal, trámite para la interrupción voluntaria del embarazo, impulso en los procesos de restitución de derechos en el marco del conflicto armado; y los demás, que de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, se requieran, siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica.

Tercer Nivel. Representación Jurídica. Es el ejercicio de la representación jurídica especializada a favor de mujeres víctimas de violencias por razones de género, sobrevivientes de estas violencias y/o sus familiares. La representación busca prevenir, restablecer y defender la vulneración de derechos ocasionada por los hechos de violencia. Se ejercerá desde los enfoques de género, diferencial y derechos humanos de las mujeres, por profesionales especializadas del derecho. Incluye la representación técnico-legal especializada en instancias judiciales y administrativas, realizada para generar jurisprudencia, implementar estrategias de litigio para la defensa y garantía de los derechos humanos de las mujeres víctimas y sobrevivientes, y sus familiares.

Evidencia: Reportes de SIMISIONAL, orientaciones socio jurídicas 2021 y 2022.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Analizando el contenido de la respuesta brindada por el proceso auditado y verificados los soportes del SIMISIONAL extraídos por el equipo auditor en el marco del presente trabajo, **se elimina la presente oportunidad de mejora** del contenido del informe final (Ver numeral 7).

8.2 ACTIVIDADES DE CONTROL

8.2.1. Aplicación procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021

FORTALEZAS:

1. Se identificó mediante las entrevistas realizadas a lo largo del proceso auditor y la aplicación de las listas de chequeo, que se tiene conocimiento sobre la importancia de medir la satisfacción de la experiencia de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

HALLAZGOS:

Hallazgo N°01 – Incumplimiento Lineamientos relacionados con Encuestas de Satisfacción

Condición:

Como resultado de la verificación realizada durante las entrevistas llevadas a cabo en desarrollo de la etapa de ejecución de la auditoría, en las visitas a las CIOM de la muestra y con la aplicación de listas de chequeo creadas en el marco de los lineamientos de los procedimientos evaluados pertenecientes al proceso de Territorialización de la Política Pública, no se encontró evidencia de la aplicación de las actividades bajo la responsabilidad de dependencias misionales y de servidoras (es) y/o contratistas que prestan atención a la ciudadanía, contempladas dentro del procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 21 de 77

Asimismo, se evidenció inobservancia de las políticas de operación y de las actividades los procedimientos de *Primera Atención TPPM-PR-10 V1 de 2017, Orientación Psicosocial a Mujeres TPPM -PR-04 V3 de 2017, Atención Psico Jurídica TEPP-PR-10 V1 de 2017 y Difusión de Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos TPP-PR-7 V3 de 2022*; relacionadas con la aplicación de encuestas de satisfacción para evaluación del servicio brindado.

Por lo anterior, también se identifica inobservancia de la Directiva Distrital No. 008 de 2021, en los puntos que se relacionan dentro del numeral No. 2 Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos.

En la siguiente tabla se indica la política de operación y/o actividad de los procedimientos relacionados anteriormente con la observación correspondiente:

Tabla N°7 Incumplimientos identificados		
Procedimiento	Política de Operación y/o Actividad	Observación OCI
Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021	Política de Operación No. 8 - De los resultados obtenidos de la encuesta, se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.	Revisado el módulo de planes de mejoramiento del aplicativo LUCHA, no se observó la formulación de acciones de mejora como resultado del análisis del informe de resultados encuesta de satisfacción de servicios y estrategias SDMujer - II de semestre 2021.
	Actividad No. 1 - Diseñar o actualizar la encuesta según la necesidad y publicarla en la página web de la Entidad. Responsable: Servidoras(es) y/o contratistas que presten atención a la ciudadanía - Dependencias Misionales	No se evidenció articulación del Proceso de Territorialización de la Política Pública con el Proceso de Atención a la Ciudadanía para actualizar la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.
	Actividad No. 2 - Invitar a diligenciar la encuesta a los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad. Responsable: Servidoras(es) y/o contratistas que presten atención a la ciudadanía.	De acuerdo con las respuestas dadas a lo largo de las entrevistas aplicadas en el marco de la auditoria, se evidenció que en lo corrido del 2022 no se ejecutó la actividad.
	Actividad No. 3 - Descargar el reporte de las respuestas recibidas durante el semestre por parte de los grupos de valor y grupos de interés. Responsable: Servidoras(es) y/o contratistas que presten atención a la ciudadanía	No se evidenció que desde el proceso de Territorialización de la Política Pública se llevara a cabo la realización de las actividades descritas en el procedimiento.
	Actividad No. 4 - Analizar los resultados del reporte de la encuesta y elaborar el respectivo informe. Responsable: Servidoras(es) y/o contratistas que presten atención a la ciudadanía	
Primera Atención TPP-PR-10 V1 de 2017	Política de Operación No. 11 - Con el fin de establecer la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios que se brindan a las ciudadanas a través de las CIOM al finalizar la atención se deberá hacer entrega por parte de la persona que realiza la primera atención (profesionales o auxiliar) del formato DE-FO-16 para su diligenciamiento, explicando a las ciudadana que esté formato es un mecanismo de medición y seguimiento a la prestación del servicio y que se realiza de manera voluntaria.	En revisión del módulo de gestión documental de la herramienta LUCHA, se identificó que el formato que se menciona para la aplicación de encuestas de satisfacción con código DE-FO-16, ya no hace parte de los documentos del proceso de Direccionamiento Estratégico, por tanto, es un documento obsoleto y adicionalmente no se está aplicando.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 22 de 77

Tabla N°7 Incumplimientos identificados

Procedimiento	Política de Operación y/o Actividad	Observación OCI
Orientación Psicosocial a Mujeres TPP - PR-04 V3 de 2017	Política de Operación No. 11 – Evaluación del Servicio: Con el fin de establecer la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios que se brindan a las ciudadanas a través de las CIOM al finalizar la atención se deberá hacer entrega por parte de la persona que realiza la primera atención (profesionales o auxiliar) del formato DE-FO-16 para su diligenciamiento, explicando a las ciudadana que esté formato es un mecanismo de medición y seguimiento a la prestación del servicio y que se realiza de manera voluntaria.	En revisión del módulo de gestión documental de la herramienta LUCHA, se identificó que el formato que se menciona para la aplicación de encuestas de satisfacción con código DE-FO-16, ya no hace parte de los documentos del proceso de Direccionamiento Estratégico, por tanto, es un documento obsoleto y adicionalmente no se está aplicando.
	Actividad No. 20 – Invitar a la usuaria a diligenciar la encuesta de evaluación de prestación de servicios y diligenciamiento.	De acuerdo con las respuestas dadas a lo largo de las entrevistas aplicadas en el marco de la auditoria, se evidenció que durante el 2021 y lo corrido del 2022 no se está aplicando.
Atención Psico Jurídica TPP-PR-10 V1 de 2017	Política de Operación No. 20 con el fin de establecer la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicio que se brindan a las ciudadanas a través CIOM, al finalizar el proceso de atención psico jurídico se deberá orientar a la ciudadana en el diligenciamiento del formato “Encuesta de Ciudadanía” definido por la entidad.	No se encontró evidencia de la ejecución de esta actividad.
Difusión de Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos TPP-PR-7 V3 de 2022	Política de Operación No. 7 Con el fin de medir la satisfacción en la prestación de los servicios que se brindan a las ciudadanas a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, el(la) profesional que presta el servicio, fomentará el diligenciamiento de la encuesta a través del link http://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/638552?lang=es , explicando a las ciudadanas que este formato es un mecanismo de medición y seguimiento a la prestación del servicio y que se realiza de manera voluntaria.	No se encontró evidencia de la ejecución de esta actividad.

* Fuente: Construcción propia auditoras OCI

Criterio(s):

1. Política de Operación No. 8 y actividades No. 1, 2, 3 y 4 del Procedimiento de *Encuestas de Satisfacción* AC-PR-12 Versión 1 de 2021.
2. Política de Operación No. 11 del Procedimiento de *Primera Atención* TPP-PR-10 V1 de 2017.
3. Política de Operación No. 11 y la Actividad No. 20 del Procedimiento *Orientación Psicosocial a Mujeres* TPP -PR-04 V3 de 2017.
4. Política de Operación No. 20 del Procedimiento de *Atención Psico Jurídica* TPP-PR-10 V1 de 2017
5. Política de Operación No. 7 del Procedimiento de *Difusión de Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos* TPP-PR-7 V3 de 2022.
6. Directiva Distrital 008 de 2021, en cuanto al numeral No. 2 *Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos*.

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

1. Utilización de documentos y procedimientos desactualizados.
2. Falta de procesos de reinducción en temáticas relacionadas con los lineamientos de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía CONPES D.C 03 de 2019 y los principios de la atención a la ciudadanía contemplados en dicho

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 23 de 77

documento.

- Desconocimiento del procedimiento vigente de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021, perteneciente al proceso de Atención a la Ciudadanía.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Desarticulación de los procesos de Territorialización de la Política Pública y de Atención a la Ciudadanía en la aplicación de los lineamientos y las políticas de operación relacionadas con la medición de la satisfacción de los grupos de valor y de interés de la SDMujer, en el marco de la operación Modelo CIOM.
- Resultados sesgados e inoportunos en cuanto a la percepción del servicio que se presta en las CIOM.

Posible Efecto:

- Incumplimiento de las normas establecidas en el marco de la Política Nacional y Distrital de Atención a la Ciudadanía; máxime por tratarse de políticas de gestión institucional impartidas desde los diferentes componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Pérdida de la imagen institucional como cabeza de sector.
- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
- Confusión en la aplicación de los lineamientos institucionales para la medición de la satisfacción de la ciudadanía.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública respondió lo siguiente: *“De acuerdo con el hallazgo realizado, se informa que, desde el año pasado se vienen adelantando reuniones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en aras de contar con un instrumento de Encuesta que permita medir la satisfacción de las mujeres con los servicios recibidos en las CIOM, esto teniendo en cuenta los lineamientos de Atención a la Ciudadanía, ya que, como se mencionó en reuniones sostenidas en octubre y noviembre de 2021 con esa Dependencia, las encuestas disponibles en la página web para diligenciamiento de la ciudadanía, no permiten que las mujeres que no cuentan con un medio tecnológico o no tienen las habilidades para el manejo de equipos de cómputo accedan a esta y por ende sea posible medir su nivel de satisfacción.*

En estas reuniones se acordó que, desde Atención a la Ciudadanía, se revisaría la problemática en mención a fin de que se pudiera contar con el instrumento requerido que cumpliera con las condiciones necesarias para que todas las mujeres en sus diversidades y diferencias pudieran hacer uso de esta encuesta. Debido a esta solicitud, Atención a la Ciudadanía expide a finales de diciembre de 2021 el procedimiento AC-PR-12 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, a través del cual da vía libre para que todas las Dependencias puedan crear sus propias encuestas de satisfacción acorde a las especificidades de la atención, actividad en la cual se está trabajando.

Por otro lado, en marzo de 2022, en tanto se lleva a cabo el proceso para la adopción de una encuesta acorde a los requerimientos de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se remite correo a todo el equipo de la Dependencia en aras de que sea informado a la ciudadanía la actual encuesta de satisfacción disponible para su diligenciamiento.

Como soporte se adjuntan correos electrónicos solicitando reunión con Atención a la Ciudadanía a fin de revisar el tema de las Encuestas de Satisfacción, listados de Teams de las reuniones sostenidas con esa

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 24 de 77

dependencia y correo informativo a las servidoras (es) y contratistas sobre diligenciamiento de encuestas de satisfacción por parte de la ciudadanía”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En revisión de la respuesta recibida y los soportes aportados por la misma, se evidenció que estos no dan cuenta de la ejecución de los criterios de evaluación identificados como lo son: la política de operación N°8 y las actividades N°1, 2, 3 y 4 del Procedimiento de *Encuestas de Satisfacción* AC-PR-12 Versión 1 de 2021; política de operación N°11 del procedimiento de *Primera Atención* TPP-PR-10 V1 de 2017; política de Operación N°11 y la Actividad N°20 del procedimiento *Orientación Psicosocial a Mujeres* TPP -PR-04 V3 de 2017; política de operación N°20 del procedimiento de *Atención Psico Jurídica* TPP-PR-10 V1 de 2017 y la política de operación N°7 del Procedimiento de *Difusión de Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos* TPP-PR-7 V3 de 2022; donde claramente se indica que se debe aplicar una encuesta de satisfacción como mecanismo de medición y seguimiento sobre la prestación de servicios y adicionalmente en algunas políticas de operación como el caso de la política de operación N°11 del procedimiento de primera atención se enuncia la utilización de un formato que se encuentra obsoleto.

Por lo anterior el hallazgo se mantiene en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022), máxime cuando los documentos del proceso evaluado deben ser actualizados de acuerdo con los cambios que se han venido suscitando los últimos 5 años (2017 a 2022) en la gestión de la entidad, en la actualización de la Política Publica de Mujer y Equidad de Género, así como en la operación del proceso de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar la actualización de los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública.
2. Realizar la articulación correspondiente entre los procesos de Territorialización de la Política Pública y de Atención a la Ciudadanía, en cuanto a la aplicación de políticas de operación y lineamientos generales para la medición de la satisfacción de grupos de interés y de valor de la SDMujer.
3. Unificar formatos instituciones y demás herramientas a utilizar para medir la satisfacción de la ciudadanía de acuerdo con los canales de atención que se vienen utilizando en el desarrollo del Modelo de Operación de Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujeres CIOM.
4. Llevar a cabo inducciones, reinducciones, capacitaciones, talleres y demás estrategias de socialización e interiorización del Procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021; hacia todas y todos las (os) servidores de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación como dependencia líder del proceso auditado.
5. Revisar la política de operación N°5 establecida en el Procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021 en el marco del Modelo de Operación CIOM, ya que es necesario tener en cuenta las características de los grupos de valor y de interés de la SDMujer; para dar cumplimiento a lo enunciado por la Política Pública de Mujer y Equidad de Género PPMMyEG 2020 en cuanto a la medición de la atención teniendo en cuenta el enfoque poblacional diferencial.
6. Por otro lado, y con relación también a la política de operación N°5 del procedimiento de Encuestas de Satisfacción, se recomienda revisar conjuntamente con el proceso de Atención a la Ciudadanía, la oportunidad y la periodicidad de la invitación que se propone para diligenciar la encuesta, ya que dos veces al año puede resultar un espacio de tiempo inoportuno y extemporáneo para los fines propios de la encuesta, con el cual se corre el riesgo de que el(la) encuestado(a) confunda el tipo de atención y la entidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 25 de 77

que la prestó, y no brinde respuestas objetivas.

8.2.2. Uso de los documentos del Proceso de Territorialización de la Política Pública

FORTALEZAS:

1. En el mes de marzo de 2021 se emitió la actualización de la Caracterización del proceso de Territorialización de la Política Pública con código TPP-CA Versión 4, donde se identificaron y orientaron las actividades del ciclo PHVA en el marco de las directrices establecidas desde la estrategia de territorialización de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género – CONPES 14 de 2020 y bajo la operación del Modelo CIOM.
2. Se estableció con claridad desde la política de operación N°5 de la Caracterización del proceso de Territorialización de la Política Pública TPP-CA V4, que toda información brindada en el momento de la prestación de los servicios ofrecidos mediante la estrategia de territorialización de la PPMYEG, debe ser registrada en el Sistema de Información (SIMISIONAL).

HALLAZGOS:

Hallazgo N°02 - Diferencias en nombres, códigos y fechas de Implementación de documentos del Proceso de Territorialización de la Política Pública.

Condición:

En revisión de los documentos del Proceso de Territorialización de la Política Pública que se encuentran registrados en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión LUCHA, se evidenció que el nombre del proceso, códigos y las fechas de implementación que aparecen suscritos en el módulo de gestión documental, son diferentes a los que se indican dentro del documento PDF que muestra el sistema. También para el procedimiento relacionado con el servicio de orientación Psicosocial, se identifican diferencias en el nombre registrado en LUCHA y el indicado en el correspondiente archivo PDF del documento.

Las siguientes son las diferencias puntuales que se observaron:

1. Diferencia entre el nombre del proceso que se encuentra publicado en el mapa de procesos de la entidad y el nombre del proceso que aparece en documentos en archivos PDF que muestra el aplicativo LUCHA módulo de gestión documental para los diferentes documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública.
2. Diferencias en los códigos y las fechas de implementación de los documentos que se enuncian a continuación:

Tabla N°8 Diferencias entre los Códigos y Fecha registradas en aplicativo LUCHA				
Documento del Proceso Auditado	Código LUCHA	Fecha Implementación LUCHA	Código Documento	Fecha Implementación Documento
PROCEDIMIENTOS				
1. Caracterización Territorialización De La Política Pública – Versión 4	TPP- CA-0	15/03/2021	TPP- CA	15/03/2021

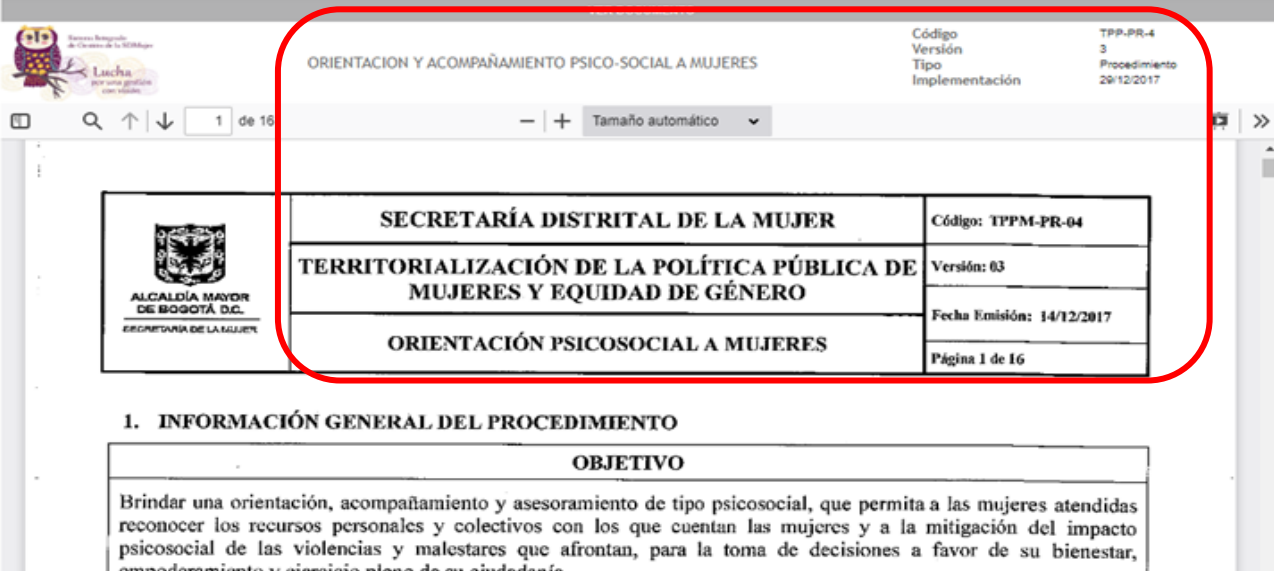
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 26 de 77

Tabla N°8 Diferencias entre los Códigos y Fecha registradas en aplicativo LUCHA				
Documento del Proceso Auditado	Código LUCHA	Fecha Implementación LUCHA	Código Documento	Fecha Implementación Documento
2. Orientación y Acompañamiento Psicosocial a Mujeres – Versión 3 (Nombre en LUCHA)	TPP-PR-4	29/12/2017	TPPM-PR-4	14/12/2017
3.Orientación Psicosocial a Mujeres – Versión 3 (Nombre en documento físico)				
4.Primer Atenció – Versión 1	TPP-PR-10	15/12/2017	TPPM-PR-10	14/12/2017
5.Atenció Psico Jurídica – Versión 1	TPP-PR-11	31/07/2018	TEPP-PR-11	7/07/2018
FORMATOS				
6.Primer Atenció – Versión 4	TPP-PR-01	03/05/2018	TPPMYEG-FO-01	02/05/2018
7.Orientación Psicosocial- Primera Vez – Versión 5	TPP-PR-03	24/10/2017	TPPMYEG-FO-03	23/10/2017
8.Seguimiento Orientación Psicosocial– Versión 2	TPP-PR-07	20/12/2017	TPPMYEG-FO-07	15/12/2017
9.Orientación Psico Jurídica – Versión 1	TPP-PR-13	31/07/2018	TPPMYEG-FO-13	30/07/2018
10.Seguimiento Psico Jurídico – Versión 1	TPP-PR-12	31/07/2018	TPPMYEG-FO-12	30/07/2018
11.Registro General de Asistencia – Versión 3	TPP-PR-11	08/04/2019	TPPMYEG-FO-11	29/04/2019

* Fuente: Sistema Integrado LUCHA -Modulo de Gestión Documental

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se aporta un ejemplo de lo expuesto anteriormente mediante un pantallazo tomado a módulo de gestión documental de la herramienta LUCHA:

Imagen N°1 Ejemplo novedades documentos del proceso



The screenshot shows the LUCHA application interface. At the top, there is a header with the title 'ORIENTACION Y ACOMPAÑAMIENTO PSICO-SOCIAL A MUJERES'. Below this, there is a table with the following information:

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: TPPM-PR-04
TERRITORIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	Versión: 03
ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL A MUJERES	Fecha Emisión: 14/12/2017
	Página 1 de 16

Below the table, there is a section titled '1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO'. Under this section, there is a box labeled 'OBJETIVO' with the following text:

Brindar una orientación, acompañamiento y asesoramiento de tipo psicosocial, que permita a las mujeres atendidas reconocer los recursos personales y colectivos con los que cuentan las mujeres y a la mitigación del impacto psicosocial de las violencias y malestares que afrontan, para la toma de decisiones a favor de su bienestar, empoderamiento y ejercicio pleno de su ciudadanía

*Fuente Ejemplo: Aplicativo LUCHA módulo de gestión documental.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 27 de 77

Criterio(s):

1. *Instructivo para la Elaboración y Codificación de los Documentos del SIG* – PG-GU-01 V 1, numeral 2. Codificación de los documentos del SIG y numeral 3. Responsables del Control de los Documentos.

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

1. Desactualización de los documentos y procedimientos del proceso, a pesar del cambio en el mapa de procesos institucional.
2. Falta de jornadas de inducción, reinducción, socialización, talleres u otras actividades donde se dé a conocer y se realice la interiorización pertinente sobre la aplicación del Instructivo para la Elaboración y Codificación de los Documentos del SIG – PG-GU-01 Versión 1, con el fin de llevar a cabo procesos de actualización de documentos del SIG.
3. Falta de un lineamiento mandatorio o una política de operación específica que establezca para todos los procesos de la entidad, la obligatoriedad de realizar los cambios en codificación y estructuración de los diferentes documentos SIG, en el evento de cambios en el nombre del proceso y/o establecimiento de nuevo mapa de procesos institucional.

Descripción del(los) riesgo(s):

1. Errores en la operación del proceso de Territorialización de la Política Pública por la utilización de documentos desactualizados y/o obsoletos de acuerdo con la normatividad vigente.
2. Utilización errónea de documentos (físicos o digitales) desactualizados o con codificación y nombres que no corresponden, dentro de la configuración interna de la herramienta SIMISIONAL, documentos o eventos que se llevan a cabo en el territorio.

Posible Efecto:

1. Generar confusión al interior de la operación de las CIOM e incluso otras sedes donde se preste atención, en cuanto a la aplicación de los lineamientos establecidos dentro de los documentos pertenecientes al proceso de Territorialización de la Política Pública y específicamente a los servicios que se encuentran formalizados dentro de los procedimientos de atención psico jurídica y orientación psico social a mujeres.
2. Configuración errónea de la herramienta SIMISIONAL, con la utilización de documentos desactualizados u obsoletos.
3. Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de instructivos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001782 del 29 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido del presente hallazgo en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar la actualización de los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública.
2. Llevar a cabo la revisión correspondiente de la codificación y nombre de los documentos del proceso de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 28 de 77

Territorialización de la Política Pública, con base en lo estipulado por Instructivo para la Elaboración y Codificación de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión SIG en su Versión No. 1.

3. Solicitar al proceso de Planeación y Gestión bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación la realizar inducciones, reinducciones, capacitaciones, talleres y demás estrategias de socialización e interiorización del documento nombrado *Instructivo para la Elaboración y Codificación de los Documentos del SIG* – PG-GU-01 Versión 1, hacia todas y todos las (os) servidores responsables de la actualización de los procedimientos propios del proceso.
4. Solicitar la asesoría del proceso de Planeación y Gestión bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, para llevar a cabo la actualización de los documentos del proceso de acuerdo con los parámetros establecidos y el nuevo mapa de procesos.
5. Solicitar al proceso de Planeación y Gestión que se establezca para todos los procesos de la entidad, la obligatoriedad de realizar los cambios en codificación y estructuración de los diferentes documentos SIG, máxime en los cambios que se susciten por cambios en el nombre del proceso y/o establecimiento de nuevo mapa de procesos institucional.
6. Socializar los cambios realizados a los documentos en el marco de la actualización de los mismos, a los otros procesos misionales que utilicen dentro de su gestión, los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°04 - Procedimientos desactualizados del proceso de Territorialización de la Política Pública

De acuerdo con la verificación realizada mediante las visitas y entrevistas llevadas a cabo a lo largo de la auditoría, la aplicación de las listas de chequeo sobre la ejecución de los procedimientos de Primera Atención TPPM-PR-10 V1 de 2017, Orientación Psicosocial a Mujeres TPPM -PR-04 V3 de 2017 y Atención Psico Jurídica TEPP-PR-10 V1 de 2017 y la revisión realizada en la muestra tomada de las atenciones consignadas en la herramienta de SIMISIONAL, se evidenció que los documentos relacionados se encuentran desactualizados dada la modernización de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género PPM y EG CONPES 14 de 2020 y la Resolución N°435 de 2020 de la Secretaría Distrital de la Mujer por la cual se actualiza y ajusta algunos procesos, procedimientos y acciones que permitan desarrollar los cuatro componentes de la Estrategia de Justicia de Género de manera efectiva, los cuales fueron emitidos con fecha posterior a los procedimientos mencionados.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001782 del 29 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar la actualización correspondiente para los diferentes documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública, teniendo en cuenta la tipología de los documentos (Caracterización, procedimientos, formatos, instructivos y manuales).
2. Realizar la armonización de la *Estrategia de Justicia de Género* establecida por la Resolución N°435 de 2020, con el proceso de actualización de los documentos de Territorialización de la Política Pública.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 29 de 77

- Realizar la articulación de los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública con los documentos de los otros procesos misionales, que se contemplan en la operación de la *Estrategia de Justicia de Género*, teniendo en cuenta las necesidades operativas y el uso del sistema SIMISIONAL.

8.2.3. Verificación del procedimiento de Primera Atención

FORTALEZAS:

- La aplicación del procedimiento de primera atención TPP-PR-10, ha permitido realizar la divulgación de la oferta institucional de los servicios que presta la entidad.
- De manera eficiente la Primera Atención es llevada a cabo en el horario estipulado en la Resolución 0269 de 2021 de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de manera principal por la Trabajadora Social, quien no solo toma datos, les informa a las mujeres sobre los servicios en la CIOM, identifica sus necesidades, direcciona el servicio con la psicóloga y/o abogada y las agenda para su posterior atención, sino que mediante una escucha activa y empática realiza un trabajo de sensibilización de derechos. Esta actividad es apoyada por la Auxiliar Administrativa, en caso de no encontrarse en la CIOM la Trabajadora Social, quien, dentro de un marco de no revictimización y meramente informativo, recibe a las mujeres en búsqueda de atención, toma datos, les comunica sobre los servicios ofrecidos por la Entidad y las agenda con la Trabajadora Social para que ella las atienda de manera presencial o telefónica y lleve a cabo su rol propio como Trabajadora Social.
- Desde el primer contacto que reciben las mujeres o cualquier ciudadano en Primera Atención, se evidencia la manifestación clara a las ciudadanas (os) frente a la orientación sicosocial que se brinda desde las CIOM en cabeza de las psicólogas, siendo ésta de carácter orientativo lo que conlleva a realizar un número máximo de atenciones por caso específico (5 orientaciones máximo), más no terapéutico o clínico, siendo si es el caso, de competencia de la SUBRED local o EPS de la usuaria (o).
- Mediante la aplicación ONE DRIVE de la suite institucional de Office Microsoft, se evidenció que se cuenta con una herramienta de agendamiento por cada CIOM de la localidad correspondiente; que a su vez se configura desde nivel central para hacerla visible y compartida con todas las sedes de atención. Esto permite, el ingreso a dicho archivo por parte de todas y todos las (los) profesionales y auxiliares administrativas (os) con el fin de programar actividades individuales como grupales con comunidad o institucionales propias de cada CIOM, y además de contar con un control propio de los espacios y actividades programadas, también se cuenta con la posibilidad de agendar en otras CIOM de menor demanda, un servicio solicitado que requiere atención inmediata. Así mismo, se evidencia un sistema de recordación de cita con la usuaria, en la que se utiliza el correo electrónico y a su vez, cuando la Primera Atención fue brindada de manera presencial, les es entregado en forma física un formato institucional en el que se consignan los datos necesarios para su posterior atención por las (los) profesionales y la CIOM a la que deberá acudir.
- Con el propósito de cubrir de manera oportuna los servicios ofrecidos desde las CIOM, se observó que el proceso de Territorialización de la Política Pública, diseñó una estrategia de “*triadas*” que están constituidas por dos localidades de baja demanda con una de alta, para que mutuamente se apoyen en la atención de casos.
- Así mismo, se observó que, en cumplimiento del criterio de oportunidad del servicio, se designó para las localidades priorizadas por su alta demanda, un grupo de apoyo conformado por 5 contratistas (3 abogadas y 2 psicólogas) que rotan entre localidades a necesidad del servicio requerido.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°05 - Roles y atribuciones para la primera atención

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 30 de 77

Como resultado de la verificación realizada al procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 V1 de 2017 y en cuanto a la aplicación de la política de operación N°2 *“La atención se debe realizar por parte del equipo profesional, la (el) auxiliar administrativa (o) y las (os) contratistas que hacen parte del equipo territorial”*, no se encontró documentado en dicho procedimiento la delimitación específica de los roles y/o atribuciones que debe tener el(la) Trabajador(a) Social y el (la) auxiliar administrativo al abordar la primera atención.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó: *“La delimitación específica de los roles de las trabajadoras sociales y las-el auxiliar administrativo, se encuentra documentada en el Manual de Funciones para el rol de auxiliar administrativo y en el objeto contractual de las trabajadoras sociales.*

Así las cosas, mediante la Resolución 212 del 31 de mayo de 2021 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones de las competencias Laborales para los empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer, contenido en la Resolución N 096 del 4 de marzo de 2019”, se describen las funciones esenciales del rol auxiliar administrativo, encontrándose que frente a la primera atención se debe “recibir y brindar información a la ciudadanía, direccionándolas al servicio que requieran”.

Por otro lado, en el objeto contractual de las trabajadoras sociales se encuentra claramente delimitado “apoyar la prestación de los servicios de primera Atención, seguimiento de casos, así como el apoyo a la implementación de la política de atención a la ciudadanía en el marco del modelo de atención de Casas de Igualdad de Oportunidades para las mujeres, en relación con la activación de rutas de atención en articulación con la oferta institucional del Distrito”

Con ocasión de lo anterior, si se encuentra claramente documentada la delimitación específica de ambos roles sobre la primera atención, teniendo en cuenta que la primera atención por parte de las trabajadoras sociales es especializada, por el contrario, la primera atención de las auxiliares administrativas está más guiada a la oferta de servicios intrainstitucional y externa y no de activación de rutas ni seguimiento a casos.

Evidencia: Resolución No 0212 DE 31 MAY 2021 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer, contenido en la Resolución No. 096 del 4 de marzo de 2019” y Estudio Previo de Trabajadoras Sociales.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Si bien en la respuesta presentada por el proceso se indica que la delimitación específica de ambos roles sobre la primera atención esta documentada en el Manual Específico de Funciones para los empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer y en los Contratos de Prestación de Servicios de las Trabajadoras Sociales, entregando los soportes *“Anexo 2021EE3313 Resolución 0212 del 3 de mayo de 2021 (1)”* y *“EP Proceso 483 Proyecto 7675 2022 Trabajadoras Sociales ok”*, la oportunidad de mejora está enfocada en la ausencia de la documentación de la delimitación específica de los roles y/o atribuciones en el procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 V1 de 2017, teniendo en cuenta la importancia que tiene la identificación de cada una de las tareas específicas que llevan a cabo los diferentes roles en la Primera Atención y como herramienta de capacitación de los empleados y/o contratistas nuevos que pueden llegar a ocupar o apoyar estos espacios. Por lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** haciendo la claridad que dicha documentación está ausente en el procedimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 31 de 77

Recomendación(es) Específica(s):

1. Actualizar el procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1 identificando políticas de operación que especifiquen y clarifiquen el alcance de cada rol y/o las atribuciones, ya sea como auxiliar administrativa (o) o trabajadora (or) social; junto con la descripción puntual entre las diferencias que se deben tener en cuenta cuando se da una primera atención de tipo informativa, de una atención de tipo orientadora.

Oportunidad de Mejora N°06 - Publicidad institucional de horarios de atención CIOM Localidades.

En la página web institucional se visualiza publicidad acerca de los horarios de atención al público a través del botón de “*Nuestros Servicios*”, sin embargo, de las visitas realizadas a las cuatro (4) CIOM de la muestra, tan solo una sede, contaba con un aviso informativo de atención al público; el cual fue elaborado de manera autónoma por la auxiliar administrativa, que si bien, procuraba informar a las ciudadanas (os) sobre el particular, el tamaño del aviso, la letra y colores utilizados, no lograban el objetivo deseado, sumado a la distancia desde el muro y la reja que protege la casa, requiriéndose de mayor agudeza visual para lograr dar lectura al mismo.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó: “*Desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se ha solicitado al proceso de Comunicación Estratégica el diseño, diagramación y producción de avisos y demás elementos para la visibilidad de las CIOM, sin embargo, no se ha contado con los mismos, lo cual debe ir acompañado de orientaciones sobre publicidad exterior visual, y lineamientos que Atención a la ciudadana imparta en relación con los avisos sobre horarios y canales de atención, por lo tanto se oficia al proceso de Comunicación Estratégica para conocer su respuesta. Las recomendaciones deben estar orientadas a la responsabilidad del proceso de Comunicación Estratégica en atender las solicitudes de los procesos.*”

Se anexan correos con necesidades reportadas a Comunicación Estratégica.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con el contenido de la oportunidad de mejora y la respuesta junto con los once soportes entregados a esta Oficina por el proceso de Territorialización de la Política Pública, se observaron las solicitudes al proceso de Comunicación Estratégica de diferentes piezas comunicativas para las CIOM tales como pendones, avisos, folletos, carteleros, libretas de bolsillo, manillas de caucho, los cuales son soportados mediante correos, registro de ruta para la toma de medidas de las casas para la publicación de los avisos, como de formularios de requerimiento de impresión (sin firmar) por parte del proceso. No obstante, no se evidenció de forma clara la solicitud puntual de avisos relacionados con los horarios de atención de las CIOM producto de la presente oportunidad de mejora para el proceso de Territorialización de la Política Pública, quien como responsable del mismo, en primera instancia es el llamado a solicitar de manera puntual dicha requerimiento al proceso de Comunicación Estratégica, para que este en el marco de sus funciones adelante las gestiones requeridas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 32 de 77

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que la réplica y los soportes allegados no desvirtúan la situación identificada se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar al proceso de Comunicación Estratégica la evaluación del diseño de piezas publicitarias de información de atención al público en las CIOM, y de acuerdo a las condiciones propias de las mismas, permitiéndose visibilizar desde la parte externa de la casa el horario de atención al público.
2. Realizar una articulación entre los procesos de Territorialización de la Política Pública y el proceso de Comunicación Estratégica para establecer de manera coordinada que tipo de publicidad que se debe dar a conocer a la ciudadanía en las diferentes sedes de las CIOM, en cuanto a los horarios de atención teniendo en cuenta la estrategia de comunicaciones y los parámetros establecidos por el Manual de Uso de Imagen Institucional CE-MA-01 V2 2020.
3. Solicitar al proceso de Comunicación Estratégica apoyo para realizar una socialización del Manual de Uso de Imagen Institucional CE-MA-01 V2 2020, dirigida hacia todos los roles de las diferentes CIOM con el fin de clarificar los lineamientos y parámetros aplicables.

8.2.4 Verificación del procedimiento de Orientación Psicosocial

FORTALEZAS:

1. De acuerdo con las respuestas dadas dentro de las entrevistas realizadas para el rol de psicólogas que prestan la orientación psicosocial a mujeres en las sedes CIOM, se evidenció que las políticas de operación y las actividades descritas en el procedimiento, se llevan a cabo en el marco de los diferentes enfoques contenidos en la PPMY EG; lo cual también se identificó en la muestra tomada de los registros con que cuenta SIMISIONAL para cada persona atendida en orientación psicosocial.
2. El proceso de Territorialización de la Política Pública identificó en el Plan Operativo Anual (POA) 2021 y 2022 una meta de gestión específica desde donde se reportan los seguimientos que se llevan a cabo en cumplimiento del procedimiento de orientación psicosocial, lo cual permite aplicar los controles relacionados con llevar a cabo un número máximo de atenciones en un mismo día (política de operación N°18) y de igual forma también controlar el número máximo de seguimientos por motivo de atención, esto con el fin de garantizar una atención integral hacia la ciudadanía y prevenir el riesgo psicosocial derivado del estrés laboral o el agotamiento.
3. En concordancia con la política de operación N°2 del procedimiento evaluado, se evidenció a través de las visitas, entrevistas y soportes aportados que se atienden las remisiones que llegan a las diferentes sedes de las CIOM de la muestra por parte de otras entidades distritales y nacionales, las cuales en la mayoría de los casos llegan mediante el sistema ORFEO de correspondencia o por correo electrónico.
4. Se identificó mediante la aplicación de las listas de chequeo aplicadas en las diferentes entrevistas realizadas al rol de psicología, sobre el conocimiento de los principios del servicio de orientación psicosocial y la identificación de los diferentes tipos de violencias en el marco de los casos tratados.
5. Mediante la entrevista realizada a la coordinación del rol de psicólogas fue posible evidenciar que se realizan seguimientos periódicos a los casos priorizados en el marco de la identificación de los diferentes tipos de violencia, mediante una matriz de seguimientos que también se alimenta con los insumos de los análisis realizados a los casos y las estadísticas reportadas desde la herramienta de SIMISIONAL, en conjunto con los enlaces del Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA Inter locales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 33 de 77

- Se evidenció qué desde las sesiones de la orientación psicosocial, adicionalmente se realiza la invitación para participar en los encuentros de conversación psicosociales de las CIOM, se brinda la guía a las ciudadanas y ciudadanos sobre la vinculación con servicios de otros sectores distritales relacionados con salud, empleo y empleabilidad, hábitat entre otros. Esta actividad también se evidenció en la revisión realizada sobre muestras de comunicaciones enviadas a otras entidades, donde se remite a las usuarios y usuarios para que sean atendidos por los diferentes sectores del distrito.
- En cuanto a la operación del rol psicología en la CIOM rural se evidenció que se lleva a cabo mediante canal telefónico o virtual (en algunos casos con aplicación WhatsApp), lo que ha permitido integrar a las ciudadanas del ámbito rural en las actividades de las CIOM y asimismo brindar acompañamiento y orientación psicosocial, en concordancia con los lineamientos del procedimiento en evaluación.
- Se observó conocimiento referente a la aplicación de la política de operación N°9 del procedimiento examinado, en cuanto a la observancia de las directrices dadas desde la Política de Tratamiento de Datos Personales, que es comunicada a las usuarias (os) dando a conocer el trato confidencial a la información sensible, haciendo claridad en que solo podrá acceder a ella, entidades con competencia para conocer del caso de ser requerido. Así mismo, se observó la implementación de controles informales para el logro de la misma.
- En cuanto a lo contemplado en el Manual de Atención a la Ciudadanía y los lineamientos del protocolo de atención, se observó que dichos parámetros se vienen aplicando en todas las atenciones realizadas desde el rol de psicólogas (os).

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°07 – Responsables del Procedimiento de Orientación Psicosocial TPP-PR-04

En revisión del contenido del documento de orientación psicosocial se observó que dentro de las (os) responsables de la ejecución del procedimiento, se identifica como corresponsable a la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, ya que en un momento dado era la dependencia encargada de la administración de Casa de Todas donde también se brinda orientación psicosocial; lo cual se debe verificar a la luz de las funciones actuales de dicha dirección dado que la encargada del desarrollo y ejecución de la estrategia Casa de todas desde el año 2020 es la Dirección de Enfoque Diferencial.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

- Realizar la articulación correspondiente con los procesos misionales que también ejecuten dentro de sus actividades la orientación psicosocial, para determinar los responsables de ejecutar el procedimiento.
- Identificar las dependencias corresponsables en cuanto a la ejecución del procedimiento de orientación psicosocial en concordancia con la normatividad vigente y a la luz de los lineamientos establecidos en la normatividad relacionada con la operación de la Estrategia de Justicia de Género.
- Actualizar el procedimiento en mención, identificado en sus políticas de operación las características del servicio de orientación psicosocial que se viene brindando por la entidad en las diferentes sedes y a través de los diferentes canales disponibles para atención la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 34 de 77

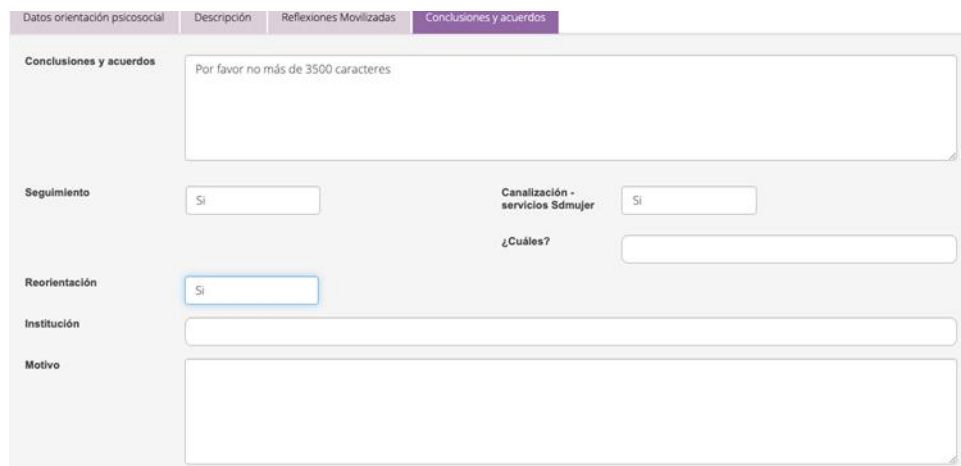
Oportunidad de Mejora N°08 – Sistema de Referencia y/o Remisiones y Canalización de Servicios

El procedimiento de orientación psicosocial hace referencia a un sistema de referencia y/o remisiones, el cual se menciona en la actividad N°25 “*Canalizar a la usuaria cuando se requiera a otro servicio de otra institución y activar el Sistema de Referencia y/o Remisiones*” y que a su vez tiene como registro una comunicación. En revisión de la ejecución de la mencionada actividad, realizada mediante las entrevistas aplicadas al rol psicólogas, se evidenció que se cuenta con comunicaciones referentes al requerimiento de otro servicio que se generan por petición de las (os) ciudadanas (os) atendidas (os) o por trámite hacia otra entidad, sin embargo, sobre el sistema de referencia y/o remisiones no se tiene evidencia de su operación.

En este sentido, además se observó que dentro del procedimiento evaluado se mencionan los términos de “*Canalización*” y “*Remisión*” en las actividades N°17 y 21 al 26, lo que genera confusión al momento de aplicar dichas actividades dado que no se cuenta con definiciones expresas dentro del procedimiento donde clarifiquen las definiciones de dichos términos, ni tampoco políticas de operación que al mismo tiempo aporten los parámetros sobre su utilización, identificando en qué casos o situaciones se utiliza la canalización o la remisión; o si se trata de un sinónimo.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó: “*Tanto en el formato TPP-FO-03 como en el Si Misional, se establece que la “Canalización” se refiere a la remisión a otro servicio de la SD Mujer, en tanto, la “reorientación” se realiza a otras instituciones. Como se evidencia en la imagen siguiente:*



** Fuente: Captura de pantalla SI Misional, módulo de Orientación psicosocial.*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Como resultado de la revisión del contenido del formato TPP-FO-03 “Orientación Psicosocial Primera Vez” en primera instancia se observó que el documento en el aplicativo LUCHA se encuentra desactualizado dado que fue implementado en 2017 y presenta el código anterior (TPPMYEG-FO-03). Adicionalmente y como se indica en la oportunidad de mejora, el procedimiento evaluado menciona los términos de “*Canalización*” y “*Remisión*” en las actividades N°17 y 21 al 26, pero dichas definiciones no se encuentran expresas dentro del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 35 de 77

procedimiento ni tampoco se dan los parámetros sobre en qué casos o situaciones puntuales se debe usar la canalización o la remisión; o si se trata de un sinónimo.

Por otro lado, en la respuesta que da el proceso dentro del memorando, se indica que en SIMSIONAL se identifica el término “Reorientación” y se aporta una imagen de pantalla, término que tampoco es mencionado en los elementos del procedimiento de Orientación Psicosocial TPPM-PR-04 de 2017 y por ende tampoco se le identifica una definición explícita dentro del mencionado procedimiento.

En cuanto al “*Sistema de Referencia y/o Remisiones*”, su utilización no ha sido posible evidenciarla en los soportes que se aportan como réplica de la presente oportunidad de mejora ya que no se observó un instrumento formal que identifique los tipos de referencias, remisiones, canalizaciones ni reorientaciones; sobre todo como se menciona en la actividad N°25 “Canalizar a la usuaria cuando se requiera a otro servicio de otra institución y activar el Sistema de Referencia y/o Remisiones” del procedimiento de Orientación Psicosocial donde no se identifica una definición del mismo ni tampoco se aclara en el documento, si este obedece a una herramienta que se va tener dentro del sistema SIMISIONAL o en un documento aparte.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que la réplica y los soportes allegados no desvirtúan la situación identificada se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022), máxime cuando el procedimiento no ha sido actualizado en concordancia con lo que se ha venido desarrollando en los diferentes módulos desde la herramienta SIMISIONAL y los cambios dados en la gestión de los procesos misionales de la entidad en los últimos años.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Definir formalmente un Sistema de Referencia y/o Remisiones como un instrumento organizado de reglas y/o parámetros que aporten directrices para identificar los tipos de referencias y de remisiones que se deben brindar de acuerdo con los casos atendidos y que al mismo tiempo indique la diferencia con las canalizaciones.
2. Incluir dentro del Sistema de Referencia y/o Remisiones, un directorio especializado para activación de Ruta de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio y otro directorio que aporte la información sobre los servicios que se prestan en otros sectores de la administración distrital y nacional.
3. Incluir dentro del capítulo de “DEFINICIONES” del procedimiento de orientación psicosocial para mujeres, los conceptos técnicos de “*Canalización*” y “*Remisión*” y asimismo la definición del Sistema de Referencia y/o Remisiones.

Oportunidad de Mejora N°09 – Actividades N°17 y 24 del Procedimiento de Orientación Psicosocial TPP-PR-04 sobre Canalización de Servicios

En revisión de los datos e información obtenidos en la muestra de auditoría identificada sobre los números de identificación de las personas atendidas, se evidenció una diferencia entre lo que dice el procedimiento y lo que se consigna en el aplicativo SIMISIONAL, dentro del formato que arroja la herramienta nombrado *Orientación Psicosocial - Primera Vez*. Esto dado que la actividad N°17 indica si se requiere canalizar a la usuaria a otros servicios de la SDMujer y la actividad N°24 describe si se requiere canalizar a la usuaria a otro servicio de otra institución; información que en la herramienta de SIMISIONAL solo es posible consignar para canalizaciones internas de acuerdo con el recuadro nombrado “*Canalización – SDMujer*”, como se observa en la siguiente imagen:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 36 de 77

Imagen N°2 Formato Orientación Psicosocial SIMISIONAL

protección. Se invita a realizar una programación de actividades en casa, en especial establecer horarios para la alimentación y revisar la dieta, se invita a explorar posibles actividades del agrado e interés y romper con la rutina. Se reitera la disposición de la SD Mujer y sus servicios para atenderla y se deja abierto el espacio de orientación psicosocial para que la mujer se comunique cuando lo desee, se entrega vía WhatsApp con autorización de la mujer pieza comunicativa con números telefónicos de los servicios de la CIO los Mártires y Línea púrpura Distrital. Se agenda cita de atención presencial para el miércoles 3 de noviembre a las 10:00am se envía por mensaje de WhatsApp recordatorio de la cita con los datos de ubicación de la CIO.

Seguimiento:	SI		
Canalización - servicios Sdmujer:	SI		Orientación socio jurídica.
Reorientación	SI		
Institución:	SISVECOS		
Motivo :	Reporte de ideación suicida		
Datos psicóloga(o):			
Tarjeta profesional:			
Firma:			
Datos practicante:			
Nombre:		Cédula:	
Firma:			
Acompañamiento psicóloga(o):		Revisión psicóloga(o):	

*Fuente: Aplicativo SIMISIONAL módulo orientación psicosocial.

Dado lo anterior es posible generar confusión entre lo que enuncia el procedimiento y los elementos que se contemplan para diligenciar el formato correspondiente en SIMISIONAL módulo de orientación psicosocial, adicionalmente la herramienta presenta otros campos a diligenciar como reorientación y motivo; de lo que no se puede identificar con claridad si hace referencia a la canalización interna o externa.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Actualizar el procedimiento de orientación psicosocial a mujeres de acuerdo con los datos y la información que se solicita y a la vez se consigna en SIMISIONAL, teniendo en cuenta los requerimientos que se necesiten en caso de realizar canalizaciones internas y/o externas con la garantía de tener la trazabilidad sistemática de la orientación realizada.
2. Identificar dentro del procedimiento evaluado, una política de operación relacionada con los parámetros que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una canalización interna o externa en concordancia con los casos de las ciudadanas o ciudadanos atendidas (os).
3. Armonizar los datos consignados en los formatos configurados en la herramienta SIMISIONAL y las políticas de operación y actividades que se definen en el procedimiento de orientación psicosocial a mujeres.
4. Definir dentro del procedimiento examinado los términos de reorientación y motivo, para de esta forma tener claridad si se trata de una canalización interna o externa o para todos los casos.

8.2.5. Verificación del procedimiento de Atención Psico Jurídica

FORTALEZAS:

1. Se evidenció que de conformidad a la política N°5 del procedimiento Atención Psico Jurídica TPP-PR-11, las (os) abogadas(os) conocen la estrategia de atención Psico-jurídica que articula los componentes de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 37 de 77

- la estrategia de acompañamiento psicosocial y al mismo tiempo con la estrategia socio jurídica, garantizando una atención integral como parte de los servicios brindados desde las CIOM.
- Desde un marco de no revictimización en la implementación de la estrategia de acompañamiento psico jurídico, con el apoyo en la identificación del servicio en Primera Atención y la expresión de voluntad para recibirlo por parte de la usuaria, psicóloga y abogada, se observó que llevan a cabo acompañamientos individuales a mujeres que son atendidas de maneja conjunta, dando lectura de manera previa e independiente, a los registros contenidos en el SIMISIONAL para conocer del caso en particular y si se ha adelantado alguna acción por parte de la SDMujer o por parte de otra entidad.
 - El desarrollo de diálogos psico jurídicos grupales y en algunos casos Inter locales, frente a temáticas de interés en los que participan un grupo determinado de mujeres, se evidenció que en los análisis internos al proceso de Territorialización de la Política Pública se han dado resultados de mayor impacto en la mitigación de las violencias psicosociales, el restablecimiento de derechos, el acceso a la justicia, el ejercicio de la ciudadanía, paralelo a la desconstrucción de prácticas de poder, roles y estereotipos de género que reproducen la subordinación de la mujer y la naturalización de violencias.
 - A lo largo de las entrevistas realizadas al rol abogadas (os) de acuerdo con la muestra de la CIOM visitadas, se observó que se identifican con claridad las actividades de orientación y asesoría propias de su rol; así, como la caracterización de los casos que requieren de escalonamiento al Comité de Enlaces para que éste decida de conformidad con los parámetros aportados desde la Estrategia de Justicia de Género enmarcada en la Resolución 435 de 2020 sobre la representación judicial de la mujer, en cabeza de la Entidad.
 - De acuerdo con la política N°19 del procedimiento TPP-PR-11 se evidenció el conocimiento y aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, que es comunicada a las usuarias (os) y su trato confidencial a la información sensible, haciendo claridad en que solo podrá acceder a ella, entidades con competencia para conocer del caso de ser requerido. Así mismo, se observó la implementación de controles informales para el logro de la misma.
 - De otro lado se observó que el personal entrevistado tiene conocimiento de los lineamientos aportados desde el Manual de Atención a la Ciudadanía y el protocolo de atención, parámetros que se vienen aplicando en todas las atenciones realizadas desde el rol de abogadas (os).

Hallazgo N°03 Aplicación Política N°16 “Evaluación al diseño de la estrategia para la Atención Psico Jurídica”

Condición:

En la verificación de la aplicación de la evaluación al diseño de la estrategia para la atención Psico Jurídica, se evidenció que no se cuenta con una herramienta específica para la aplicación de la evaluación y verificación de su realización, razón por la que no se viene llevando a cabo por parte de las profesionales que ejecutan la atención psico jurídicas. También se observó, que la aplicación de dicha evaluación a la estrategia, es confundida con el diligenciamiento del Formato de Encuesta de Satisfacción de Servicios Prestados, dentro del marco del Manual de Atención a la Ciudadanía.

Criterio:

Política de Operación N°16 del Procedimiento de Atención Psico-Jurídica TPP-PR-11 - V 1 de 2018.

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Falta de jornadas de inducción, reinducción y socialización que fortalezcan la aplicación diferenciada entre la evaluación de Encuesta de Satisfacción de Servicios Prestados, dentro del marco del Manual de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 38 de 77

Atención a la Ciudadanía y la determinada en la política de operación N°16 del procedimiento Psico Jurídico registrada en LUCHA.

2. No contar con un formato específico configurado dentro del sistema SIMISIONAL, para la formalización de la evaluación al diseño de la estrategia para la atención Psico Jurídica.

Descripción del (los) riesgo(s):

1. Desconocimiento de las fallas que se presentan en la prestación del servicio y la aplicación de la estrategia.
2. Desconocimiento de los niveles de efectividad sobre el ejercicio realizado entre las profesionales y las mujeres asesoradas.
3. Errores en la operación del proceso de Territorialización de la Política Pública por la implementación inadecuada del procedimiento y formato Psico Social en el sistema SIMISIONAL.

Posible (s) Efecto (s):

1. Falta de retroalimentación sobre el diseño de la estrategia para la atención Psico Jurídica, lo cual no aporta a los procesos de mejora continua ni tampoco posibilita la identificación de mejores prácticas.
2. Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública argumentó que *“La herramienta para la aplicación de la evaluación y verificación de su realización se encuentra ubicada dentro de la ficha de ORIENTACIÓN ASESORÍA E INTERVENCIÓN SOCIO - JURÍDICA en el acápite de análisis de la estrategia jurídica, el cual funciona de la siguiente manera: Una vez se escucha a la ciudadana en relación con los hechos que demandan la atención socio jurídica, se procede a indicar la estrategia jurídica por parte del (la) profesional. Una vez se realiza esta acción en la que se da a conocer las rutas a activar o seguir para atender la demanda de la ciudadanía, las y los profesionales jurídicos PREGUNTAN a la ciudadana si ha entendido la estrategia jurídica y si está de acuerdo con lo planteado. En este evento, la ciudadanía puede hacer la manifestación de haber entendido o no y de estar conforme con la misma, cumpliendo la evaluación al diseño de la Estrategia socio jurídica. Es decir, la evaluación corresponde con la aprobación y conocimiento de la ciudadana, de la estrategia jurídica a implementar para el caso específico, materia de consulta y no con la satisfacción del servicio prestado”* Evidencia: formato ORIENTACIÓN ASESORÍA E INTERVENCIÓN SOCIO – JURÍDICA.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta el formato *Orientación Asesoría e Intervención Socio - Jurídica* con código: ASJ-FO-01 versión 10 de 2018 y que pertenece al proceso de Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres se evidencia que dentro de los elementos se tiene un título nombrado *Análisis y Estrategia Jurídica* el cual solo obedece a indicar el tipo de estrategia o acciones jurídicas a llevar a cabo y no se refiere la evaluación *conjunta entre las profesionales (jurídica y psicóloga) y las mujeres asesoradas* tal como lo indica el procedimiento evaluado en su política de operación N°16.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 39 de 77

Adicionalmente en la verificación de la muestra en el SIMISIONAL se observó que en el campo “*Análisis y Estrategia Jurídica*” se registra las acciones jurídicas a seguir en cada caso y no se consigna el resultado de la evaluación a la que hace mención la política de operación N°16 del procedimiento de Atención Psico-Jurídica.

Finalmente es importante recalcar la diferencia del término de evaluar (tal como lo establece la política de operación) y lo indicado por el proceso que lo define como “*evaluación corresponde con la aprobación y conocimiento de la ciudadana*” como paso previo para ejecutar las acciones que se requieran en el marco de la aplicación del procedimiento de Atención Psico-Jurídica TPP-PR-11 - V 1 de 2018. Por lo cual se sugiere que dicho documento sea revisado y actualizado en las definiciones de los términos empleados dentro del mismo y de acuerdo con las actividades que están realizando actualmente para brindar la atención psico jurídica, teniendo en cuenta los cambios que se vayan a dar o se estén dando en el proceso de *Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres*, ya que el formato aportado como evidencia corresponde a dicho proceso y esta desactualizado teniendo en cuenta su fecha de emisión fue el 21 de mayo de 2018.

En virtud de lo anterior, se **mantiene el presente hallazgo** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación (es) Específica (s):

1. Analizar en equipo de trabajo interno de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, la pertinencia y el objetivo de realizar la evaluación a la estrategia para la atención Psico Jurídica.
2. Para trazabilidad de la actividad se recomienda examinar la posibilidad de configurar dentro del sistema de información SIMISIONAL, un formato específico para llevar a cabo la evaluación de la estrategia para la atención Psico Jurídica, de modo que la información quede sistematizada y se cuente con la disponibilidad de la información que se requiere.
3. En coordinación y la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, realizar capacitaciones a las psicólogas (os) y abogadas (os) de las CIOM, sobre procesos de retroalimentación y mejora continua.

Oportunidad de Mejora N°10 – Capacitación Estrategia de Justicia de Género

En el marco de las entrevistas realizadas a la actividad jurídica, si bien, se observó que las (os) abogadas (os) conocen de las actividades propias de su rol desde los servicios ofrecidos por las CIOM, se identificó que existen confusiones sobre si lo relacionado con las orientaciones y atenciones en el marco jurídico hacen parte de los componentes de la *Estrategia de Justicia de Género* y su articulación e implementación con otros procesos en el marco regulatorio del artículo 5 de la Resolución 435 de 2020.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “*En el año 2021, en las reuniones de equipo jurídico de las CIOM se realizaron cinco (5) procesos de capacitación y socialización de la Implementación a la Estrategia de Justicia de Género: el 25 de febrero, 29 de abril, 30 de junio, 5 de agosto y 1 de octubre. En esta oportunidad, se capacitó sobre los componentes y niveles de atención de la Estrategia, representación legal, diferencias entre la orientación, asesoría y representación legal, criterios para el escalonamiento de casos, destacando la operatividad del Proceso de Territorialización, como se evidencia en las actas incluidas en los soportes.*

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 40 de 77

Adicionalmente, a través del entrenamiento en el puesto de trabajo se realizó socialización sobre la Estrategia de Justicia fe Género, para lo cual se adjunta soporte del formato en mención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la oportunidad de mejora No. 10, “...se identificó que existen confusiones sobre si lo relacionado con las orientaciones y atenciones en el marco jurídico hacen parte de los componentes de la Estrategia de Justicia de Género y su articulación e implementación con otros procesos en el marco regulatorio del artículo 5 de la Resolución 435 de 2020” y la respuesta junto a los siete (7) soportes entregados a esta Oficina, dentro de los cuales se observan: dos formatos PDF, el primero nominado Acta de Reunión del 1 de octubre de 2021 que contiene dos fotografías de firmas de asistencia a una reunión mensual para el rol jurídico sin que el contenido de la reunión se pueda visibilizar (objetivo y temas tratados), otro PDF dentro del marco de reuniones mensuales correspondiente al mes de febrero de 2021, en el que se observa como uno de los puntos de la reunión la “Socialización Resolución 435 de 2020 estrategia de justicia de genero tips importantes para tener en cuenta para el escalonamiento de casos a comité algunas sugerencias” sin haberse diligenciado la página final de asistencia. Así mismo, cinco (5) documentos editables en Word, uno relacionado con el formato “Ubicación y Entrenamiento de la(del) Servidora(or) en el Puesto de Trabajo” el cual carece de la fecha de diligenciamiento y firmas respectivas y 4 formatos de “Evidencia de Reuniones Internas y Externas” en los que se relacionan aspectos varios de la Estrategia de Justicia de Género, sin que se aprecie en detalle la información socializada respecto a la implementación y articulación de todos los componentes de dicha estrategia con otros procesos, en el marco regulatorio del artículo 5 de la Resolución 435 de 2020, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022) resaltando que la presente oportunidad de mejora se encuentra fundamentada en las respuestas recibidas por las abogadas en el marco de la aplicación de las pruebas de auditoría y entrevista.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Incluir de forma explícita la operatividad del proceso de Territorialización de la Política Publica en la Estrategia de Justicia de Género y su articulación con los demás procesos misionales, en el lineamiento interno de la actividad socio jurídica.
2. Iniciar un proceso de articulación operativa entre Territorialización de la Política Pública y el proceso de Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres, con el fin de configurar adecuadamente la herramienta de SIMISIONAL en el marco de los parámetros establecidos por la Estrategia de Justicia de Género.
3. Realizar capacitaciones y socializaciones de la implementación a la Estrategia de Justicia de Género y su operatividad en el sistema SIMISIONAL, conjuntamente con el proceso de Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres.

Oportunidad de Mejora N°11 – Diferenciación y alcance de las actividades propias en la asesoría brindada por el rol Jurídico.

En virtud de lo consignado en el procedimiento Atención Psico-Jurídica TPP-PR-11, con relación a las definiciones de *Orientación Jurídica* y *Asesoría Jurídica*, en esta última se lee “Frente al segundo nivel de atención, se enfoca en las consultas relativas a situaciones directamente relacionadas con violencia contra las mujeres, en el marco de la tipificación de la Ley 1257 de 2008. En este sentido, **considerando la relevancia de estos casos la SDMujer realiza una asesoría especializada, acompañamiento directo y seguimiento**

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 41 de 77

permanente a la ciudadana que así lo requiera”, identificándose en dicha descripción cuatro actividades como son:

1. Asesoría
2. Asesoría Especializada
3. Acompañamiento directo
4. Seguimiento

Que lo anterior, en el contexto de la entrevista, en la intención de identificar la diferenciación y alcance de cada una de dichas actividades, en lo correspondiente con el rol jurídico en las CIOM, se observó que el concepto de asesoría no es el mismo al de asesoría especializada. Esto dado que se entiende que la asesoría especializada significa el acceso al tercer nivel de atención, así mismo, frente al concepto de acompañamiento directo, que, para unas representa la elaboración de documentos que son presentados de manera directa por las mujeres ante las instancias judiciales y/o administrativas (que de manera general llevan a cabo mediante los seguimientos que son registrados en el sistema), para otras, hace relación al tercer nivel de atención.

Finalmente, y de acuerdo con lo expresado por la coordinadora del rol jurídico para las CIOM, en entrevista vía Teams, el acompañamiento directo puede tener el alcance de asesorar y asistir conjuntamente con la usuaria a realizar diligencias en instancias administrativas y/o judiciales, sin que ello signifique la representación judicial por parte de la Entidad.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó que *“El nivel de asesoría jurídica se encuentra definido y determinando en la Resolución Interna 435 de 2020 de la siguiente manera “[...] Segundo Nivel. Asesoría Jurídica. Consiste en brindar asesoría especializada a la mujer sobre la garantía, restablecimiento, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en las Leyes 1257 de 4 de diciembre de 2008; 1448 de 10 de junio de 2011, 1719 de 18 de junio de 2014, 1761 de 6 de julio de 2015; 1773 de 6 de enero de 2016 y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y a acceder a la justicia.*

En desarrollo de este nivel de atención, la profesional responsable podrá elaborar para la firma y presentación de la mujer, diversos documentos de contenido jurídico tales como derechos de petición, tutelas, denuncias, solicitudes de trámites relacionados con: medidas de protección, incumplimiento de las medidas de protección, medidas de atención, definición de alimentos, custodia y visitas, reconocimiento de derechos patrimoniales y conyugales, restablecimiento de derechos a favor de la mujer y sus hijos e hijas, solicitudes de impulso procesal, trámite para la interrupción voluntaria del embarazo, impulso en los procesos de restitución de derechos en el marco del conflicto armado; y los demás, que de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, se requieran, siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica.

En el año 2021, en las reuniones de equipo jurídico de las CIOM se realizaron diez (10) procesos de capacitación y socialización sobre el nivel de asesoría socio j: el 25 de febrero, 29 de abril, 30 de junio, 5 de agosto y 1 de octubre. En esta oportunidad, se capacitó sobre los componentes y niveles de atención de la Estrategia, representación legal, diferencias entre la orientación, asesoría y representación legal, criterios para el escalonamiento de casos, destacando la operatividad del Proceso de Territorialización

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 42 de 77

Además durante el entrenamiento en el puesto de trabajo se informa sobre las diferencias que implican los niveles de orientación y asesoría, siendo el primer referido a la consulta sobre cualquier asunto de naturaleza legal que no tenga relación directa con hechos de violencia basados en género; y la segunda a hechos específicos de violencias contra las mujeres, la comprensión de esto es fundamental para escalar los casos y atender a los criterios definidos para el escalonamiento (artículo 8, Resolución 435 de 2022), donde se analiza la posibilidad de representación desde la SD Mujer.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con el contenido de la oportunidad de mejora N°11 y la respuesta (sin soportes) entregada a esta Oficina, cabe resaltar que la presente oportunidad de mejora se encuentra fundamentada en las respuestas compartidas por las abogadas en la aplicación de las pruebas de auditoría, más no, en el concepto legal y el alcance dado en el marco de la presente respuesta, por lo cual se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

En este sentido, se exhorta al proceso a realizar los ajustes y/o mejoras que considere pertinentes en la aplicación y alcance de las actividades correspondientes al primer y segundo nivel de asistencia a cargo de las abogadas de las CIOM y dentro de la Estrategia de Justicia de Género.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Ajustar las definiciones y determinar conceptualmente el alcance de las actividades propias para el segundo nivel de atención del rol jurídico llevado a cabo desde las CIOM y reflejarse en el procedimiento socio jurídico designado por el proceso.
2. Iniciar un proceso de articulación operativa entre Territorialización de la Política Pública y el proceso de Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres, con el fin de configurar adecuadamente la herramienta de SIMISIONAL en el marco las actividades de orientación y asesoría propias del segundo nivel de atención.
3. Realizar capacitaciones y socializaciones de las actividades propias del segundo nivel de atención y su operatividad en el sistema SIMISIONAL.

8.2.6. Verificación del procedimiento de Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos TPP-PR-07 V3

FORTALEZAS:

1. Durante las visitas realizadas a las CIOM de la muestra, se evidenció la utilización del instructivo para identificación y desarrollo de jornadas territoriales TPP-IN-02 Versión 1 de 2022, documento mediante el cual se dan a conocer los parámetros y lineamientos generales en desarrollo de jornadas de oferta de servicios institucionales llevadas a cabo en el territorio en el marco de la operación del modelo CIOM.
2. Se evidenció dentro de las entrevistas realizadas a las referentas de las CIOM de la muestra, que mediante la aplicación del procedimiento de *Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos*, se desarrolla la estrategia de transversalización en cuanto a la oferta de servicios que se brindan por otras entidades o sectores de la administración distrital, mediante el trabajo conjunto que se realiza con las referentas (es) locales de otras entidades.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 43 de 77

- Adicionalmente se observó que existe un trabajo articulado entre los procesos de Territorialización de la Política Pública y de Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias, en cuanto a las actividades que se desarrollan para llevar a cabo las Jornadas de Prevención de Violencias contra las Mujeres; para lo que se unen esfuerzos y se coordinan todas las labores a realizar, entre las (os) referentas (es) de las CIOM y las profesionales enlaces SOFIA - Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias, de cada una de las localidades.
- En cuanto al desarrollo del procedimiento examinado dentro de las actividades de la CIOM Rural, se observó que se lleva a cabo una programación conjunta en reunión de equipo de la casa, desde donde se identifican las necesidades en cuanto a temáticas a tratar en las diferentes jornadas y socializaciones y luego a través de la voz a voz entre las ciudadanas, los grupos de la aplicación WhatsApp con que cuenta y las visitas que se hacen en territorio, se realiza la difusión correspondiente; también se evidencia la difusión de servicios distritales.
- Para la CIOM Rural se llevan a cabo Jornadas de servicios nombradas especialmente “*Contigo en tu Vereda*”, con el fin de realizar mensualmente difusión y movilización de servicios casa a casa.
- Se evidenció que se lleva a cabo un trabajo coordinado entre las referentas (es) y las (os) trabajadoras (es) sociales en cuanto a las jornadas de socialización en temáticas como contenido de la PPMYEG y los ocho derechos establecidos dentro de la PPMYEG y la información sobre las manzanas de cuidado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°12- Fortalecimiento de las capacitaciones sobre Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer a Referentas (es) CIOM

De acuerdo con el resultado de las entrevistas realizadas a las (os) referentas (es) de la muestra de las CIOM se evidenció que se hace necesario reforzar el conocimiento sobre los lineamientos descritos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer, debido a que las (os) referentas (es) refieren haber recibido el documento de la política mediante mailling institucional y también mencionan que se han realizado algunas jornadas de socialización al respecto.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó que “*Con el fin de fortalecer el abordaje de estos temas, desde la Oficina Asesora de Planeación se trabajó en la vigencia 2021, en la conformación de mesas de trabajo de Gobierno Digital, que tuvieron lugar en las reuniones de Enlaces MIPG, en las que participan enlaces de cada dependencia; en estas mesas se abordaron temas relacionados con Protección de Datos Personales. De igual forma, con la Dirección de Territorialización, se llevaron a cabo jornadas de capacitación realizadas en los meses de mayo, julio y noviembre de 2021, y se realizó levantamiento de información de Datos Personales, por medio del diligenciamiento del Autodiagnóstico de Datos Personales de la Dirección de Territorialización, las evidencias de las actividades de capacitación en datos personales realizadas con el equipo de la Dirección de Territorialización previamente reportadas, se adjuntan a esta comunicación como soporte (listados de asistencia descargados de la Herramienta Microsoft TEAMS en las reuniones, acta y soportes de capacitación realizada a personal de la Dirección y presentaciones utilizadas). Evidencias en memorando 3-2022-001759 del 28 de marzo de 2022.*

Desde la Oficina de Talento Humano es importante mencionar que este tema forma parte del contenido adelantado en las inducciones que se realizan al personal nuevo en la entidad. Se adjuntan soportes

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 44 de 77

relacionados con las inducciones adelantadas en la vigencia 2021, específicamente a las psicólogas, auxiliares administrativas, referentas y abogadas de las CIOM, vinculadas por la ampliación de la planta mencionada anteriormente. Así mismo, se realizó capacitación SIMISIONAL (se adjunta soporte de su realización en el archivo “CAPACITACIÓN SIMISIONAL”) la cual consistió en la explicación al detalle sobre el uso de este sistema de información. Por último, se adelantaron sensibilizaciones y acciones relacionadas con el tema de seguridad de la información. (adjuntamos soportes de las acciones adelantadas al respecto)”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con los soportes y evidencias presentadas por el área líder del proceso auditado, se observó que en ningún caso las actas y listas de asistencia tienen como objetivo principal dar a conocer, capacitar o entrenar a las referentas (es) de las CIOM en la temática específica sobre la aplicación de los parámetros y directrices de la *Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer*; que las mesas de trabajo lideradas por la Oficina Asesora de Planeación para el tema de Gobierno Digital, estuvieron dirigidas a los Enlaces MIPG de cada dependencia, que para el caso, no obedecen al rol de referentas o referentes de las CIOM; y las inducciones abordaron temáticas generales y no se brindó información específica sobre la aplicación de la política en mención, máxime cuando estas actividades de capacitación deben ser permanentes para el personal que interactúa constantemente con la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Formular una estrategia de socialización de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer hacia las (os) Referentas (es) CIOM, teniendo en cuenta el trabajo en territorio que se debe realizar.
2. Solicitar a la Dirección de Talento Humano incluir la temática del tratamiento de datos personales dentro de los contenidos de las inducciones y reinducciones.
3. Recordar nuevamente el enlace en la página web institucional (<https://www.sdmujer.gov.co/node/2615>), donde se encuentra publicada la política mencionada.

8.2.7. Verificación de Criterios NTC 6047 - Estudios Previos Contratos de Arrendamiento/Comodato

FORTALEZAS:

1. En el marco de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 sobre “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”, se llevó a cabo visitas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires para la verificación de la misma, evidenciando desde las puertas de acceso, pasillos y zonas de recepción de la primera planta de las CIOM, que cuentan con un diámetro de circulación mínimo de 800 mm y de 2.000 mm de perímetro en los espacios que requiere giro y maniobrabilidad para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o personas con movilidad reducida (PMR).
2. Las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires cuentan con elementos de Primeros Auxilios tales como botiquines fijos y portátiles tipo A en perfecto estado de uso y vigencia, tablas de traslado para víctimas, implementos de emergencia en caso de incendios como: alarmas,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 45 de 77

extintores portátiles en todas las plantas de la casa, con la presión adecuada, recargados, vigentes y con boquilla libre para uso inmediato y rutas de evacuación demarcadas.

- Las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires cuentan con servicio de vigilancia privada, circuito cerrado de cámaras monitoreado directamente desde cada sede y botón de pánico en funcionamiento.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°13 - Rampas de acceso a las CIOM para usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida (PMR)

En el marco del numeral 7.1 y 8.2. de la NTC 6047, los requisitos técnicos mínimos de construcción consignados en los estudios previos de los contratos de arrendamiento y las visitas realizadas a las CIOM de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires, se observó que las tres (3) casas desde el ingreso y durante el recorrido en la primera planta hasta el lugar dispuesto como Primera Atención (espacio designado adicionalmente para la atención socio jurídica y psicosocial para usuarios en sillas de ruedas y PMR), presentan cambios de nivel en el suelo, (escaleras u obstáculos) que impiden el libre tránsito y aun así, ninguna cuenta con rampas para facilitar el acceso y circulación para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida, debiendo ser alzadas y/o apoyadas por el personal de vigilancia en colaboración con cualquier miembro que se encuentre disponible en dicho momento de la CIOM. Situación que de no corregirse podría también llegar a incumplir lo establecido en el documento “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano” de La Veeduría Distrital.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“En relación a este punto se unifica la respuesta, ya que se han adelantado acciones desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo al respecto, el cual se basa en las siguientes evidencias:*

- *Diagnóstico de accesibilidad de los puestos de trabajo de la SDMUJER. (se adjunta documento).*
- *Se han adelantado acciones en pro de adquirir las señalizaciones de emergencia requeridas para las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que se adjunta el archivo “FICHA TÉCNICA – SEÑALÉTICA 2022”, así como el soporte del envío de dicha información a la Dirección de Contratación para avanzar en los trámites correspondientes “correo envío de ficha técnica señalización Dir. Contratación”. De igual manera, se ha solicitado cotización al respecto, para conocer la disponibilidad presupuestal requerida, por lo que se adjunta el archivo “COTIZACION SEÑALIZACIÓN”. - Así mismo, se ha realizado cotización respecto de la adquisición de señalización en sistema braille, por lo que se adjunta el soporte “cotización dotación y sistema braille”.*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la réplica recibida está enfocada a la realización de un diagnóstico de puestos de trabajo y a las acciones adelantadas para adquirir señalética de emergencia, lo cual se recibió sin soportes y no corresponde con el contenido de la oportunidad de mejora N°13 que hace referencia a que en tres (3) de las CIOM se presentan cambios de nivel en el suelo y no cuentan con rampas para facilitar el acceso y circulación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 46 de 77

para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida, desde el ingreso y durante el recorrido en la primera planta hasta el lugar dispuesto como Primera Atención, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, como administradores de los bienes inmuebles en arrendamiento y la Dirección de Talento Humano como área asesora en la implementación de Planes de Emergencia y del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de realizar el recorrido por la primera planta de las CIOM hasta el punto de Primera Atención en las diferentes localidades, para visualizar los obstáculos existentes para la atención de las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR, como la disposición física de las instalaciones para la prestación del servicio de quienes integran los equipos de las CIOM e identificar las posibles soluciones.
2. Implementar las soluciones para facilitar el acceso, circulación y prestación de los servicios de la CIOM para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR, así como la adecuada disposición física de las instalaciones para la prestación del servicio de quienes integran los equipos de las CIOM.

Oportunidad de Mejora N°14 – Espacio designado para la Primera Atención para usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.

En el marco del numeral 4.3, 7.1 y 7.4.1 de la NTC 6047, los requisitos técnicos mínimos de construcción consignados en los estudios previos de los contratos de arrendamiento y lo observado en las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de la muestra se observó que los puntos dispuestos como Primera Atención en la casa de la localidad de Los Mártires no es funcional para las usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR en razón a que la puerta de ingreso cuenta con un diámetro libre inferior a los 800 mm y las medidas al interior del espacio incluso dificultan el movimiento y/o desplazamiento de una persona en condiciones normales de movilidad. De este modo, las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR son atendidas (dos) en zonas comunes que no cuentan con la privacidad requerida de acuerdo con los protocolos de atención ciudadana al interior de la CIOM. Situación que de no corregirse podría también llegar a incumplir lo establecido en el documento “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano” de La Veeduría Distrital.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se realice la solicitud del trámite correspondiente a la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradora de los bienes inmuebles en arriendo para solicitar el permiso al arrendador de la CIOM de la localidad de Los Mártires y realizar las adecuaciones físicas menores en el inmueble arrendado que permita el funcionamiento de la sede en condiciones adecuadas para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR, en el marco del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 47 de 77

numeral 7 de las Obligaciones del Arrendatario, Clausula Segunda: Obligaciones de las Partes, del Contrato de Arrendamiento No. 492 de 202.

Oportunidad de Mejora N°15– Señalización para usuarias (os) con discapacidades, en sillas de ruedas y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.

En el marco del numeral 3.67, 4.2.1, 7.2.2 y 44. de la NTC 6047 y las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires se observó de manera general que las casas no cuentan con señalética en las zonas de espera, en las de atención para los servicios psicosociales y socio jurídicos y en los baños, impidiendo la orientación y ubicación de los espacios físicos destinados al servicio de las (los) usuarias (os) con discapacidades auditivas, visuales, física y/o PMR, debiendo estar continuamente dirigidas (as) y orientadas (os) por el personal de atención de las CIOM. Situación que de no corregirse podría también llegar a incumplir lo establecido en el documento “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano” de La Veeduría Distrital.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“En relación a este punto se unifica la respuesta, ya que se han adelantado acciones desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo al respecto, el cual se basa en las siguientes evidencias:*

- *Diagnóstico de accesibilidad de los puestos de trabajo de la SDMUJER. (se adjunta documento).*
- *Se han adelantado acciones en pro de adquirir las señalizaciones de emergencia requeridas para las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que se adjunta el archivo “FICHA TÉCNICA – SEÑALÉTICA 2022”, así como el soporte del envío de dicha información a la Dirección de Contratación para avanzar en los trámites correspondientes “correo envío de ficha técnica señalización Dir. Contratación”. De igual manera, se ha solicitado cotización al respecto, para conocer la disponibilidad presupuestal requerida, por lo que se adjunta el archivo “COTIZACION SEÑALIZACIÓN”. - Así mismo, se ha realizado cotización respecto de la adquisición de señalización en sistema braille, por lo que se adjunta el soporte “cotización dotación y sistema braille”.*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la respuesta dada por el proceso Territorialización de la Política Pública relaciona las actividades adelantadas (ficha técnica, envío a Contratación, solicitud de cotización) en pro de adquirir la señalización de emergencia requerida, adquisición e implementación que no se hizo efectiva antes de la fecha de las visitas a las CIOM de la muestra, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento al proceso de Comunicación Estratégica para la creación del diseño de piezas comunicativas para la señalización física al interior de las CIOM de todas las localidades, que permitan la orientación y ubicación de las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR, en el marco de los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 48 de 77

establecido en el Manual de Uso de Imagen Institucional CE-MA-01- Versión 2 de 2020 y asimismo solicitar el acompañamiento de la Dirección Administrativa y Financiera como administradores de los contratos de arrendamiento para que se preste el apoyo para las adecuaciones físicas correspondientes en cuanto a la instalación de la señalización.

2. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Talento Humano en la validación de la señalización diseñada por el proceso de Comunicación Estratégica, así como a la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera para la ubicación de las piezas comunicativas en las CIOM de todas las localidades del Distrito Capital.

Oportunidad de Mejora N°16 – Cuartos de Baño, instalaciones sanitarias y compartimentos en baños para usuarias (os) con discapacidad física y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.

En el marco de los numerales 24. 24.3 y 24.4 de la NTC 6047, los requisitos técnicos mínimos de construcción consignados en los estudios previos de los contratos de arrendamiento y las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires se observó que las puertas de ingreso al interior del baño y/o a las unidades de sanitario no cuentan con el diámetro de 800 mm, ni con el espacio de maniobra de 2.000 mm al interior del baño, así como tampoco con barras de apoyo y lavamanos a la altura adecuada para su uso, impidiendo el acceso y uso para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR de las CIOM. Situación que de no corregirse podría también llegar a incumplir lo establecido en el documento “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano” de La Veeduría Distrital.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradores de los bienes inmuebles en arrendamiento para la operatividad de las CIOM, con el fin de realizar un recorrido e identificar la unidad de baño más práctica de la primera planta, para realizar las adecuaciones físicas en el inmueble arrendado para la atención de las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR, como para el uso de quienes integran los equipos de las CIOM.
2. Realizar la solicitud del trámite correspondiente a la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradora de los bienes inmuebles en arriendo para el modelo de operación de las CIOM, para solicitar el permiso al arrendador y realizar las adecuaciones físicas que se consideren a lugar en las CIOM de las localidades del Distrito Capital, en el marco del numeral 7 de las Obligaciones del Arrendatario, Clausula Segunda: Obligaciones de las Partes, del Contrato de Arrendamiento No. 492 de 202.

Oportunidad de Mejora N°17 – Pasamanos para usuarias (os) con discapacidades y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.

En el marco del numeral 12. de la NTC 6047 y las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires, si bien, se observa que algunas de las escaleras de las casas cuentan con pasamanos, algunas necesitan de refuerzo en ambos costados de las escaleras y otras, que ni

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 49 de 77

quiera disponer de este apoyo para movilizarse con más seguridad y confianza al interior de las CIOM, para las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR y para el personal que compone los equipos de trabajo de las CIOM de las diferentes localidades. Situación que de no corregirse podría también llegar a incumplir lo establecido en el documento “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico de Puntos de Servicio al Ciudadano” de La Veeduría Distrital.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “En relación a este punto se unifica la respuesta, ya que se han adelantado acciones desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo al respecto, el cual se basa en las siguientes evidencias:

- Diagnóstico de accesibilidad de los puestos de trabajo de la SDMUJER. (se adjunta documento).
- Se han adelantado acciones en pro de adquirir las señalizaciones de emergencia requeridas para las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que se adjunta el archivo “FICHA TÉCNICA – SEÑALÉTICA 2022”, así como el soporte del envío de dicha información a la Dirección de Contratación para avanzar en los trámites correspondientes “correo envío de ficha técnica señalización Dir. Contratación”. De igual manera, se ha solicitado cotización al respecto, para conocer la disponibilidad presupuestal requerida, por lo que se adjunta el archivo “COTIZACION SEÑALIZACIÓN”. - Así mismo, se ha realizado cotización respecto de la adquisición de señalización en sistema braille, por lo que se adjunta el soporte “cotización dotación y sistema braille”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la réplica recibida está enfocada a la realización de un diagnóstico de puestos de trabajo y a las acciones adelantadas para adquirir señalética de emergencia, lo cual se recibió sin soportes y no corresponde con el contenido de la oportunidad de mejora N°17 que hace referencia a la ausencia de pasamanos en los costados de las escaleras de las CIOM visitadas, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradores de los bienes inmuebles en arrendamiento y a la Dirección de Talento Humano como área asesora en la implementación de Planes de Emergencia y del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST, con la finalidad de evaluar e identificar la totalidad de las casas con necesidad de pasamanos en las escaleras y realizar las adecuaciones físicas en el inmueble arrendado para la atención de las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR, como para el uso de quienes integran los equipos de las CIOM.

Oportunidad de Mejora N°18 – Advertencias visuales y táctiles para usuarias (os) con discapacidades y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.

En el marco del numeral 11.5 y 11.6 de la NTC 6047 y las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires, se observa que no en todas las escaleras de las casas se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 50 de 77

cuentan con defensas anticipadas, ni tampoco en descansos y/o quicios de las CIOM, que advierta y proteja a las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR sobre los descensos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“En relación a este punto se unifica la respuesta, ya que se han adelantado acciones desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo al respecto, el cual se basa en las siguientes evidencias:*

- Diagnóstico de accesibilidad de los puestos de trabajo de la SDMUJER. (se adjunta documento).

- Se han adelantado acciones en pro de adquirir las señalizaciones de emergencia requeridas para las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que se adjunta el archivo “FICHA TÉCNICA – SEÑALÉTICA 2022”, así como el soporte del envío de dicha información a la Dirección de Contratación para avanzar en los trámites correspondientes “correo envío de ficha técnica señalización Dir. Contratación”. De igual manera, se ha solicitado cotización al respecto, para conocer la disponibilidad presupuestal requerida, por lo que se adjunta el archivo “COTIZACION SEÑALIZACIÓN”. - Así mismo, se ha realizado cotización respecto de la adquisición de señalización en sistema braille, por lo que se adjunta el soporte “cotización dotación y sistema braille”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la réplica recibida está enfocada a la realización de un diagnóstico de puestos de trabajo y a las acciones adelantadas para adquirir señalética de emergencia, lo cual se recibió sin soportes y no corresponde con el contenido de la oportunidad de mejora N°18 que hace referencia a la ausencia de defensas anticipadas, descansos y/o quicios en las escaleras de las CIOM de la muestra, que adviertan y protejan a las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR sobre los descensos, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradores de los bienes inmuebles en arrendamiento y a la Dirección de Talento Humano como área asesora en la implementación de Planes de Emergencia y del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, evaluar e identificar la totalidad advertencias anticipadas y a borde de quicio que requiera las CIOM de todas las localidades y realizar las adecuaciones físicas en el inmueble arrendado para la atención de las (los) usuarias (os) con discapacidades y/o PMR, como para el uso de quienes integran los equipos de las CIOM.

Oportunidad de Mejora N°19 – Alarma Visual para usuarias (os) con discapacidades auditivas

En el marco del numeral 24.5 de la NTC 6047 y las visitas realizadas a las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires, ninguna las cuatro (4) casas cuentan con una alarma de emergencia visual para alertar a las personas sordas o con deficiencia auditiva en caso de emergencia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 51 de 77

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“En relación a este punto se unifica la respuesta, ya que se han adelantado acciones desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo al respecto, el cual se basa en las siguientes evidencias:*

- Diagnóstico de accesibilidad de los puestos de trabajo de la SDMUJER. (se adjunta documento).

- Se han adelantado acciones en pro de adquirir las señalizaciones de emergencia requeridas para las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que se adjunta el archivo “FICHA TÉCNICA – SEÑALÉTICA 2022”, así como el soporte del envío de dicha información a la Dirección de Contratación para avanzar en los trámites correspondientes “correo envío de ficha técnica señalización Dir. Contratación”. De igual manera, se ha solicitado cotización al respecto, para conocer la disponibilidad presupuestal requerida, por lo que se adjunta el archivo “COTIZACION SEÑALIZACIÓN”. - Así mismo, se ha realizado cotización respecto de la adquisición de señalización en sistema braille, por lo que se adjunta el soporte “cotización dotación y sistema braille”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la réplica recibida está enfocada a la realización de un diagnóstico de puestos de trabajo y a las acciones adelantadas para adquirir señalética de emergencia, lo cual se recibió sin soportes y no corresponde con el contenido de la oportunidad de mejora N°19 que hace referencia a la ausencia de una alarma de emergencia visual en cuatro (4) de las CIOM visitadas, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera como administradores de los bienes inmuebles en arrendamiento y la Dirección de Talento Humano como área asesora en la implementación de Planes de Emergencia y del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, evaluar e identificar la totalidad alarmas visuales que requiera las CIOM de todas la localidades del Distrito Capital y realizar las adecuaciones físicas en el inmueble arrendado para la atención de las (los) usuarias (os) con discapacidades auditivas, como para el uso de quienes integran los equipos de las CIOM.

Oportunidad de Mejora N°20 – Brigada de emergencia y Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias y Contingencias

De acuerdo con las entrevistas realizadas a las auxiliares administrativas en el marco de la atención de emergencias al interior de las CIOM de Puente Aranda, Kennedy, Engativá y Los Mártires, se observó falta de claridad en relación a los primeros respondientes e integrantes de las brigadas de emergencia al interior de las CIOM, de igual forma, se identificó que no todas las auxiliares administrativas han recibido capacitación y/o requieren refuerzo sobre el contenido del Plan de Emergencias de la CIOM, como de los diferentes protocolos que podrían llegar a ejecutarse en caso de emergencia.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 52 de 77

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“Respecto de este punto, se indica que durante la vigencia 2021, se conformó la brigada de emergencias no solo para la Sede Central de la entidad, sino también para las Casas de Igualdad de Oportunidades y se socializó dicha conformación mediante correo electrónico, como soporte remitimos el documento “Correo Socialización Brigadistas SDMUJER 2021”.*

De igual manera a las y los Brigadistas se les capacitó en “Brigada de Primeros Auxilios, Evacuación y Control de Incendios”, por lo que adjuntamos el soporte del correo de invitación.

Por último y en lo que se refiere al plan de preparación y respuesta ante emergencias y contingencias, en un ejercicio adelantado por la Dirección de Talento Humano en el 2021, a través de su equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo se consolidaron los planes de preparación y respuesta ante emergencias y contingencias para cada una de las sedes, entre ellas las CIOM. De acuerdo a lo anterior, se adjuntan 19 archivos PDF.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De conformidad al contenido de la oportunidad de mejora N°20 se aclara que ésta no surge por la ausencia de brigadas de emergencia, de planes de emergencia y de capacitaciones a los brigadistas lo cual fue replicado por el Proceso de Territorialización de la Política Pública, sino en la falta de claridad sobre los primeros respondientes e integrantes de las brigadas de emergencia al interior de las CIOM, la falta de capacitación sobre el contenido del Plan de Emergencias de la CIOM y de los diferentes protocolos que podrían llegar a ejecutarse en caso de emergencia, lo cual se identificó en las entrevistas realizadas a las auxiliares administrativas de las CIOM de la muestra, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar a la Dirección de Talento Humano, la realización de capacitaciones que fortalezcan la identificación de los primeros respondientes, brigadistas de emergencia al interior de la CIOM y sobre protocolos de emergencia de manera presencial y práctica como fue requerido por las auxiliares administrativas en el marco del Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias y Contingencias Secretaria Distrital De La Mujer y específicamente para los planes establecidos para cada una de las CIOM por localidad

Oportunidad de Mejora N°21 – Estudios previos en la contratación de inmuebles para la prestación del servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres

En el marco de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 sobre “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública” y el último requisito de la construcción, numeral 1. del título de *“Especificaciones y requisitos técnicos Mínimos”* correspondiente al Anexo Técnico de los estudios previos de los contratos vigentes de arrendamiento de las CIOM de las localidades de Puente Aranda, Kennedy y Los Mártires, que enuncia: *“Acceso: El inmueble debe contar con las condiciones para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida, o permitir la adecuación del mismo”*, una persona con movilidad reducida (PMR) es aquella cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 53 de 77

o a cualquier otra causa que necesite de una atención especial para la prestación de los servicios que, para este caso, se ofrecen desde las diferentes sedes CIOM.

De acuerdo con lo anterior, se observó en los estudios previos de los contratos de arrendamiento para las diferentes sedes CIOM revisados a lo largo del proceso auditor, que no se contemplaron especificaciones técnicas puntuales que señalen la necesidades y condiciones de las instalaciones para la atención de personas con movilidad reducida.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación como líder del proyecto de inversión, la Dirección Administrativa y Financiera como evaluador técnico de las condiciones de los estudios previos y la Dirección de Gestión Contractual como asesor legal en relación con la estructuración de los estudios previos, deberían documentar de forma explícita y adecuada en los estudios previos y demás documentos del proceso contractual para el arrendamiento de inmuebles en los que se brinden servicios de la SDMujer, cada uno de los requisitos que debe cumplir la estructura física de los inmuebles para garantizar el acceso y la prestación del servicio a personas con movilidad reducida y condiciones de discapacidad.

Oportunidad de Mejora N°22 – Instalaciones físicas deficientes CIOM Localidad de Engativá

En el marco de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 sobre “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”, el contrato de comodato suscrito mediante acta de entrega 28-13 suscrita entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y Bogotá D.C. con la SDMujer el 17 de mayo de 2013 y la visita realizada a la CIOM de Engativá, se evidenció que la casa presenta humedades generalizadas y goteras constantes lo cual podría ocasionar dificultades en la prestación del servicio que se brinda desde la CIOM, riesgos de seguridad de la información por daño a equipos, riesgos de seguridad y salud en el trabajo para funcionarias, colaboradores y usuarias.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar un estudio con la Dirección Administrativa y Financiera para identificar la pertinencia técnica y financiera, en el mantenimiento del contrato de comodato bajo las condiciones físicas y de infraestructura de la casa para la prestación de los servicios de las CIOM, por 5 años más a partir del 17 de mayo de 2021, momento en el cual ya se encontraría prorrogado el presente contrato.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 54 de 77

2. En articulación con el proceso de Gestión Contractual tener en cuenta las fechas de terminación del presente contrato de comodato de la CIOM de Engativá, para así tomar decisiones de manera oportuna sobre la pertinencia de continuar con el contrato o hacer entrega del inmueble.

8.3. EVALUACIÓN DEL RIESGO

FORTALEZAS:

1. Se identifican en los procedimientos examinados a lo largo del presente trabajo auditor, lineamientos generales dados en las políticas de operación relacionadas con la utilización de controles para los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales identificados en la matriz de peligros de seguridad y salud en el trabajo, los riesgos de gestión y asociados a corrupción propios del proceso en evaluación.
2. Los riesgos administrados por el proceso examinado, están relacionados con el objetivo indicado en la caracterización del proceso TPP-CA-0 - Caracterización Territorialización de la Política Pública - V4, se observa también que son coherentes con los verbos clave del objetivo (Desarrollar - Operar). De igual manera, se evidenció la articulación de las actividades del ciclo PHVA, en especial, en las tareas que se identifican en el “HACER” y en específico con tareas como desarrollar actividades de información y difusión sobre los derechos de las mujeres en las localidades y brindar orientación y asesoría socio jurídica y psicosocial en el marco del modelo CIOM.
3. En cuanto al riesgo asociado a corrupción identificado por el proceso, es posible enunciar que basados en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas versión 5 emitida por el DAFP en 2021 y la Política Administración del Riesgo de la Entidad PG-PLT-1 versión 5 de 2021, respecto a los componentes que concurren en la definición del riesgo de corrupción como son: Acción u Omisión + Uso del Poder + Desviación de la gestión de lo Público + Beneficio Privado, se evidenció que el riesgo cumple con dichos componentes que permiten clasificarlo en esta tipología.

8.3.1. Riesgo de Gestión “Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”

Oportunidad de Mejora N°23 – Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”

En la información general del control denominado “**Ubicación de citas para atención**”, reportada en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, se observó que este control no cumple con el criterio de propósito de control que indique para que se realiza y que conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar), o detectar la materialización del riesgo, y conlleve a que se realicen los ajustes y correctivos en el diseño del control o en su ejecución .

De igual forma, respecto al manejo de las desviaciones que se pudiesen presentar al ejecutar el control, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos TPP-PR-04 - *Orientación Psicosocial a Mujeres* - V3 en sus políticas de operación N°2 “*Solicitud del servicio*” y N°3 “*Disponibilidad de sesiones*” y TPP-PR-11 - *Atención Psico-Jurídica* - V1 en la actividad N°4 “*Invitar y agendar a la ciudadanía*”, no se observa con claridad que acciones se tomarían en caso de presentarse desviaciones que generarían la materialización del riesgo, lo que no permite tener una confiabilidad en el control. Adicional a esto, los responsables asignados para el desarrollo de la actividad N°4 son las (os) “*Psicólogas(os) y/o abogadas(os)*”, lo cual no es acorde al responsable asignado para la ejecución del control en el módulo de riesgos y oportunidades del aplicativo LUCHA ya que la persona designada hace parte del personal administrativo de la Sede Central.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 55 de 77

Por otra parte, el riesgo cuenta con un plan de contingencia formulado con la acción de *“Reforzar la atención de las CIOM en los casos que sea necesario con más profesionales”* reportado en el aplicativo LUCHA, sin embargo, el mismo no se evidencia documentado en los procedimientos del proceso.

En cuanto a la periodicidad de aplicación del control establecido, dentro de la herramienta LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, el proceso adjuntó como seguimiento con corte al 20 de diciembre de 2021 a la actividad de control la relación de memorandos tramitados a través de la plataforma ORFEO durante el periodo comprendido entre mayo y agosto 2021 por el equipo psicosocial y socio jurídico de las CIOM, a través de los cuales dan respuesta a solicitudes de atención. No obstante, no se evidenció reporte periódico a marzo 2022, en concordancia con el tiempo de aplicación del control que es *“Diariamente”*, lo que lleva a identificarse una incoherencia entre la periodicidad del reporte en LUCHA y el periodo de aplicación del control.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“De acuerdo con las oportunidades de mejora 23, 24, 25 y 26 se informa que, a lo largo de 2021 se ha adelantado una revisión de los riesgos asociados al proceso de Territorialización de la Política Pública, con el fin de verificar la aplicación o no de los controles, así como la necesidad de la modificación de los riesgos. Como prueba de esto se tienen las actas de seguimiento cuatrimestrales en donde se han identificado estas necesidades, además de haberse modificado aspectos como la probabilidad e impacto de la ocurrencia.*

Para noviembre de 2021, habiendo analizado los riesgos existentes y realizada la valoración sus impactos y probabilidad de ocurrencia, se pudo establecer algunos de los cambios a realizar frente a este tema, lo cual quedó documentados en evidencia de reunión del 18 de noviembre de 2021, siendo estos en principio la modificación a los riesgos de gestión y por ende a los controles de estos, así como el cambio sustancial del riesgo de corrupción asociado a la Dirección.

Adicionalmente, en cumplimiento de las observaciones a los compromisos del PAAC 2021, esta Dirección formulo el Plan de Acción de mejora 774 a través de la cual se busca corregir las debilidades encontradas en el riesgo de corrupción ubicado actualmente en la Dirección, para lo cual se formularon las acciones de mejora 1159, 1160 y 1161, tendientes a la verificación de los soportes utilizados para realizar los controles, así como la evaluación del actual riesgo de corrupción y su posible modificación.

Como soporte de lo anterior, se adjuntan evidencias de reunión y pantallazos de las acciones de mejora en mención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con los soportes presentados y las evidencias analizadas que se encuentran consignadas en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, se observó que a pesar de que en la vigencia 2021 se realizaron algunos cambios en cuanto a la evaluación de la probabilidad y el impacto de los riesgos, no se subsanaron de fondo las debilidades que ya reiteradamente se han evidenciado en torno a la administración que se ha llevado a cabo por parte del proceso a sus riesgos y controles. Es así como se continúa planteando el control nombrado *“Ubicación de citas para atención”*, el cual como se menciona no cumple con el propósito de controlar que conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo. También como se enuncia en la oportunidad de mejoramiento y de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración del Riesgo del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 56 de 77

a SDMujer, es necesario realizar los reportes periódicos de ejecución del control en concordancia con el tiempo de aplicación de este que para el caso es “*Diariamente*”, lo que finalmente genera una incoherencia entre la periodicidad del reporte en LUCHA y el periodo de aplicación del control.

Por otra parte, se evidenció que en las actas de seguimiento a la administración de los riesgos del proceso de Territorialización de la Política Pública de la vigencia 2021, se planteó la realización de varios cambios en el mapa de procesos, ajustes en la definición de riesgos y cambios en los controles; pero estos cambios y ajustes se han proyectado a futuro y que de acuerdo con lo consignado dentro del módulo de riesgos y oportunidades del aplicativo LUCHA aún no se han realizado.

Adicionalmente, se evidenció que el riesgo “*Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente*” se encuentra registrado bajo la responsabilidad de la directora anterior y con fecha de identificación de 30 de julio de 2019. A continuación, se muestra la información del riesgo y su correspondiente control, consignada en aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades de fecha 30 de marzo de 2022:

Fecha Identificación	Riesgo	Responsable	Proceso	ID	Control
2019-07-30	Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente	ROSA PATRICIA CHAPARRO NIÑO	TERRITORIALIZACION DE LA POLITICA PUBLICA	310	Ubicación de citas para atención

En cuanto a las acciones de mejora planteadas con el código ID 774 para el plan de mejora consignado en LUCHA módulo de mejoramiento continuo se observa que estas se encuentran relacionadas con la administración de riesgos de corrupción; por ende, no aplican para este caso.

En virtud de lo anteriormente mencionado, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Formalizar la ejecución del control establecido para tratar el riesgo, dentro de los documentos del proceso de Territorialización de la Política Pública.
2. Identificar a las (los) responsables de ejecutar el control del riesgo, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos del proceso y las funciones determinadas en el manual de funciones vigente para el modelo de operación CIOM.
3. Determinar un periodo mensual para cargar los soportes de la ejecución del control en concordancia con lo establecido en el punto 5 de “*Roles y Responsabilidades*” de primera línea de defensa contenido en la Política Administración del Riesgo de la Entidad PG-PLT-1 - V5 de 2021 de mediante el reporte cualitativo y cuantitativo, que se realiza en el sistema LUCHA módulo de riesgos y oportunidades.
4. En revisión de las actas de seguimiento reportadas y consignadas en la herramienta LUCHA módulo de riesgos y oportunidades se evidenció que el proceso en evaluación estaba estudiando la posibilidad de cambiar o definir ampliamente el control “*Ubicación de citas para atención*”, por lo que se insta al proceso a que solicite la asesoría correspondiente al proceso de Planeación y Gestión liderado por la Oficina Asesora de Planeación, para que puede realizar dicho análisis y así propender por la mejora continua de la gestión de sus riesgos de manera adecuada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 57 de 77

- Desarrollar ejercicios de autoevaluación periódicos con el fin de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles formulados para el tratamiento del riesgo frente a la pérdida de continuidad de la misionalidad.

Oportunidad de Mejora N°24 – Riesgos y Controles relacionados con el Sistema de agendamiento de las CIOM

Se evidenció que para el sistema de agendamiento con que operan las CIOM, se relacionan dos riesgos que deben ser tratados mediante controles específicos:

- Para el riesgo nombrado “*Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente*”, este sistema de agendamiento podría operar como un control que ayudaría en el tratamiento del riesgo, pero este no se encuentra identificado dentro de las actividades de control de los procedimientos relacionados.
- Por otro lado, si bien el uso de la herramienta de ONE DRIVE para compartir archivos, facilita el agendamiento y la inter comunicabilidad entre las CIOM, esto mismo genera un riesgo de “*Pérdida de la información*” que podría ser producido por quienes ingresan a la matriz de Excel, lo cual se evidencia dado que el riesgo se materializó en el mes de febrero de la presente vigencia de acuerdo con lo reportado en las entrevistas realizadas en el marco de la presente auditoria y que fue resuelto dentro de las siguientes horas. No obstante, se presentaron cambios en la agenda en cuanto a duplicidad de citas, que generó la acumulación en la agenda en algunas de las CIOM visitadas.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “*De acuerdo con las oportunidades de mejora 23, 24, 25 y 26 se informa que, a lo largo de 2021 se ha adelantado una revisión de los riesgos asociados al proceso de Territorialización de la Política Pública, con el fin de verificar la aplicación o no de los controles, así como la necesidad de la modificación de los riesgos. Como prueba de esto se tienen las actas de seguimiento cuatrimestrales en donde se han identificado estas necesidades, además de haberse modificado aspectos como la probabilidad e impacto de la ocurrencia.*

Para noviembre de 2021, habiendo analizado los riesgos existentes y realizada la valoración sus impactos y probabilidad de ocurrencia, se pudo establecer algunos de los cambios a realizar frente a este tema, lo cual quedó documentados en evidencia de reunión del 18 de noviembre de 2021, siendo estos en principio la modificación a los riesgos de gestión y por ende a los controles de estos, así como el cambio sustancial del riesgo de corrupción asociado a la Dirección.

Adicionalmente, en cumplimiento de las observaciones a los compromisos del PAAC 2021, esta Dirección formulo el Plan de Acción de mejora 774 a través de la cual se busca corregir las debilidades encontradas en el riesgo de corrupción ubicado actualmente en la Dirección, para lo cual se formularon las acciones de mejora 1159, 1160 y 1161, tendientes a la verificación de los soportes utilizados para realizar los controles, así como la evaluación del actual riesgo de corrupción y su posible modificación.

Como soporte de lo anterior, se adjuntan evidencias de reunión y pantallazos de las acciones de mejora en mención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 58 de 77

En revisión efectuada a las actas de seguimiento de la vigencia 2021 a la gestión del riesgo realizada por el proceso auditado (las cuales están consignadas en el aplicativo LUCHA módulo de Riesgos y Oportunidades) y el acta de reunión enviada dentro de los soportes aportados de fecha 18 de noviembre de 2021, no se evidenció que el proceso de Territorialización de la Política Pública se haya tratado el tema de riesgos sobre el sistema de agendamiento con que operan las CIOM, ni se identificó que la operación de dicho sistema esta relacionado con los riesgos de *“Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”* y *“Pérdida de la información”*.

En cuanto a las acciones de mejora planteadas con el código ID 774 para el plan de mejora consignado en LUCHA módulo de mejoramiento continuo, se observó que estas se encuentran relacionadas con la administración de riesgos de corrupción, lo cual no aplica para este caso.

Por todo lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Trabajar conjuntamente con el proceso de Gestión Tecnológica para crear controles específicos en cuanto al sistema de agendamiento CIOM.
2. Reportar al Proceso Gestión Tecnológica la materialización del riesgo *“Pérdida de la información”* antes de finalizar el primer cuatrimestre de la presente vigencia, indicando las causas, y las acciones ejecutadas.
3. Registrar en el acta de seguimiento del riesgo *“Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”* del Proceso de Territorialización de la Política Pública la materialización del mismo.
4. Solicitar la asesoría de los procesos de Gestión Tecnológica y Planeación y Gestión en caso de presentarse un nuevo evento de materialización del riesgo de *“Posibilidad que las mujeres no sean atendidas oportunamente”* como el de *“Pérdida de la información”*, ya que existe correlación entre estos dos riesgos.

8.3.2 Riesgo de Gestión “Desconocimiento Portafolio de Servicios”

Oportunidad de Mejora N°25 – Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Desconocimiento Portafolio de Servicios”.

En la revisión de la definición del control formulado **“Difusión de Servicios”**, se concluye que el mismo no se puede determinar como una actividad de control, dado que esta difusión de servicios corresponde a una acción preventiva que se llega a cabo de manera anticipada y que además no corresponde con la periodicidad planteada. De igual manera, este control propuesto no permite determinar el nivel de disminución de la ocurrencia del riesgo, ni alertar sobre desviaciones en el tratamiento del riesgo que conlleven a la materialización del mismo.

En relación con la verificación de la ejecución del control, se evidenció en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades que, con corte a 20 de diciembre de 2021, se reportaron los soportes respectivos. No obstante, no se encontraron las evidencias de la ejecución en el mes de enero y febrero de 2022.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 59 de 77

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“De acuerdo con las oportunidades de mejora 23, 24, 25 y 26 se informa que, a lo largo de 2021 se ha adelantado una revisión de los riesgos asociados al proceso de Territorialización de la Política Pública, con el fin de verificar la aplicación o no de los controles, así como la necesidad de la modificación de los riesgos. Como prueba de esto se tienen las actas de seguimiento cuatrimestrales en donde se han identificado estas necesidades, además de haberse modificado aspectos como la probabilidad e impacto de la ocurrencia.*

Para noviembre de 2021, habiendo analizado los riesgos existentes y realizada la valoración sus impactos y probabilidad de ocurrencia, se pudo establecer algunos de los cambios a realizar frente a este tema, lo cual quedó documentados en evidencia de reunión del 18 de noviembre de 2021, siendo estos en principio la modificación a los riesgos de gestión y por ende a los controles de estos, así como el cambio sustancial del riesgo de corrupción asociado a la Dirección.

Adicionalmente, en cumplimiento de las observaciones a los compromisos del PAAC 2021, esta Dirección formulo el Plan de Acción de mejora 774 a través de la cual se busca corregir las debilidades encontradas en el riesgo de corrupción ubicado actualmente en la Dirección, para lo cual se formularon las acciones de mejora 1159, 1160 y 1161, tendientes a la verificación de los soportes utilizados para realizar los controles, así como la evaluación del actual riesgo de corrupción y su posible modificación.

Como soporte de lo anterior, se adjuntan evidencias de reunión y pantallazos de las acciones de mejora en mención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con los soportes presentados y las evidencias analizadas que se encuentran consignadas en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, se observa que a pesar de que en la vigencia 2021 se realizaron algunos cambios en cuanto a la evaluación de la probabilidad y el impacto de los riesgos, no se subsanaron de fondo las debilidades que ya reiteradamente se han evidenciado en torno a la administración que se ha llevado a cabo por parte del proceso a sus riesgos y controles. Es así que se continúa planteando el control nombrado *“Difusión de Servicios”*, el cual no se puede determinar como una actividad de control, dado que esta difusión de servicios corresponde a una acción preventiva que se llega a cabo de manera anticipada y que además no corresponde con la periodicidad planteada. También como se enuncia en la oportunidad de mejora y de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración del Riesgo del a SDMujer, es necesario realizar los reportes periódicos de ejecución del control en concordancia con el tiempo de aplicación del mismo.

Por otra parte, se evidenció que en las actas de seguimiento a la administración de los riesgos del proceso de Territorialización de la Política Pública de la vigencia 2021, se planteó la realización de varios cambios en el mapa de procesos, ajustes en la definición de riesgos y cambios en los controles; pero estos cambios y ajustes se han proyectado a futuro y aún no se han realizado de acuerdo con lo consignado dentro del módulo de riesgos y oportunidades del aplicativo LUCHA.

Adicionalmente se evidenció que el riesgo *“Desconocimiento portafolio de servicios”* aparece registrado bajo la responsabilidad de la directora anterior y con fecha de identificación de 30 de julio de 2019. A continuación, se muestra la información del riesgo y su correspondiente control, consignada en LUCHA módulo de riesgos y oportunidades de fecha 30 de marzo de 2022:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 60 de 77

Fecha Identificación	Riesgo	Responsable	Procesos	ID	Control
2019-07-30	Desconocimiento portafolio de servicios	ROSA PATRICIA CHAPARRO NIÑO	TERRITORIALIZACION DE LA POLITICA PUBLICA	311	Difusión de servicios

En cuanto a las acciones de mejora planteadas con el código ID 774 para el plan de mejora consignado en LUCHA módulo de mejoramiento continuo se observa que estas se encuentran relacionadas con la administración de riesgos de corrupción; por ende, no aplican para este caso.

En virtud de lo anteriormente mencionado, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar una revisión y análisis puntual a la definición del riesgo y su control (en todos sus elementos) en el marco del objetivo del proceso de Territorialización de la Política Pública, teniendo en cuenta el documento contexto estratégico de la SDMujer vigente.
2. Solicitar la asesoría del proceso de Planeación y Gestión, en cuanto a la identificación de controles para el tratamiento de los riesgos, acorde con lo contemplado en la política interna y los lineamientos del DAFP.
3. Armonizar la estructura del riesgo de “Desconocimiento Portafolio de Servicios”, con las actividades de los procedimientos del proceso evaluado, esto dado que desde dichos documentos es posible identificar las actividades de control pertinentes que permitirían tratar adecuadamente el riesgo.
4. Desarrollar ejercicios de autoevaluación periódicos con el fin de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles formulados para el tratamiento del riesgo frente a la pérdida de continuidad de la misionalidad.
5. Reportar en la herramienta LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, los reportes cualitativos de la ejecución de los controles, identificando soportes coherentes con la aplicación del mismo y dentro de los plazos determinados por la Política de Administración del Riesgo y en coherencia con la periodicidad de ejecución del control.

8.3.3. Riesgo Asociado a Corrupción “Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras (es)”

Oportunidad de Mejora N°26 - Evaluación del diseño y ejecución de los controles del riesgo “Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras (es)”.

En la verificación de la ejecución de los controles “Verificar que en la publicación y difusión de información se indique la gratuidad sobre la oferta institucional” y “Registrar y hacer seguimiento a las actividades dirigidas a las ciudadanas” se evidenció en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades, que estos controles presentan un periodo de ejecución trimestral; lo cual no es oportuno con respecto a la probabilidad de ocurrencia del evento, teniendo en cuenta que las actividades que se desarrollan en las CIOM son de carácter permanente y continuo. Adicionalmente con relación al diseño de controles se observó que se identifican responsables para su ejecución y seguimiento, sin embargo, no se encuentra debidamente formalizado en los documentos del proceso sino que se evidencian actividades relacionadas con el diseño de las piezas comunicativas y su difusión en el procedimiento de Difusión, Información y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 61 de 77

Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos - V2 TPP-PR-7 dentro de la actividad N°2 “Diseñar los contenidos para la difusión, información y/o sensibilización”, por lo cual no se pueden identificar la presencia de desviaciones ya que no se encuentran determinados como actividades de control puntual.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “De acuerdo con las oportunidades de mejora 23, 24, 25 y 26 se informa que, a lo largo de 2021 se ha adelantado una revisión de los riesgos asociados al proceso de Territorialización de la Política Pública, con el fin de verificar la aplicación o no de los controles, así como la necesidad de la modificación de los riesgos. Como prueba de esto se tienen las actas de seguimiento cuatrimestrales en donde se han identificado estas necesidades, además de haberse modificado aspectos como la probabilidad e impacto de la ocurrencia.

Para noviembre de 2021, habiendo analizado los riesgos existentes y realizada la valoración sus impactos y probabilidad de ocurrencia, se pudo establecer algunos de los cambios a realizar frente a este tema, lo cual quedó documentados en evidencia de reunión del 18 de noviembre de 2021, siendo estos en principio la modificación a los riesgos de gestión y por ende a los controles de estos, así como el cambio sustancial del riesgo de corrupción asociado a la Dirección.

Adicionalmente, en cumplimiento de las observaciones a los compromisos del PAAC 2021, esta Dirección formulo el Plan de Acción de mejora 774 a través de la cual se busca corregir las debilidades encontradas en el riesgo de corrupción ubicado actualmente en la Dirección, para lo cual se formularon las acciones de mejora 1159, 1160 y 1161, tendientes a la verificación de los soportes utilizados para realizar los controles, así como la evaluación del actual riesgo de corrupción y su posible modificación.

Como soporte de lo anterior, se adjuntan evidencias de reunión y pantallazos de las acciones de mejora en mención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Como resultado de la revisión de las actas de seguimiento a la administración de los riesgos del proceso de Territorialización de la Política Pública de la vigencia 2021, se observó que se planteó realizar ajustes en la definición del riesgo de corrupción y cambios en los controles; pero estos cambios y ajustes se han proyectado a futuro. Adicionalmente se evidenció que el riesgo de corrupción del proceso aparece registrado bajo la responsabilidad de la directora anterior y con fecha de identificación de 22 de enero de 2018. A continuación, se muestra la información del riesgo y su correspondiente control, consignada en LUCHA módulo de riesgos y oportunidades de fecha 30 de marzo de 2022:

Fecha identificación	Riesgo	Responsable	Procesos	ID	Control
2018-01-22	Permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras	ROSA PATRICIA CHAPARRO NIÑO	TERRITORIALIZACION DE LA POLITICA PUBLICA	218	Verificar que en la publicación y difusión de información sobre la oferta institucional
				223	Registrar y hacer seguimiento a las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 62 de 77

Fecha identificación	Riesgo	Responsable	Procesos	ID	Control
					actividades dirigidas a las ciudadanas

Por otra parte, es importante tener en cuenta que los controles identificados para tratar el riesgo de corrupción, están formulados con una periodicidad de ejecución (trimestral), que no es coherente con la probabilidad de ocurrencia del evento; dado que como se menciona en la oportunidad de mejora N°26, las actividades sobre difusión de oferta institucional y eventos varios que se desarrollan en las CIOM son de carácter permanente y continuo.

En cuanto al plan de mejora registrado en el aplicativo LUCHA con ID 774 y las tres acciones de mejora con ID 1159, 1160 y 1161, las cuales se formularon para verificar los soportes utilizados en la ejecución de los controles se evidencia que las acciones se plantearon en el marco de la utilización de un formato que requiere ser actualizado TPPMYEG-FO-10 nombrado como “Ficha para la inscripción, presentación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las actividades de empoderamiento” y que en coherencia con los demás documentos del proceso se debe ajustar para incluir las actividades de control correspondientes.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Verificar la periodicidad de ejecución del control con respecto a la probabilidad de ocurrencia del evento, teniendo en cuenta que las actividades que se desarrollan en las casas CIOM son de carácter permanente y continua.
2. Registrar en las actas de seguimiento a la gestión del riesgo cuatrimestrales, la relación de los controles con los procedimientos del proceso.
3. Solicitar la asesoría del proceso de Planeación y Gestión bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de realizar los ajustes y mejoras correspondientes para la administración del riesgo asociado a corrupción identificado por el proceso evaluado.

Oportunidad de Mejora N°27 – Desarticulación de los Procesos de Atención a la Ciudadanía y Territorialización de Política Pública para prevenir el riesgo de o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.

En revisión de los mapas de riesgos de la entidad se evidenció desarticulación en el tratamiento y controles de los riesgos asociados a la solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad y el permitir el cobro de los servicios que prestan de manera voluntaria las (os) facilitadoras, dado que ambos riesgos son de tipología asociados a corrupción y corresponden a un evento similar.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “En atención a la oportunidad de mejora 27, es importante precisar que, durante el 2021 ya se tuvieron acercamientos con la oficina de Atención a la Ciudadanía para revisar específicamente el tema del riesgo asociado a corrupción que tienen asociados las dos dependencias, encontrándose que, de llegar a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 63 de 77

ser un riesgo compartido no sería únicamente con la Dirección de Territorialización, sino también con las demás dependencias que ofrecen atención a la ciudadanía, puesto que, el riesgo se podría materializar en todas las áreas con esta característica. En reunión llevada a cabo el 26 de abril de 2021 se recomendó a la Oficina de Atención a la Ciudadanía tener una reunión con todas las dependencias, posiblemente involucradas, para determinar cómo sería la articulación frente a este riesgo y su posible tratamiento en el aplicativo LUCHA.

Con posterioridad a la reunión sostenida con Atención a la Ciudadanía, se remitió correo a esa oficina en la cual se indicaba que no era viable el traslado del riesgo a esta Dirección, puesto que en un principio esta fue la propuesta de esa Dependencia, sino que, por el contrario, se evaluara la posibilidad de que existiera un riesgo compartido, con controles y seguimientos en conjunto con todas las dependencias que atienden público.

Debido a lo anterior, no se acepta la oportunidad de mejora, dado que, ya se han tenido acercamientos con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y desde esta Dirección se han propuesto acciones tendientes a la articulación del riesgo de corrupción del asunto.

Evidencia: acta de reunión con Atención a la Ciudadanía y correo sobre riesgo de corrupción.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la evidencia presentada por el área líder del proceso auditado, se observó que la reunión desarrollada conjuntamente entre la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y el proceso de Atención a la Ciudadanía fue llevada a cabo el 26 de abril de 2021 y a la fecha aún no se ha observado actualización o cambios en la estructuración del riesgo de corrupción, por lo que la desarticulación persiste a pesar de lo concluido en dicha reunión.

En cuanto a la revisión realizada a las actas de seguimiento de la administración de los riesgos del proceso de Territorialización de la Política Pública de la vigencia 2021, se evidenció que se tiene contemplado llevar a cabo ajustes en la definición del riesgo de corrupción y cambios en sus controles; pero estos cambios y ajustes se han proyectado a futuro y por ende no están registrados en el módulo de riesgos y oportunidades del aplicativo LUCHA.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que no se evidencian cambios sustanciales y de fondo a la administración del riesgo del proceso auditado asociado a corrupción, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Trabajar conjuntamente los procesos de Atención a la Ciudadanía y de Territorialización de Política Pública, en la identificación de un tratamiento adecuado y coordinado de estos riesgos que permita prevenir de manera adecuada la materialización de riesgos asociados a corrupción.
2. Identificar controles y/o acciones preventivas que sean corresponsables para los dos procesos, así como analizar conjuntamente los niveles de apetito, tolerancia y capacidad del riesgo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 64 de 77

Oportunidad de Mejora N°28 – Publicidad de gratuidad en los servicios ofrecidos por las CIOM

En las entrevistas realizadas en Primera Atención, si bien, se evidenció la manifestación realizada por las profesionales a las usuarias (os) sobre la gratuidad en el portafolio de servicios ofrecidos en las CIOM, de conformidad con la política de operación No. 6 del procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, durante el recorrido realizado a las cuatro (4) CIOM de la muestra visitadas, se observó que en las carteleras y/o entradas principales de tres (3) no cuentan con publicidad necesaria y visible frente a la gratuidad de los servicios ofertados.

En este sentido se observó que la única sede CIOM que contó con publicidad al respecto, colocó un aviso que se construyó de manera autónoma y proactiva por parte de la auxiliar administrativa, procurándose informar a las ciudadanas (os) sobre el particular. No obstante, el tamaño del aviso, la letra y colores utilizados, no logran el objetivo comunicativo deseado, sumado a la distancia que se tiene entre el muro y la reja que protege la casa, requiriéndose de mayor agudeza visual para lograr dar lectura al mismo. La anterior situación, abre la posibilidad a la materialización del riesgo de corrupción de cobro por los servicios ofrecidos por la Entidad.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que *“Aplica la réplica de la Oportunidad de Mejora N°06. Se trasladó al proceso de Comunicación Estratégica pero, a la entrega de esta réplica, no se obtuvo respuesta.”* la cual es:

“Desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se ha solicitado al proceso de Comunicación Estratégica el diseño, diagramación y producción de avisos y demás elementos para la visibilidad de las CIOM, sin embargo, no se ha contado con los mismos, lo cual debe ir acompañado de orientaciones sobre publicidad exterior visual, y lineamientos que Atención a la ciudadana imparta en relación con los avisos sobre horarios y canales de atención, por lo tanto se oficia al proceso de Comunicación Estratégica para conocer su respuesta. Las recomendaciones deben estar orientadas a la responsabilidad del proceso de Comunicación Estratégica en atender las solicitudes de los procesos.

Se anexan correos con necesidades reportadas a Comunicación Estratégica.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con el contenido de la oportunidad de mejora N°28 y la respuesta junto con los once soportes entregados a esta Oficina por el proceso de Territorialización de la Política Pública, se observaron las solicitudes al proceso de Comunicación Estratégica de diferentes piezas comunicativas para las CIOM tales como pendones, avisos, folletos, carteleras, libretas de bolsillo, manillas de caucho, los cuales son soportados mediante correos, registro de ruta para la toma de medidas de las casas para la publicación de los avisos, como de formularios de requerimiento de impresión (sin firmar) por parte del proceso. No obstante, no se evidencia de forma clara la solicitud puntual de avisos relacionados con gratuidad de los servicios ofrecidos desde las CIOM producto de la presente oportunidad de mejora para el para el proceso de Territorialización de la Política Pública, quien como responsable del mismo, en primera instancia es el llamado a solicitar de manera puntual dicha necesidad al proceso de Comunicación Estratégica, para que este en el marco de sus funciones adelante las gestiones requeridas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 65 de 77

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que la réplica y los soportes allegados no desvirtúan la situación identificada se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar al proceso de Comunicación Estratégica, la evaluación del diseño de piezas publicitarias de información sobre la gratuidad de los servicios ofrecidos en las CIOM y de acuerdo con las condiciones propias de las casas, permitiéndose visibilizar desde la parte externa de la casa y de manera efectiva, el objetivo deseado; en el marco del documento CE-MA - Manual de Uso de Imagen Institucional - V2.

8.4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

8.4.1. Operación del Sistema de información SIMISIONAL

FORTALEZAS:

1. El Sistema de información SIMISIONAL es un repositorio de información de las ciudadanas (os) atendidas (os) y una herramienta de trabajo muy valiosa para los servidores de la SDMujer, que permite registrar información en cada uno de los momentos en que las personas han tenido contacto a través de las diferentes estrategias de atención como lo son, la Línea Púrpura, Manzanas de Cuidado y las CIOM de todas las localidades del territorio Distrital desde el año 2018.
2. Así mismo, se observa que desde los módulos de consulta, primera atención, orientación psicosocial y atención socio jurídica del SIMISIONAL, se permite generar certificaciones de atención recibida las cuales son requeridas por las ciudadanas o para efectos de traslado por competencia o impulsos procesales a otras entidades, entre otros; también se cuenta con generación de reportes que permiten llevar a cabo análisis de información sobre los servicios y las atenciones realizadas con el fin de identificar mejoras en la gestión del proceso de Territorialización de la Política Pública en articulación con los demás procesos misionales que utilizan la herramienta.
3. Se evidenció la constante actualización que se da a la herramienta SIMISIONAL en concordancia con los requerimientos y necesidades de los procesos que interactúan con sus funcionalidades.
4. El módulo de formación fue puesto en funcionamiento en mayo de 2021 y ha sido de gran ayuda en el desarrollo del procedimiento de *Difusión, Información y Sensibilización para el Empoderamiento de las Mujeres para el Ejercicio de sus Derechos*, dado que se cuenta con reportes por CIOM sobre las diferentes actividades que se han venido realizando en torno al empoderamiento de las mujeres del distrito.

HALLAZGOS:

Hallazgo N°04 – Ausencia de registro Primera Atención en el sistema SIMISIONAL

Condición:

De conformidad con la política de operación N°2 y 8 del procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1 y su aplicación a través de la plataforma SIMISIONAL, se evidenció en los 75 formatos revisados de Primera Atención de las CIOM seleccionadas para la muestra de auditoría, que dos (2) no registran la Primera Atención en el sistema (usuaria N°52496885 y 52306306), aun habiendo tenido contacto con otros

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 66 de 77

servicios de la SDMujer como lo son los establecidos en los procedimientos de orientaciones psicosociales y atenciones psico jurídicas.

Criterios:

1. Política de operación No. 2 y 8 del procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1
2. Actividad No. 1 del procedimiento de Atención Psico Jurídica TPP-PR-11 versión 1
3. Actividad No. 1 del procedimiento de Orientación Psico social a Mujeres TPP-PR-04 versión 3

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

1. Falta de socialización, capacitación o reinducción sobre la aplicación del procedimiento de primera atención TPP-PR-10 versión 1, para todas (os) las (os) integrantes de los procesos misionales; especialmente los procesos creados recientemente.
2. Facilidad en la modificación y/o eliminación de datos e información consignada en el módulo de Primera Atención de la herramienta SIMISIONAL.
3. Falta de controles automáticos en el módulo de Primera Atención de la herramienta SIMISIONAL.

Descripción del(los) riesgo(s):

1. Ausencia de registro de la información sobre la primera atención dentro de la herramienta SIMISIONAL.
2. Pérdida de la trazabilidad de los servicios efectivamente brindados por la SDMujer.

Posible Efecto:

1. Información no confiable registrada dentro del sistema SIMISIONAL.
2. Insumos insuficientes sobre la información relevante a tener en cuenta para iniciar cualquier tipo de atención, orientación o asesoría.
3. Información insuficiente para la toma de decisiones en cuanto a la caracterización de la usuaria (o) y los servicios que la atención requiere.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

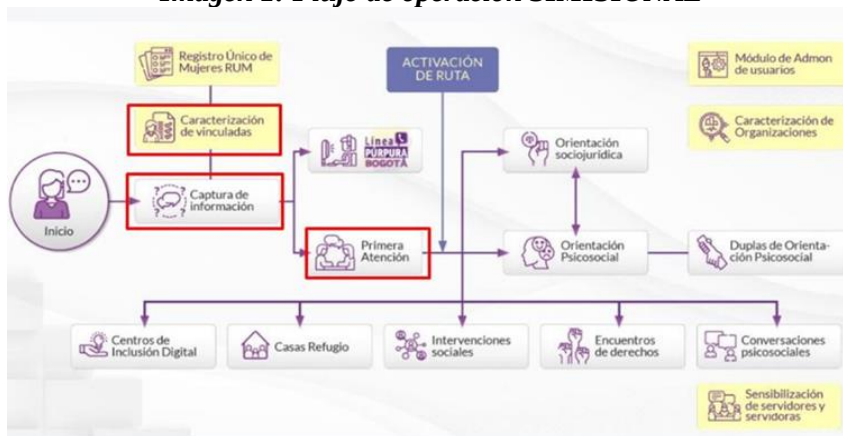
Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “Es preciso identificar una falla tecnológica, e indagar qué ocurrió en estos casos específicos, por cuanto el sistema no deja avanzar en el módulo, durante el registro, hasta tanto no se diligencia la primera atención; además, no ocurrió una eliminación, porque cuando esto sucede esa modificación es visible en el sistema.

Por parte de Gestión del Conocimiento se informa:

En el aplicativo SIMISIONAL se encuentra el módulo de **Primera Atención**, este módulo permite el registro de las personas que solicitan cualquier tipo de servicio, es decir, es el primer registro de las personas en el sistema. A través de este módulo se solicita la información básica de las personas, es decir, su caracterización sociodemográfica. De este módulo, dependen los demás como se evidencia en el siguiente flujo:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021
		Página 67 de 77

Imagen 1: Flujo de operación SIMISIONAL



Fuente: Dirección de Gestión del Conocimiento

El formulario que presenta el SIMISIONAL respecto a la primera atención, contiene las siguientes pestañas:

- Datos sociodemográficos 1
- Datos sociodemográficos 2
- Escolaridad y Ocupación
- Sexo, identidad de género y Orientación Sexual
- Información familiar
- Referencias

Este módulo además permite la actualización de la información cuando la persona ya se encuentra registrada y la generación del reporte respectivo. La información de cada actualización queda almacenada dentro de la base de datos del aplicativo, guardando la trazabilidad de los cambios, y mostrando la última actualización al consultar los datos de la persona.

Evidencia: Manual de primera atención”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Las evidencias y argumentaciones allegadas por el proceso auditado no subsanan el incumplimiento a los procedimientos evaluados, tal como se indica a continuación:

1. Política de operación N°2 del procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, indica que “La atención se debe realizar por parte del equipo profesional, la (el) auxiliar administrativa (o) y las (os) contratistas que hacen parte del equipo territorial”, de modo que todo personal que pertenezca al equipo territorial debe realizar la primera atención de acuerdo al procedimiento.
2. Política de operación N°2 del procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, que establece que “Esta información, es registrada en el Sistema de Información Misional SIMISIONAL que emplea la entidad para consolidar”, siendo la herramienta tecnología el medio institucional a través del cual se debe realizar el registro de la información sobre datos sociodemográficos, datos sociodemográficos, escolaridad y ocupación, sexo, identidad de género y orientación sexual, información familiar y referencias.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 68 de 77

- Actividad N°1 del procedimiento Atención Psico Jurídica TPP-PR-11 versión 1, en la cual se establece que se debe ejecutar el procedimiento de primera atención TPP-PR-10 versión 1.
- Actividad N°1 del procedimiento Orientación Psico social a Mujeres TPP-PR-04 versión 3, en la que se indica el desarrollo del procedimiento de primera atención TPP-PR-10 versión 1.

Si bien se menciona que el módulo de primera atención permite la actualización de la información y asimismo esta es almacenada en la base de datos del aplicativo, garantizando la trazabilidad de los cambios, el equipo auditor evidenció que para los casos identificados en el sistema SIMISIONAL (usuaria N°52496885 y 52306306) no se realizó el registro correspondiente de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, quedando dentro del listado de atenciones realizadas en el módulo de primera atención de SIMISIONAL en la columna nombrada servicio como una “Actualización de Datos” tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen N°3 Registro Usuaría 52496885

Nombre

Tipo documento

Número de documento

Ver / Actualizar datos

ATENCIONES

LISTADO DE ATENCIONES REALIZADAS

No.	SERVICIO	PROFESIONAL	FECHA	PUNTO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN	ID REGISTRO	ID ATENCIÓN
1	ACTUALIZACION DE DATOS	Villabona				331305	
2	FORMACION DE CUIDADORAS		2021-05-03	Manzana del cuidado		21587	20210527100707-L9NYU
3	ACTUALIZACION DE DATOS		2021-06-04	Manzana del cuidado		336549	
4	ACTUALIZACION DE DATOS		2021-08-20	Manzana del cuidado		372916	
5	ACTUALIZACION DE DATOS		2021-12-27	CIO Engativá		472103	20211227152649-GA6M4
6	ORIENTACION SOCIOJUDICA		2022-01-06	CIO Engativá	Administrativo	133985	20220106164623-4L61B
7	ORIENTACION SOCIOJUDICA		2022-01-18	CIO Engativá	Penal , Familia	134535	20220118164005-E4M1D
8	SEGUIMIENTO SOCIOJUDICO		2022-01-18	CIO Engativá	Seguimiento a la Asesoría	128216	20220118162938-ZEP4A

*Fuente: SIMISIONAL módulo de primera atención, muestra de auditoría del 14 de marzo de 2022.

Imagen N°4 Registro Usuaría 52306306

REGISTRO UNICO DE MUJERES

Datos personales

Nombre

Tipo documento

Número de documento

Ver / Actualizar datos

ATENCIONES

LISTADO DE ATENCIONES REALIZADAS

No.	SERVICIO	PROFESIONAL	FECHA	PUNTO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN	ID REGISTRO	ID ATENCIÓN
1	ACTUALIZACION DE DATOS					333609	
2	CONVERSACIÓN PSICOSOCIAL		2021-05-20	CIO Fontibón	ESCUCHO MIS EMOCIONES. ATIENDO A MI SALUD: EL DERECHO A CUIDAR DE MI	21841	20210531230407-SQ97
3	CONVERSACIÓN PSICOSOCIAL		2021-07-08	CIO Kennedy	Motivación: hábitos y rutinas y prevención del cáncer de mamá	24239	20210721110109-OK78P
4	ACTUALIZACION DE DATOS		2021-07-21			356484	
5	ACTUALIZACION DE DATOS		2021-07-27	CIO Kennedy		359638	

*Fuente: SIMISIONAL módulo de primera atención, muestra de auditoría del 14 de marzo de 2022.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 69 de 77

Por otra parte, en relación con la falla tecnológica que se informa por parte del proceso auditado, es preciso indicar que no se recibió evidencia del reporte del incidente a la mesa de ayuda, por lo cual se debe poner en conocimiento del área encargada de la administración de la herramienta (Gestión del Conocimiento) con el fin de realizar una revisión del funcionamiento y la configuración del módulo de primera atención ya que dicha situación podría estarse presentando en otras atenciones llevadas a cabo.

En cuanto al manual de primera atención que se envía como soporte a la presente réplica, se evidencia que este documento no se encuentra formalizado en el sistema LUCHA para los procesos institucionales, no obstante se entiende que dicho documento contiene los parámetros generales de uso del sistema para el módulo de primera atención, por lo cual desde el proceso de Territorialización de la Política Pública se debe reiterar su lectura y conocimiento por parte del equipo territorial que utiliza la herramienta, reforzando así el uso operativo y sistemático de SIMISIONAL.

Finalmente es importante reiterar que los procedimientos del proceso de Territorialización de la Política Pública, deben ser actualizados en concordancia con la operación actual del modelo CIOM, los cambios y ajustes realizados a la configuración de la herramienta SIMISIONAL, los parámetros y directrices que se actualizaron en el marco de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género, el contexto estratégico de la entidad y las modificaciones realizadas al mapa de procesos institucional.

En virtud de lo anterior, se **mantiene el presente hallazgo** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar reinducciones y/o capacitaciones a todos los equipos de las CIOM, con el fin de recordar la importancia de registrar en el aplicativo de SIMISIONAL los datos de las personas atendidas por primera vez en concordancia con lo establecido en los procedimientos relacionados.
2. Realizar ejercicios de armonización y socialización con los otros procesos misionales que utilizan el procedimiento de primera atención durante el desarrollo de su gestión. En este sentido, es importante enfatizar a los procesos nuevos como el de Gestión del Sistema de Cuidado, sobre el conocimiento del procedimiento de primera atención con el fin de fortalecer los procesos de registro de la primera atención en la herramienta SIMISIONAL.
3. Solicitar al proceso de Gestión del Conocimiento asesoría para configurar la herramienta SIMISIONAL con controles automáticos que permitan el bloqueo del registro de información posterior a la primera atención si esta actividad no se ha llevado a cabo. Adicionalmente, identificar controles automáticos para garantizar la confiabilidad de los datos y la información consignada.

Hallazgo N°05 – Información susceptible de modificación en Módulo Primera Atención en el sistema SIMISIONAL

Condición:

Durante las entrevistas realizadas a los equipos de trabajo de las CIOM visitadas, respecto a la ejecución del procedimiento de Primera Atención en SIMISIONAL, así como durante las consultas realizadas por parte del equipo auditor dentro de los datos consignados en el sistema para la verificación de las muestras seleccionadas, se observó que la información del módulo de Primera Atención es susceptible de borrarse o modificarse, al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 70 de 77

encontrarse en formato editable; lo cual evidencia que no se controlan los cambios en el sistema de información afectando la seguridad de los datos allí consignados y almacenados.

Lo anterior, sucede en razón a la evidente facilidad de modificación de la información y a que presuntamente las casillas cuentan con un número de caracteres previamente definidos, que, al momento de encontrarse llenos, quien necesite del espacio para ingresar nueva información, debe borrar el contenido para poder hacerlo, como fue expuesto por las auxiliares administrativas y profesionales durante las visitas.

Criterios:

Modelo de Seguridad - Guía N°8 Controles de Seguridad y Privacidad de la Información del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) - Control A.12.1.2 Gestión de Cambios: “*Se deberían controlar los cambios en la organización, en los procesos de negocio, en las instalaciones y en los sistemas de procesamiento de información que afectan la seguridad de la información*”. Documento establecido desde MINTIC Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

1. Facilidad en la modificación y/o eliminación de datos e información consignada en el módulo de Primera Atención de la herramienta SIMISIONAL.
2. Falta de controles automáticos en el módulo de Primera Atención de la herramienta SIMISIONAL.

Descripción del(los) riesgo(s):

1. Información inexacta e incompleta para la toma de decisiones en el desarrollo de los procedimientos que se llevan a cabo en el marco del modelo de operación CIOM.
2. Ausencia de registro de la información completa sobre la primera atención dentro de la herramienta SIMISIONAL.
3. Pérdida de la trazabilidad de los servicios efectivamente brindados por la SDMujer.

Posible Efecto:

1. Información no confiable registrada dentro del sistema SIMISIONAL.
2. Insumos insuficientes sobre la información relevante a tener en cuenta para iniciar cualquier tipo de atención, orientación o asesoría.
3. Información insuficiente para la toma de decisiones en cuanto a la caracterización de la usuaria (o) y los servicios que la atención requiere.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública indicó que “*En reunión de revisión del módulo de intervención social para las profesionales sociales de las CIOM, el 18 de marzo del presente año, se evidenció la edición de los campos en la primera atención y la necesidad de visibilizar todas las actualizaciones realizadas a la ciudadanía. Anexo pantallazo de teams.*

Por parte de Gestión del Conocimiento, se informa:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 71 de 77

En el SIMISIONAL se registra la primera atención, la cual queda consignada en la base de datos del mismo. Dado que en este módulo se recoge información básica de las ciudadanas y que esta puede cambiar, toda vez que la información personal es variante, el sistema permite realizar las actualizaciones necesarias. En dicho sistema quedan guardadas todas las modificaciones realizadas respecto al historial de cada ciudadana atendida por la entidad.

Imagen 2: Ejemplo de registro de primera atención de una ciudadana

ID_DP_UPDATE	ID_DP	FECH_REGISTRO	FECH_ACTUAL	PRIMERA_ATENCION	MODALIDAD_ATENCION	OBSERVACIONES	MOTIVO_ATENCION
99068	79860	30/07/18	(null)	1	(null)	(null)	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
127504	79860	(null)	04/12/18	(null)	(null)	(null)	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
190157	79860	(null)	29/08/19	(null)	(null)	(null)	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
190158	79860	(null)	29/08/19	(null)	(null)	(null)	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
210950	79860	(null)	20/11/19	(null)	(null)	(null)	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
368001	79860	(null)	09/08/21	(null)	(null)	0 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
284251	79860	(null)	17/11/20	(null)	(null)	Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
414915	79860	(null)	21/10/21	(null)	(null)	154 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
377375	79860	(null)	26/08/21	(null)	(null)	0 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
414907	79860	(null)	21/10/21	(null)	(null)	Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
457345	79860	(null)	10/12/21	(null)	(null)	154 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
377374	79860	(null)	26/08/21	(null)	(null)	0 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
383803	79860	(null)	01/09/21	(null)	(null)	154 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S
439001	79860	(null)	22/11/21	(null)	(null)	154 Actualización de datos 17/1...	SE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE S

Fuente: SIMISIONAL

Es de anotar que en el “Manual de primera atención”, se indica que, una vez ingresado el número de documento de la ciudadana, “El sistema consulta la base de datos, si ya se encuentra registrada indica que es una actualización de información y no una Primera atención.”

Evidencia: reunión revisión SIMISIONAL”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

La argumentación de la réplica al presente hallazgo, menciona que en reunión sostenida con el equipo de profesionales sociales de las CIOM se había evidenciado la falla presentada en la edición de campos a diligenciar dentro del módulo de primera atención, lo cual confirma la situación identificada.

Asimismo, y de acuerdo con lo que se informa desde la instancia técnica del proceso de Gestión del Conocimiento como administrador del SIMISIONAL, en cuanto a que dentro de los registros del módulo de primera atención se guardan todas las modificaciones realizadas en el historial de cada ciudadana (o) atendida (o), esta información no es visible para consulta y para efectos de los seguimientos a las atenciones, por lo cual se precisa desarrollar las parametrizaciones que se requieran y que permitan visualizar la trazabilidad de los datos actualizados por las (os) ciudadanas (os) y que se modifican dentro del módulo.

En virtud de lo anterior, se **mantiene el presente hallazgo** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar mesas de trabajo con las auxiliares administrativas y profesionales de las CIOM para identificar las posibles causas que están llevando a la eliminación de la información del módulo de Primera Atención

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 72 de 77

y generar estrategias para la conservación de la información registrada, en caso de requerirse ingresar nueva en el módulo de Primera Atención.

2. Se recomienda que, a partir de los análisis realizados en las mesas de trabajo propuestas para revisión del funcionamiento del módulo de Primera Atención, desarrollar conjuntamente con el proceso de gestión del conocimiento; las mejoras y los cambios que permitan visualizar el registro de información de manera segura y clara para la lectura de los casos y/o seguimientos consignados en el SIMISIONAL.
3. Realizar capacitaciones a los equipos de las CIOM sobre el ingreso de información de Primera Atención en el sistema SIMISIONAL.
4. Solicitar al proceso de gestión del conocimiento asesoría para configurar la herramienta SIMISIONAL con controles automáticos que permitan el bloqueo del registro de información posterior a la primera atención si esta actividad no se ha llevado a cabo. Adicionalmente, identificar controles automáticos para garantizar la confiabilidad de los datos y la información consignada.
5. Realizar la articulación correspondiente con el proceso de gestión tecnológica en cuanto a la aplicación de los controles de seguridad de la información que se deben ejecutar durante el uso del Sistema de información SIMISIONAL.

Oportunidad de Mejora N°29 – Ausencia de validación y/o firma en los formatos PDF que arroja el sistema SIMISIONAL

De conformidad con la política N°5 del procedimiento Primera Atención TPP-PR-10 versión 1 y la aplicación de ésta a través de la plataforma SIMISIONAL, se evidenció en los 25 formatos revisados de Primera Atención de las CIOM seleccionadas para la muestra de auditoría:

- Ocho (8) de ellos contienen el espacio para la firma del asesorado sin que repose en ellos dicha validación de la información contenida en el documento, los restantes no cuentan con este espacio.
- Dieciséis (16) formatos registran un espacio para la firma de quien brindó la orientación o asesoría y en algunos de ellos, acompañados del espacio para firma por parte de la practicante.
- Uno (1) que no posee registro de Primera Atención en el SIMISIONAL.

Adicionalmente y para la aplicación sistemática de los procedimientos de Atención Psico Jurídica TPP-PR-11 V1 y Orientación y Acompañamiento Psicosocial TPP-PR-04 V3 dentro de la herramienta SIMISIONAL, tampoco se evidencio dentro de la muestra de 50 archivos PDF revisados, la validación de la información consignada de las atenciones realizadas.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública informó que “Con relación a las recomendaciones dadas, es preciso indicar que, en abril de 2020, se concertó con varias dependencias un ajuste al SIMISIONAL y al Formato del Primera Atención con ocasión a las nuevas dinámicas de atención adoptadas por la pandemia.

En dicha solicitud se realizó **una propuesta de mejora en el SIMISIONAL** y en los formatos de cada uno de los módulos, a fin de visibilizar la autorización de tratamiento de datos por parte de la ciudadanía, así como la eliminación del campo de la firma de la ciudadana cuando la atención se realiza de forma virtual.

Adicionalmente, mediante Circular No. 004 del 17 de febrero de 2022, la entidad determinó que “En

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 73 de 77

concordancia con lo anterior, mediante Resolución No. 278 de 2018, “Por medio de la cual se adopta política de Eficiencia Administrativa y “Cero papel”, en la Secretaría Distrital de la Mujer”, se adoptó el “Plan de Gestión para el Uso Eficiente y Ahorro de Papel”, documento que establece la necesidad de aplicar en todas las actividades y servicios que se deriven de la misión institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer, las estrategias y buenas prácticas para dar cumplimiento a dicho plan, dentro de estas se encuentran:

1. Utilizar carpetas compartidas virtuales.
2. Utilizar el correo electrónico institucional como el canal oficial de comunicación de la entidad, y salvo que sea estrictamente necesario, no imprimir las comunicaciones internas.
3. Al momento de fotocopiar o imprimir un documento, se deben utilizar ambas caras de la hoja.
4. Se debe evitar generar múltiples ejemplares de un mismo documento en papel.
5. Siempre se deben preferir los medios electrónicos para compartir la información institucional.

Aunado a lo anterior, los aplicativos ORFEO y SIMISIONAL, ofrecen la seguridad para garantizar las características de autenticidad, integridad, fiabilidad y no repudio, de la información en ellos depositada. Razón por la cual, los documentos que se encuentran en los repositorios de dichos aplicativos, no deben imprimirse.” (Cursiva fuera de texto)

Por lo expuesto, durante la atención presencial, de las CIOM, no se están imprimiendo los formatos por cuanto se hace registro en el Sistema de Información de la entidad.

Por parte de Gestión del Conocimiento, se informa:

Teniendo en cuenta que la Ley 527 de 1999 define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, de comercio electrónico y de las firmas digitales, y en virtud del principio de equivalencia funcional, le otorga al mensaje de datos la calidad de prueba, dando lugar a que el mensaje de datos se encuentre en igualdad de condiciones en un litigio o discusión jurídica, así mismo y en concordancia con la Ley 594 de 2000 en su ARTÍCULO 21 establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos. Por lo anterior la Dirección de Gestión del conocimiento permite el uso de pruebas digitales como validaciones y registros como prueba inherentes a los controles de proceso en vista de que es necesario que las entidades públicas armonicen la Directiva Presidencial No. 04 del 2012 con el Decreto - Ley 019 de 2012 "Ley Anti trámites", y la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", permitiendo la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo de que trata el Capítulo Cuarto del mismo Código.

Por lo anterior, los formatos con la información consignada no son impresos, quedando la misma registrada en el SIMISIONAL.

Evidencia: Circular N°0004 de 17 de febrero de 2022, correo sobre ajustes al SIMISIONAL.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la política N°5 del procedimiento Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, la aplicación sistemática de los procedimientos de Atención Psico Jurídica TPP-PR-11 V1 y Orientación y Acompañamiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 74 de 77

Psicosocial TPP-PR-04 V3 a través de la plataforma SIMISIONAL y de conformidad con la respuesta otorgada por el proceso, cabe resaltar, que en la evaluación realizada no se menciona ni se sugiere la impresión de los documentos para la validación de la firma, en virtud del lineamiento institucional establecido en la Circular 4 de febrero de 2022 y la Resolución 078 de 2018.

De otra parte, teniendo en cuenta lo informado por el proceso de Gestión del Conocimiento, dentro del marco legal Ley 527 de 1999 que reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, de comercio electrónico y de las firmas digitales y el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 en armonía con la anterior, es preciso indicar que como argumento del proceso en la desestimación de la presente oportunidad de mejora, en la muestra realizada no se observó la utilización de la firma digital como medio *validatorio* de la información registrada en el sistema SIMISIONAL y se aclarara que esta Oficina tampoco discutió la utilización o no de la misma. Asimismo, es importante indicar que para la implementación de la firma digital es necesaria, la contratación de un tercero validador denominado “*entidad de certificación digital*” de acuerdo con el Decreto 133 de 2014, con lo cual no cuenta la Entidad a la fecha con respecto a los procesos y/o usuarios que utilizan la herramienta SIMISIONAL.

Al respecto es importante recordar al proceso auditado, que la presente oportunidad de mejora nace a partir de lo consignado en el lineamiento de la política N°5 del procedimiento Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, de la identificación del espacio para firma sin diligenciar en el SIMISIONAL y así como la falta de unificación de los espacios para la firma requeridos (del asesorado, de quien brinda atención o asesoría y de la practicante), que para esta oficina se requiere del análisis del proceso de Territorialización de la Política Pública en cuanto al mantenimiento o no de dicha política, y por ende, posteriormente examinar en articulación con el procedimiento, si es necesario o no identificarlo como comando del sistema para la validación de la información registrada.

Es por esto que hasta tanto no se lleve a cabo el ejercicio de actualización de los diferentes documentos del proceso evaluado, no se podrá contar con lineamientos y parámetros claros, precisos y armonizados con los cambios en la gestión actual del modelo CIOM, la operación de SIMISIONAL con las nuevas funcionalidades y al mismo tiempo con la gestión de otros procesos misionales que intervienen en el desarrollo de los diferentes servicios y atenciones que ofrece la entidad.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar un análisis legal y procedimental acorde con las dinámicas propias de las CIOM y el sistema de información SIMISIONAL sobre la adecuada validación para la autorización de registro de datos personales en el sistema, recibir la atención socio jurídica y/o psicosocial, como la pertinencia del espacio de la firma en el formato de Primera Atención.
2. Del estudio realizado, actualizar y armonizar el procedimiento TPP-PR-10 versión 1 de Primera Atención con el sistema SIMISIONAL.
3. Estandarizar y armonizar los procedimientos de Atención Psico Jurídica TPP-PR-11 V1 y Orientación y Acompañamiento Psicosocial TPP-PR-04 V3 con la configuración del sistema SIMISIONAL, de acuerdo con las necesidades y en el marco de los lineamientos de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SDMujer.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 75 de 77

4. Estandarizar los formatos de Primera Atención en el SIMISIONAL, de acuerdo con los análisis realizados para la firma.

Oportunidad de Mejora N°30 – Motivo de Atención en formato de Primera Atención en el sistema SIMISIONAL

De acuerdo con la revisión realizada a 25 formatos de Primera Atención en SIMISIONAL, en lo correspondiente a la información consignada en la casilla “MOTIVO DE ATENCIÓN”, se evidenció que un (1) formato (usuaria N°1014273993) no registra el Motivo de Atención en el sistema necesario para realizar el correspondiente seguimiento de la ciudadana (no) atendida (o) por la SDMujer. Así mismo, se observó en diez (10) formatos revisados que se confunde el motivo de atención con el direccionamiento interno, sin que exista un lineamiento específico en este sentido, que indique el tipo de información que debe quedar consignada en dicha casilla del sistema.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-001782 del 29 de marzo de 2021 el proceso de Territorialización de la Política Pública explicó que “Por parte de Gestión del Conocimiento se informa:

En el marco del “Manual de primera atención”, se especifican dos campos asociados, a saber:

- *¿Por cuál servicio está interesada la ciudadana? Brindado distintas opciones de selección múltiple*
- *Motivo de atención: Espacio en el cual se permite a las personas que realizan la primera atención describir los motivos de la ciudadana y ampliar el relato frente a la opción mencionada anteriormente.*

En este sentido, se resalta que las preguntas relacionadas permiten claramente identificar y consignar el motivo de atención de cada ciudadana.

Evidencia: Manual Primera Atención.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la definición de los campos que se especifican en la herramienta de SIMISIONAL y que se indican en la réplica, precisamente se indica que el “Motivo de atención es el espacio en el cual se permite a las personas que realizan la primera atención describir los motivos de la ciudadana y ampliar el relato frente a la opción mencionada anteriormente”, lo cual confirma que este campo debe ser diligenciado y en este sentido se reitera que se evidenció que un (1) formato (usuaria N°1014273993) no registra el Motivo de Atención en el sistema necesario para realizar el correspondiente seguimiento de la ciudadana (no) atendida (o) por la SDMujer.

Adicionalmente, como se menciona en la presente oportunidad de mejora, se observó en diez (10) formatos revisados dentro de la muestra de auditoría se confunde el motivo de atención con el direccionamiento interno, lo cual evidencia que no se tuvo en cuenta para estos casos la definición remitida por el proceso en la réplica para diligenciar el motivo de atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 76 de 77

En cuanto al manual de primera atención que se envía como soporte a la presente réplica, se evidencia que este documento no se encuentra *formalizado* en el sistema LUCHA para los procesos institucionales, no obstante se entiende que dicho documento contiene los parámetros generales de uso del sistema para el módulo de primera atención, por lo cual desde el proceso de Territorialización de la Política Pública se debe reiterar su lectura y conocimiento por parte del equipo territorial que utiliza la herramienta, reforzando así el uso operativo y sistemático de SIMISIONAL.

Nuevamente se reitera que los procedimientos del proceso de Territorialización de la Política Pública, deben ser actualizados en concordancia con la operación actual del modelo CIOM y asimismo estos deben ser armonizados con la utilización de la herramienta SIMISIONAL.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Identificar las posibles razones por las que no se ingresó el motivo de atención en el formato designado para ello.
2. Con fundamento en el estudio anterior, generar e implementar soluciones que aseguren el ingreso de la información y la conservación de la misma.
3. Realizar capacitaciones y o reinducciones a los equipos CIOM, respecto al ingreso de información de Primera Atención en el sistema SIMISIONAL.

Oportunidad de Mejora N°31 – Formato PDF sistematizado para la Atención Psico Jurídico en SIMISIONAL

En la verificación del cargue de información para realizar las atenciones en el rol jurídico de las CIOM, dentro del sistema de información SIMISIONAL, se evidenció que el formato que arroja la plataforma se denomina “Orientación Asesoría e Intervención Socio - Jurídica” con código ASJ-FO-01 el cual es un documento que pertenece al Proceso de Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres y cuya codificación no corresponde a la vigente PAJM. Asimismo, se observó que este formato es también utilizado para llevar a cabo los seguimientos de las orientaciones o asesorías socio jurídicas que corresponden a la gestión realizada desde el proceso de Territorialización de la Política Pública.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió la réplica por parte de los procesos, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Evaluar de manera articulada con los demás procesos misionales y áreas responsables lideradas funcionalmente por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, la conveniencia sobre el manejo de un solo formato para todos los procesos, en relación con el registro de las orientaciones y/o asesorías Socio jurídicas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 77 de 77

2. A partir del análisis realizado, verificar la necesidad operativa sobre el uso de los formatos TPP-FO-12 versión 1 y TPP-FO-13 versión 1, cargados en LUCHA correspondientes al proceso de Territorialización de la Política Pública.

Oportunidad de Mejora N°32 - Ausencia de lineamiento específico para el ingreso de datos de persona anónima y/o sin voluntad de registro al sistema SIMISIONAL

En la verificación de la aplicación de la política N°5 del procedimiento Primera Atención TPP-PR-10 versión 1, se observó con las auxiliares administrativas y las Trabajadoras Sociales, que en el caso de que llegue una usuaria(o) que quiere ser atendida sin que se registren sus datos en el sistema SIMISIONAL, no se cuenta con un lineamiento de atención específico para el caso y el correspondiente registro en SIMISIONAL.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001782 del 29 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido del presente hallazgo en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001712 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Elaborar un lineamiento específico por parte del proceso de Territorialización de la Política Pública, en relación con los casos de mujeres atendidas que no quieren ser ingresadas en el sistema SIMISIONAL con sus datos personales, a fin de generar de una parte, claridad en las servidoras (es) sobre el proceder para estos casos en particular y la transmisión de tranquilidad a la mujer que llega en búsqueda de apoyo y protección por parte de los equipos que hacen parte de las CIOM.
2. Realizar socializaciones del lineamiento interno específico para la atención y registro de datos en SIMISIONAL de manera general.

Notas finales:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por (dependencias proveedoras de información durante la auditoría interna), a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es necesario precisar que, las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.

ORIGINAL FIRMADO

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
JEFA DE CONTROL INTERNO