

 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 1 de 74

INFORME DE AUDITORÍA

FINAL

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO “CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL”

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Angela Johanna Márquez Mora
JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR

Claudia Patricia Morales Morales
Yazmin Alexandra Beltrán Rodríguez
Claudia Cuesta Hernández

PERIODO EVALUADO

Mayo de 2021 a Junio de 2022

FECHA DEL INFORME

5 de julio de 2022

 AL CALDÍA 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 2 de 74

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	10
8. RESULTADOS DETALLADOS LA AUDITORIA	12
8.1. AMBIENTE DE CONTROL	12
8.1.1. Normatividad Distrital marco para Operación Centros de Inclusión Digital	12
8.1.2. Lineamientos Internos para Operación Centros de Inclusión Digital	13
8.1.3. Elemento de Control - Desarrollo del Talento Humano	13
8.2 ACTIVIDADES DE CONTROL	15
8.2.1 Verificación ejecución del procedimiento de Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación GDC-PR-03 Versión 4 de 2020	15
8.2.2. Operación de los Centros de Inclusión Digital	22
8.2.3. Verificación de la aplicación del procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021	32
8.2.4. Verificación de Criterios NTC – 6047	36
8.3. COMPONENTE DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	43
8.3.1. Riesgo Asociado a Corrupción	43
8.4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	47
8.4.1. Operación del Sistema de información SIMISIONAL	47
8.4.2. Operación de la Plataforma de Aprendizaje Virtual MOODLE	48
8.4.3. Gestión de Publicaciones Web sobre operación de los Centros de Inclusión Digital CID ...	49
8.4.4. Gestión de PQRS del Proceso de Gestión del Conocimiento en relación con la operación CID	54
8.5. COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE MONITOREO	72
8.5.1. Ejecución Primer Trimestre de 2022 del Plan Operativo Anual	72
8.5.2. Seguimiento Productos – Metas – Resultados (PMR) Vigencia 2022 – Proyecto de Inversión 7673 (Enero a Abril 2022)	73

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 74

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- a) La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- b) La Directora de Gestión del Conocimiento, como Lideresa del proceso de “Gestión del Conocimiento”.
- c) La Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad, como coordinadora de la implementación de las políticas públicas de igualdad para las mujeres y sus líneas estratégicas en todas las localidades del Distrito Capital y por fungir organizacionalmente como la Jefa inmediata de la Dirección de Gestión del Conocimiento.
- d) Lideresas de los procesos transversales como son la Subsecretaria de Gestión Corporativa del proceso de Atención a la Ciudadanía, Jefa de la Oficina Asesora de Planeación de los procesos de Planeación y Gestión y Direccionamiento Estratégico, Directora de Talento Humano como lideresa de la Gestión de Talento Humano y la Directora Administrativa y Financiera como lideresa de la Gestión Administrativa.

1.2. EQUIPO AUDITOR

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

- Claudia Patricia Morales Morales
- Yazmin Alexandra Beltrán Rodríguez
- Claudia Cuesta Hernández

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar el diseño y la efectividad de los controles internos del proceso de Gestión del Conocimiento, aplicables a la operación y funcionamiento de los Centros de Inclusión Digital (CID), en el marco de los lineamientos del 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 mayo de 2021 hasta el mes de junio 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, identificado su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

4.1. En cuanto a las actividades de control que se evaluaron en la presente auditoría, se tuvieron en cuenta los siguientes documentos del proceso de Gestión del Conocimiento:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 4 de 74

Tabla N°1. Procedimientos Proceso de Gestión del Conocimiento Relacionados Operación CID		
Documento del Proceso Auditado	Código LUCHA	Fecha Implementación LUCHA
Caracterización del Proceso de Gestión del Conocimiento – V2	GDC-CA	21/08/2020
Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación - V4	GDC-PR-3	24/08/2020

* Fuente: Sistema Integrado LUCHA -Modulo de Gestión Documental

4.2. En cuanto a la 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”*.

4.3. Para la revisión de la operación desarrollada en los Centros de Inclusión Digital, se tomaron como criterios las obligaciones establecidas en los contratos por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de los procesos de formación de la Dirección de Gestión del Conocimiento asociados al proyecto de inversión 7673.

4.4. Criterios establecidos en los estudios previos en lo relacionado con la infraestructura física para atención a la ciudadanía en CID – Centros de Inclusión Digital, 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.

4.5. También se tuvieron en cuenta otros lineamientos y parámetros aportados en:

- Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 vigente.
- Procedimiento Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 vigente.
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía PQRS AC-PR-02 vigente.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el que se ampliaron los términos para atender las peticiones contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), el cual fue derogado con la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022.
- Mapas de riesgos e instrumentos de planeación aplicables a la unidad auditable y al objetivo de la auditoría.
- Directiva 008 de 2021, 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.

Nota: Se tomará la sigla CID para referirse a los Centros de Inclusión Digital.

 AL CALDÍA 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 74

5. RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE IDENTIFICADOS EN LA AUDITORIA

Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción

Descripción	Cubierto en la Auditoria
Inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a otorgar dádivas	Sí

Identificados por la Oficina de Control Interno:

Descripción	Cubierto en la Auditoria
Pérdida de la información producto de los procesos de formación.	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:

La etapa de planeación se llevó a cabo inicialmente examinando la información relacionada con el conocimiento de la unidad auditable y en este sentido se realizó una revisión documental de la caracterización del proceso y sus correspondientes procedimientos y formatos, mapa de riesgos, plan operativo anual del proceso y el área encargada. Adicionalmente, se tomaron como insumo las funciones tanto de la dependencia involucrada en el desarrollo del proceso como de las (os) de profesionales asignadas (os) a esta y el contenido de las minutas de los contratos por prestación de servicios y de apoyo a la gestión de las personas que hacen parte de la operación de los Centros de Inclusión Digital.

Adicionalmente, mediante memorando radicado N°3-2022-002063 del 26 de abril de 2022 se realizó el anuncio del desarrollo de la auditoria y se solicitó una reunión previa con el fin de profundizar en el conocimiento del proceso a auditar y los principales aspectos de la operación general de los centros, la cual fue aceptada con memorado radicado N°3-2022-002070 del 26 de abril de 2022. Dicha reunión previa se realizó el 05 de mayo de 2022 con el equipo de trabajo relacionado con la operación de los Centros de Inclusión Digital de la Dirección de Gestión del Conocimiento.

Asimismo, como parte de la etapa de planeación de auditoría, se enviaron solicitudes de información a través de los siguientes memorandos radicados en el sistema ORFEO:

- Radicado N°3-2021-002273 (12.05.2022) dirigido a la Dirección de Gestión del Conocimiento de asunto,

	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 74

Solicitud información auditoría al Proceso de Gestión del Conocimiento Centros de Inclusión Digital - Plan Anual de Auditoria 2022.

- Radicado N°3-2022-002341 (19.05.2022), enviado a la Dirección de Talento Humano con asunto relacionado con la solicitud información Planes de Emergencia CIOM vigencias 2021 y 2022.
- Radicado N°3-2021-002342 (19.05.2022) dirigido a la Dirección de Gestión del Conocimiento de asunto, Solicitud información auditoría al Proceso de Gestión del Conocimiento Centros de Inclusión Digital - Plan Anual de Auditoria 2022.
- Radicado N°3-2021-002376 (24.05.2022) dirigido a la Dirección de Gestión del Conocimiento de asunto, Solicitud información auditoría al Proceso de Gestión del Conocimiento Centros de Inclusión Digital - Plan Anual de Auditoria 2022 – Información PQRS.

Como resultado de lo anterior, se determinó el enfoque, alcance, tipo de auditoría y los criterios normativos descritos en el numeral 4 del presente informe y pruebas a ejecutar, como marco para la evaluación independiente aspectos que fueron documentados en el plan específico de la auditoria y en el programa de trabajo interno teniendo en cuenta los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a auditar.

Se culminó el proceso de planeación con la realización de la reunión de apertura, para lo cual se envió invitación mediante memorando con radicado N°3-2022-002401 de 25 de mayo de 2022, donde se anunció el inicio de la etapa de ejecución de la auditoria al Proceso de Gestión del Conocimiento – CID, 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 27 de mayo de 2022 a las 03 PM horas, mediante la plataforma Teams y por medio de memorando N°3-2022-002436 del 31 de mayo 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, como uno de los instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna establecidos en el artículo 2.2.21.4.8 del Decreto 1083 de 2015.

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. Se examinaron los datos y la información consignada en los diferentes sistemas de información de la entidad y se revisaron las publicaciones que se realizan sobre los servicios de formación y datos generales que se publican con relación al proceso auditado en las páginas web de la Entidad y del OMEG – Observatorio de Mujer y Equidad de Género.
2. Se construyeron listas de chequeo para la revisión de la aplicación del procedimiento “*Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación*” y las obligaciones establecidas en los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para las (los) profesionales que desarrollan el rol de facilitadoras (es), profesionales de apoyo CID y profesional experto en desarrollo de la plataforma MOODLE; parámetros donde se identificaron puntos específicos que refieren la verificación de la operación de los Centros de Inclusión Digital. Dichas listas de chequeo se aplicaron por parte del equipo auditor dentro de las visitas y entrevistas realizadas según programación y plan específico de auditoría formato SEC-FO-17.

 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 7 de 74

3. Adicionalmente se construyó la lista de chequeo específica para realizar la revisión de los parámetros identificados en los estudios previos de los contratos de arrendamiento de las Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujer CIOM donde operan los Centros de Inclusión Digital de las localidades visitadas y verificadas, relacionados con el contenido de 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.
4. En cuanto al uso del sistema de información SIMSIONAL, a partir del mes de marzo la Oficina de Control Interno cuenta con un usuario consulta para el desarrollo de auditorías internas a los procesos misionales que hacen uso de este sistema, por lo cual se solicitó una capacitación para el equipo auditor centrada en el uso del módulo de formación que es gestionado por el proceso de Gestión del Conocimiento para la gestión de la operación de los CID, la cual se llevó a cabo el 16 de mayo de 2022 a través de la plataforma Teams.
5. Se programaron visitas de auditoría a los CID de las localidades de Fontibón, Suba, Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo y Chapinero, dicho ejercicio se desarrolló con el ánimo de revisar en que consiste la operación de los centros en el marco de los criterios de la presente auditoría y especialmente en las obligaciones establecidas en los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de las (os) facilitadoras (es); lo anterior dado que no se cuenta con documentos o procedimientos que describan el quehacer diario de los CID. La siguiente tabla muestra la localidad y la fecha de visita realizada:

Tabla N°2 Visitas CID Localidades		
CID- Localidad Visitada	Ubicación CID al interior de la CIOM	Fecha Visita
Fontibón	Primer Piso	31 de mayo 2022
Suba	Primer Piso	01 de junio 2022
Teusaquillo	Primer Piso, con escaleras	02 de junio 2022
Chapinero	Primer Piso	02 de junio 2022
Antonio Nariño	Segundo Piso	01 de junio 2022
Rafael Uribe Uribe	Primer Piso	31 de mayo 2022

* Fuente: Construcción propia equipo auditoras OCI.

6. A partir de las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital CID y las verificaciones realizadas en el marco de la auditoría, se requirió como parte de la verificación, solicitar soportes adicionales a través de las siguientes comunicaciones:
 - Radicado N°3-2021-002439 (31.05.2022) dirigido a la Dirección de Gestión del Conocimiento de asunto, Solicitud acceso carpeta compartida - Información actividades facilitadoras (es) para el desarrollo de la Auditoría al Proceso de Gestión del Conocimiento Centros de Inclusión Digital - Plan Anual de Auditoría 2022.
 - Radicado N°3-2022-002442 de (31.05.2022) enviado a la Dirección de Talento Humano con el fin de solicitar los Planes de Emergencia CIOM vigencias 2021 y 2022 de las CIOM localidades de Suba, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe, donde operan los CID visitados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 8 de 74

7. Se realizaron entrevistas a las profesionales que fungen como coordinadoras para la operación de los Centros de Inclusión Digital CID, las cuales se desarrollaron en las siguientes fechas mediante reunión virtual por aplicación Teams Institucional:

Tabla N°3 Entrevistas Coordinación por Roles CID	
Coordinadora por Rol	Fecha de Entrevista
Coordinadora Operación CID	27 de mayo de 2022
Coordinadora MOODLE	02 de junio de 2022
Programador y Diseñador plataforma MOODLE	02 de junio de 2022

* Fuente: Construcción propia equipo auditoras OCI.

8. Para revisión de la aplicación de los procedimientos de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía PQRS AC-PR-02, se convocó a una reunión con los coordinadores del proceso de Atención a la Ciudadanía mediante la Plataforma Teams con el fin de precisar los lineamientos que se han venido brindando a los procesos misionales en el marco de la aplicación de las encuestas de satisfacción institucional y la utilización de formatos relacionados con la gestión de PQRS, la cual fue realizada el 07 de junio de 2022 tal como consta en grabación autorizada y listado de asistencia.
9. Con el propósito de realizar la verificación al trámite y gestión de las PQRS a cargo de la Dirección de Gestión del Conocimiento en lo correspondiente con los Centros de Inclusión Digital (CID), se efectuó revisión de la información solicitada por este despacho y que fue remitida mediante radicado N°3-2022-002313 del 16 de mayo 2022, en el cual se relacionan un total de 55 solicitudes de PQRS recibidas en el periodo comprendido entre mayo 2021 al mes de abril 2022. Por lo anterior, del total de solicitudes recibidas (55) se seleccionaron como muestra a verificar en la presente auditoría 10 peticiones teniendo como criterio la tipología y el asunto de la petición, tal como se relaciona en la tabla N°04.

Tabla N°4 Priorización Muestra Auditoría PQRS			
Ítem	Número Petición/Radicado	Criterio selección muestra auditoría	
		Tipo de Petición	Asunto Petición
1	1457692021		X
2	2490262021	X	
3	2757592021	X	
4	2968842021	X	
5	2884842021		X
6	3558412021	X	
7	3951992021	X	
8	2-2022-001544		X
9	2-2022-002247		X
10	718422022	X	

* Fuente: Construcción propia equipo auditoras OCI.

Es de señalar que dentro de la muestra seleccionada hay dos (2) peticiones (resaltadas en gris) que corresponden a requerimientos presentados por otras entidades, las cuales se gestionaron de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo que según corresponde, se les dio trámite a través del sistema ORFEO institucional y no se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 9 de 74

registraron en el Sistema Bogotá te Escucha. Es así como en este sentido este despacho realizó la verificación del trámite de estas dos (2) peticiones dentro de lo registrado en el sistema ORFEO institucional, de acuerdo con los criterios indicados en el numeral 4 del presente informe.

10. En cuanto a la revisión realizada a la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) propia del proceso de Gestión del Conocimiento, se tomó la información y datos concernientes con la operación de los Centros de Inclusión Digital para el primer trimestre de 2022 y para examinar la ejecución y el seguimiento llevado a cabo por el proceso a Productos – Metas – Resultados (PMR) del Proyecto de Inversión 7673 se tuvo en cuenta el periodo comprendido entre enero a abril 2022. Lo anterior en razón a que ya se cuenta con el *Informe de Evaluación por Dependencias Vigencia 2021*, donde se evaluó la gestión realizada por las diferentes áreas y procesos de la entidad mediante los instrumentos de planeación.

Finalmente, con base en la información y datos recopilados y la aplicación de las técnicas de auditoria descritas anteriormente, se llevó a cabo el análisis correspondiente para evaluar la operación de los Centros de Inclusión Digital CID, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente relacionada.

Es importante mencionar que esta 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.

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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

7. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Hallazgo	H-01-GC-2022	Incumplimiento Lineamientos relacionados con la Aplicación del Procedimiento Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021.	Gestión del Conocimiento
Hallazgo	H-02-GC-2022	Inoportunidad en las respuestas generadas por el Proceso de Gestión del Conocimiento a las PQRS relacionadas con CID	Gestión del Conocimiento
Hallazgo	H-03-GC-2022	Desatención de los lineamientos sobre traslado de peticiones por “No Competencia”	Gestión del Conocimiento
Hallazgo	H-04-GC-2022	Desatención en la ampliación de términos frente a peticiones incompletas a través del Sistema Bogotá te Escucha	Gestión del Conocimiento
Hallazgo	H-05-GC-2022	Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS	Gestión del Conocimiento
Hallazgo	H-06-GC-2022	Aplicación de formatos obsoletos para la presentación de PQRS en los buzones de sugerencias de las CIOM	Territorialización de la Política Pública Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-01-GC-2022	Tipo de Vinculación de Personal para la Operación de Procesos Formativos	Gestión del Conocimiento Gestión de Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-02-GC-2022	Registro y periodicidad Actividades del Procedimiento	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-03-GC-2022	Diferencias en el Horario de Atención de los Centros de Inclusión Digital	Gestión del Conocimiento Gestión de Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-04-GC-2022	Documentos insuficientes para describir la operación de los Centros de Inclusión Digital CID	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-05-GC-2022	Formalización de los documentos que se vienen utilizando para la operación de los Centros de Inclusión Digital en el aplicativo institucional LUCHA	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-06-GC-2022	Adopción de Formato Externo de Autorización de Aparición Audiovisual en diferentes Medios de Comunicación	Gestión del Conocimiento Comunicación Estratégica
Oportunidad de Mejora	O-07-GC-2022	Reforzar el Conocimiento en los diferentes instrumentos y políticas institucionales para la gestión y operación del Proceso de Gestión del Conocimiento	Gestión del Conocimiento Oficina Asesora de Planeación
Oportunidad de Mejora	O-08-GC-2022	Debilidades en los Planes de emergencia y señalización en caso de evacuación	Gestión de Talento Humano



Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/ Dependencia Responsable
Oportunidad de Mejora	O-09-GC-2022	Rampas de acceso a las CIOM y/o CID para usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida (PMR)	Gestión Administrativa Gestión de Talento Humano Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-10-GC-2022	Puertas, Cuartos de Baño, instalaciones sanitarias y compartimentos en baños para usuarias (os) con discapacidad física y/o PMR Personas con Movilidad Reducida	Gestión Administrativa
Oportunidad de Mejora	O-11-GC-2022	Señalización para usuarias (os) con discapacidades, en sillas de ruedas y/o PMR Personas con Movilidad Reducida.	Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-12-GC-2022	Brigada de emergencia y atención a emergencias y contingencias	Gestión de Talento Humano
Oportunidad de Mejora	O-13-GC-2022	Estudios previos y anexos técnicos de la contratación de inmuebles de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres	Gestión Administrativa Territorialización de la Política Pública Gestión Contractual
Oportunidad de Mejora	O-14-GC-2022	Adecuación del espacio físico de los Centros de Inclusión Digital	Gestión del Conocimiento Gestión Administrativa
Oportunidad de Mejora	O-15-GC-2022	Evaluación del diseño del control del riesgo "Inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a otorgar dádivas"	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-16-GC-2022	Desarticulación de los Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión del Conocimiento para prevenir el riesgo de pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-17-GC-2022	Mejoras del módulo de formación del SIMISIONAL	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-18-GC-2022	Novedades en la Información publicada en Páginas Web Institucional y OMEG	Gestión del Conocimiento Comunicación Estratégica
Oportunidad de Mejora	O-19-GC-2022	Novedades en la Información publicada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito	Gestión del Conocimiento Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-20-GC-2022	Registro de información del radicado de entrada en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-21-GC-2022	Notificación de respuestas a la (el) peticionaria (o)	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-22-GC-2022	Respuestas que en su contenido relacionan enlaces con errores de acceso	Gestión del Conocimiento
Oportunidad de Mejora	O-23-GC-2022	Optimización en la Generación de Constancias de Participación	Gestión del Conocimiento Planeación y Gestión

 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 74

8. RESULTADOS DETALLADOS LA AUDITORIA

8.1. AMBIENTE DE CONTROL

8.1.1. Normatividad Distrital marco para Operación Centros de Inclusión Digital

FORTALEZAS:

1. Se cuenta con los parámetros dados desde el Documento CONPES Distrital 04 de 2019 Política Pública Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación 2019 – 2038, en el que el objetivo específico N°3 establece la acción de *Generar procesos de Innovación Social y Pública que aporten a lograr un Desarrollo Humano Sostenible* y se encuentra dirigido a la generación de conocimiento asociado a potenciar la participación; desarrollando capacidades y competencias digitales mediante la apropiación y el uso de las TIC en la solución problemáticas sociales por medio de laboratorios de innovación digital. Temas que se articulan con lo que se lleva a cabo por el proceso de Gestión del Conocimiento en la operación de los Centros de Inclusión Digital CID.

2. En el Acuerdo Distrital N°761 de 11 de junio de 2020 emitido por el Concejo de Bogotá D.C, “*Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*”, el modelo pedagógico de operación de los Centros de Inclusión Digital CID se encuentra contenido en el programa Transformación digital y gestión de TIC en un territorio inteligente, que al respecto señala:
 - “*Generar las capacidades necesarias para realizar la adecuada coordinación y articulación de los proyectos de transformación digital y gestión de TIC en el Distrito. Estas capacidades están centradas en talento humano especializado, esquemas de acompañamiento, campañas de comunicación y difusión, habilitación de tecnologías, laboratorios de innovación y demás elementos que permitan generar valor a las iniciativas TIC de los sectores”* y
 - “*La Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente, contempla dos ejes de acción: primero, el acompañamiento para la formulación e implementación de las agendas de transformación digital, en los sectores administrativos de la ciudad; segundo, la promoción del fortalecimiento de la gestión de tecnologías al interior de las entidades del Distrito.”*”

Dichas acciones se encuentran materializadas en concordancia con la misionalidad de la entidad, mediante el plan estratégico institucional y la ejecución de sus proyectos de inversión que procuran desarrollar el fortalecimiento de los espacios CID y las acciones inmersas para su operación.

3. Se evidenció que el Decreto Distrital N°428 del 27 de septiembre de 2013 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “*Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones*”, contempla en su artículo 11 literal l como función de la Dirección de Gestión del Conocimiento, la construcción de lineamientos e implementación de procesos de formación enmarcados en la Política Pública de Mujer y Equidad de Género que, de manera implícita se encuentra asociada a la operación de los Centros de Inclusión Digital y a las principales acciones¹ establecidas para diseñar e implementar procesos de formación, de las que se observaron las siguientes indicadas en el

¹ Lineamientos de Formación Centros de Inclusión Digital, Bogotá 2020 – 2024 página 7.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 74

documento Lineamientos de Formación:

- *Diseñar e implementar procesos formativos donde las mujeres se transformen en creadoras de contenidos para la web según sus intereses y necesidades.*
- *Continuar brindando procesos formativos sólidos para el aprendizaje y uso básico de herramientas TIC, seguridad digital para mujeres y prevención de violencias digitales.*

8.1.2. Lineamientos Internos para Operación Centros de Inclusión Digital

FORTALEZAS:

1. Se cuenta con el documento nombrado *Lineamientos de Formación Centros de Inclusión Digital - Bogotá 2020 – 2024*, el cual despliega el abordaje en el uso y apropiación de las TIC como herramienta para lograr un mayor empoderamiento de las mujeres que conlleva a fortalecer aspectos educativos, sociales, acceso al mercado, laboral, la participación ciudadana, la incidencia política, y otros aspectos conducentes al mejoramiento en la calidad de vida de las mujeres en el marco de la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género PPMYEG; desarrollados a través de las herramientas conceptuales TIC, TAC y TEP aplicadas en los procesos de formación que se brindan desde los Centros de Inclusión Digital gerenciados desde la Dirección de Gestión del Conocimiento.

8.1.3. Elemento de Control - Desarrollo del Talento Humano

FORTALEZAS:

1. De acuerdo con las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital de la muestra de auditoria seleccionada, se evidenció que la Dirección de Gestión del Conocimiento cuenta con un talento humano, que no solo facilita el cumplimiento de las metas del proceso, sino que en su labor diaria demuestra un alto compromiso con las personas que acceden a los procesos de formación, que, sin duda aporta un valor agregado en la eficacia del servicio y la calidad humana del mismo.
2. Así mismo, se observó que el equipo de facilitadoras(es) en aras de la misionalidad de la Entidad y como producto de su compromiso y su alto sentido de pertenencia elaboran piezas gráficas y pedagógicas para el desarrollo de los procesos formativos, así como diferentes comunicaciones para la convocatoria y difusión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°01 – Tipo de Vinculación de Personal para la Operación de Procesos Formativos

De acuerdo con la reunión efectuada el 05 de mayo de 2022 como parte del conocimiento de unidad auditable y la información suministrada por el proceso mediante radicado N°3-2022-002313 del 16 de mayo de 2022, se identificó que las personas que operan los Centros de Inclusión Digital se encuentran bajo la modalidad contractual de Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión.

Asimismo, se evidenció mediante la aplicación de procedimientos de auditoría (relacionados en el numeral 6) y la revisión de instrumentos y documentos aportados y definidos por el proceso como lineamientos de formación CID

 AL CALDÍA 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 14 de 74

y programación de procesos de formación 2021 y 2022, que los Centros de Inclusión Digital operan de manera ininterrumpida durante el horario de atención de servicio al público establecido institucionalmente para las CIOM. Lo cual quiere decir que de acuerdo con el quehacer diario que se realiza en los Centros de Inclusión Digital, el rol de facilitadoras(es) ejecutan las actividades propias de los procesos formativos y adicionalmente en ejercicio de dicho rol, realizan asesorías y orientaciones requeridas por la ciudadanía acerca del uso de las herramientas TIC, lo que en el marco de las directrices establecidas en 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:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte del proceso auditado, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Analizar la viabilidad de ampliar la planta de personal para la sostenibilidad del modelo pedagógico de operación de los Centros de Inclusión Digital que es realizado por el rol de facilitadoras (es), 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. Para lo cual 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 estos procesos en cumplimiento de la misionalidad de la entidad.
2. Solicitar el acompañamiento y asesoría a la Dirección de Talento Humano como dependencia competente para analizar la 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 para la operación de los Centros de Inclusión Digital desarrollados por el rol de facilitadoras(es).

8.1.4. Formulación POA del proceso de Gestión del Conocimiento:

FORTALEZAS:

1. El proceso de Gestión del Conocimiento formuló el Plan Operativo Anual (POA) con base en el objetivo estratégico y su misionalidad estableciendo para la vigencia 2022 la programación de catorce (14) metas, las cuales contribuyen al cumplimiento y alcance del mismo, tomando como línea de base el número de mujeres inscritas y formadas en concordancia con los reportes generados desde el sistema de información SIMISIONAL, en su módulo de formación para los Centros de Inclusión Digital CID.
2. De igual forma, se evidenció la construcción de los planes de acción correspondientes, que son instrumentos de planeación del proceso desde donde se monitorean mensualmente las actividades que hacen parte de dicho plan y que responden a todo lo que implica desarrollar procesos de formación tanto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 15 de 74

de manera presencial como virtual, pasando por la identificación de los procesos metodológicos, el aprendizaje continuo, la articulación interna en cuanto a plan de formación, el continuo mejoramiento de la infraestructura tecnológica y física y el consolidado de planeación metodológica que se elabora para la implementación de los procesos de formación que se desarrollan en los CID.

A continuación, se presentan las actividades del plan de acción de la meta del proyecto de inversión 7673 para las vigencias 2021 y 2022 relacionadas con la operación de los Centros de Inclusión Digital, de acuerdo con lo reportado por el proceso Gestión del Conocimiento mediante el memorando radicado N°3-2022-002313.

Tabla N°5 Actividades Plan de Acción Meta Proyecto de Inversión 7673	
Actividades Plan de Acción 2021 -Meta 1	Actividades Plan de Acción 2022 - Meta 1
1.Diseño y socialización interna de una estructura metodológica que oriente técnicamente la oferta formativa de la entidad.	1.Diseñar y /o actualizar cinco (5) contenidos pedagógicos de formación.
2.Diseño y /o actualización de tres (3) contenidos pedagógicos, para ofertar a las mujeres de la ciudad en coherencia con el modelo de operación de los Centros de Inclusión Digital y que contemplen metodologías desde el enfoque de derechos de las mujeres, género y diferencial.	2.Diseñar e implementar una (1) estrategia de convocatoria para asegurar la vinculación de mujeres a los procesos de formación presencial, virtual y de la plataforma Moodle.
3.Elaboración de un (1) reporte mensual de seguimiento	3.Elaborar tres reportes mensuales de seguimiento a las mujeres formadas: Uno (1) de los CID, uno de Moodle, uno de otros procesos de formación en el marco de la Gerencia de Formación
4.Diseño de una (1) estrategia de convocatoria para asegurar la vinculación de mujeres a los procesos de formación	4.Realizar cuatro (4) jornadas de reconocimiento a las mujeres formadas en los Centros de Inclusión Digital
5.Adecuación de la infraestructura tecnológica de los Centros de Inclusión Digital, aportando a la inclusión del enfoque diferencial	5.Adecuar la infraestructura tecnológica de los Centros de Inclusión Digital, aportando a la inclusión del enfoque diferencial
6.Elaboración de una (1) memoria del proceso de formación durante la vigencia que recoja los aprendizajes cualitativos de las mujeres	6.Actualizar una (1) memoria del proceso de formación durante la vigencia que recoja los aprendizajes cualitativos de las mujeres

* Fuente: Memorando Respuesta solicitud de información con radicado No. 3-2022-002313 enviado DGConocimiento.

8.2 ACTIVIDADES DE CONTROL

8.2.1 Verificación ejecución del procedimiento de Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación GDC-PR-03 Versión 4 de 2020

FORTALEZAS:

1. De acuerdo con la actividad N°1 “Identificar capacidades a desarrollar en las mujeres y necesidades de cualificación, así como de experiencias pedagógicas adelantadas por las dependencias en temas relaciones con los derechos de las mujeres” el proceso informó mediante radicado N°3-2022-002313 de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

fecha 16 de mayo de 2021 que *“Como instrumento para identificar las capacidades a desarrollar en las mujeres y necesidades de cualificación, durante el 2021 se implementó un formato de sistematización - Bitácoras que a partir de la experiencia del equipo de facilitadoras (es) CID da cuenta de las necesidades y capacidades a desarrollar y fortalecer en las mujeres que participan de los procesos formativos en los CID. Para lo corrido del 2022 se están registrando estos insumos en una matriz donde se priorizan las principales variantes de mejora para potenciar el impacto educacional de la oferta formativa en las participantes.*

De igual manera con el objetivo de sistematizar y consolidar las experiencias pedagógicas adelantadas por las distintas dependencias en temas relacionados con los derechos de las mujeres, se generó la matriz general de la oferta formativa de la Secretaría Distrital de la Mujer, la cual detalla y brinda información de cada uno de los procesos formativos vigentes al interior de la entidad.”.

Como evidencia de la actividad el proceso aportó los archivos del consolidado de los documentos que se nombran como Bitácoras, documentos elaborados por las(os) facilitadoras(es) para los meses de mayo de 2021 a mayo 2022 sobre la programación diaria de las jornadas realizadas para los procesos de formación; el cual contiene la meta de aprendizaje, objetivo, contenidos temáticos, desarrollo de la sesión, duración, técnicas metodológicas y pedagógicas a utilizar en la sesión y como se evalúa el cumplimiento del objetivo del aprendizaje, de igual manera se aportó la Matriz de necesidades de formación 2021 y 2022, donde se identificó que se enuncian las temáticas clasificadas en tecnológicas, emprendimiento, formación en derechos, desarrollo personal entre otros.

Asimismo se allegó como soporte la Matriz Diagnóstica de Formación; que en su contenido se tiene información como: Año de oferta y año en el que se piensa iniciar a ofertar, nombre del programa/curso, área del conocimiento, meta del PDD con la cual se relaciona, tipo de formación, número de horas de formación, entrega certificado y tipo de certificado entregado, modalidad, antigüedad del programa, Número de cohortes ofrecidas desde su creación, perfil de los potenciales beneficiarios, tipo de convocatoria a los beneficiarios, número de beneficiarios actuales en formación, oportunidades de mejora en la formación, dependencia de la SDMujer encargada de la oferta, nombre proyecto de inversión por medio del cual se financia, Presupuesto 2021 asignado por cada proyecto de inversión, meta alcanzada a la fecha etc., y es así que en concordancia con las evidencia y soportes se da cumplimiento de la actividad N°1 del procedimiento evaluado.

2. Con respecto a la actividad N°2 *“Priorizar los temas del plan de formación de la entidad dirigido a las mujeres en temas de los derechos de las mujeres”* el proceso indicó mediante comunicación N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“El Plan de Formación, incluye la identificación y seguimiento de los procesos de desarrollo de capacidades de la entidad que se encuentran asociados a metas del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024, compromisos Convenio SENA y/o construcción de contenidos.”.* En cumplimiento a esta actividad el proceso aportó el Plan de Formación de la entidad para el cuatrienio 2022-2024, el cual incluye la formación que se ofrece desde las áreas y procesos misionales de la entidad. Dentro de dicho documento se identifica la dependencia responsable, meta plan de desarrollo, cumplimiento de la meta, proceso formativo/curso, número de horas, meta del cuatrienio, avance en cumplimiento en las mujeres formadas, proyección de la meta, entre otros datos. Adicionalmente, producto de la entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022 al rol de Coordinación de facilitadoras (es), se aportó la matriz de priorización de las necesidades de formación de la vigencia 2021 y 2022 documento que da cuenta del cumplimiento del registro que se indica en el procedimiento como evidencia de la actividad

 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 17 de 74

Nº2.

- Respecto a la actividad N°5 *“Elaboración de lineamientos de formación con orientaciones para el diseño metodológico y didáctico de los procesos de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda”*, el proceso mencionó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“Contamos con los lineamientos de Formación de Centros de Inclusión Digital que permiten definir la manera de operación metodológica, pedagógica y operativa de la oferta de desarrollo de capacidades en estos espacios virtuales y presenciales; esto en coherencia con el procedimiento interno. (...).*

Dado que la Secretaría Distrital de la Mujer no es una entidad de educación formal y por lo tanto no puede certificar en ningún nivel los procesos formativos propios, la oferta de desarrollo de capacidades de los CID se centra únicamente en procesos de sensibilización que se encuentran en el rango de 10 a 20 horas de ejecución. Este tipo de oferta formativa genera un menor porcentaje de deserción en las participantes y una mayor oportunidad de convocatoria al publicitarse como cursos cortos y sencillos de realizar.

Ahora bien, en el proceso de identificación de la oferta formativa de la entidad y en coherencia con el procedimiento, se ha definido un lineamiento con criterios básicos y pasos a seguir a la hora de que una dependencia de la entidad tome la decisión de diseñar, oferta e implementar un proceso de desarrollo de capacidades. (...)”.

Por lo anterior se da cumplimiento a esta actividad toda vez que el proceso aportó los documentos nombrados como Lineamientos de Formación de los CID 2020-2024 y el Lineamiento de Formación desde la Dirección de Gestión del Conocimiento.

- Conforme con la actividad N°7 *“Retroalimentar, ajustar y complementar al interior de la entidad de los lineamientos de formación”* el proceso informó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“A partir de la construcción el documento de lineamientos metodológicos de los procesos de formación y de la retroalimentación interna del mismo, se realizó la propuesta de actualización de los CID en la cual se proyectaron todos los cambios que se están implementado en los mismos. Así mismo a partir de la retroalimentación realizada al documento de lineamientos metodológicos de los procesos de formación, se estructuró y actualmente se está ejecutando la transición de la oferta formativa de la entidad y la virtualización de la oferta formativa de la Dirección de Gestión del Conocimiento implementada en distintas plataformas a la plataforma oficial Moodle.”* y de acuerdo con la evidencia aportada por el proceso se recibieron Renders y fotografías de las adecuaciones de los CID en las vigencias 2021-2022 y documentos en PDF de los cursos de la Dirección de Gestión del Conocimiento virtualizados en la plataforma Moodle, matriz de priorización de las necesidades de formación de la vigencia 2022. Adicionalmente, Producto de la entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022 a la Coordinación de las (os) Facilitadoras (es) se aportó el documento elaborado sobre lecciones aprendidas de la vigencia 2020 y 2021 en el que se recoge la retroalimentación de los lineamientos de formación, documento que da cuenta del cumplimiento del registro indicado por el procedimiento.
- Acorde con la actividad N°8 *“Validar y aprobar al interior de la entidad de los lineamientos de formación”* el proceso indicó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“Desde la Dirección de Gestión de Conocimiento reconocemos que las dependencias de la entidad son*

 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 74

autónomas en definir las temáticas, metodologías y acciones pedagógicas de formación. Sin embargo, se hace necesario contar con unos criterios básicos y comunes para realizar procesos orientados al desarrollo de capacidades con y para las mujeres.

A partir, de las experiencias formativas de las dependencias, se construyó un lineamiento de los procesos de formación, este contiene los pasos mínimos que debe seguir una dependencia de la entidad al tomar la decisión de diseñar e implementar procesos de desarrollo de capacidades. (...)

De acuerdo con los soportes aportados se evidenció que para la construcción del lineamiento se realizaron mesas de trabajo de fechas 10, 11, 12, 14, 16 de mayo, 28 de junio, 1, 6 de julio, 4 de agosto, 1, 8, 10, 11, de septiembre, 13, 27 de octubre y 10 de noviembre de 2021 con las diferentes dependencias misionales de la entidad y, asimismo, se llevaron a cabo mesas de trabajo para orientar y dar línea técnica en la construcción de contenido de los procesos de formación y su vinculación en la plataforma Moodle. Para evidenciar el cumplimiento de esta actividad el proceso aportó adicionalmente el Lineamiento de Formación Dirección Gestión del Conocimiento y las actas de mesas de trabajo realizadas. Producto de la entrevista ejecutada el día 27 de mayo de 2022 a la Coordinación de las (os) facilitadoras (es), se aportó el PDF de la aprobación realizada a dichas actas por parte de la Directora de Gestión del Conocimiento y es así que con las evidencias citadas se da cumplimiento a la presente actividad.

6. Conforme a la actividad N°7 *“Socializar y apropiar de los lineamientos de proceso a implementar con el personal encargado de su implementación”* el proceso mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 informa que *“(…) se adjuntan actas de reuniones con el equipo de facilitadoras (es) TIC de los Centros de Inclusión Digital donde se socializaron lineamientos de formación de la Dirección de Gestión de Conocimiento, en estas reuniones que generalmente son de carácter mensual, se evidencia la socialización de lineamientos de formación, operativos, pedagógicos y metodológicos como también retroalimentación de equipo facilitador TIC.”*

Se allegaron a este despacho, 29 actas de reunión de equipos de formación realizadas entre los meses de mayo y julio de 2021 con diferentes temáticas de tipo formativas y operativas en los formatos “Evidencia de Reuniones Internas y Externas código GA-FO-24 versión 3 de fechas 3, 6, 14, 18, 21, 24, 25, 27 de mayo, 1, 8, 15, 18 de junio y 8, 21 de julio de 2021 con el correspondiente registro de asistencia; en donde se socializaron las diferentes temáticas en relación a los lineamientos emitidos por parte de la Dirección de Gestión de Conocimiento. Producto de la entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022 a la Coordinación de las (os) facilitadoras (es) se aportó la evidencia de reunión interna y externa de fecha 14 de mayo de 2022 donde se realizó la socialización de transferencia de conocimiento con relación a los lineamientos del proceso formativo, documentos y soportes que dan cumplimiento con la actividad del procedimiento.

Nota: A partir de esta actividad, los números consecutivos registrados en el procedimiento presentan errores, por lo cual se recomienda su verificación y ajuste.

7. Con respecto a la actividad N°9 *“Elaborar los contenidos, metodologías y didácticas para el desarrollo de capacidades de los procesos de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda”*, el proceso mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022, manifestó que *“Se remiten guías de diseño metodológico elaboradas en la vigencia 2021 y 2022. Evidencias: 1. GUIA Derechos de las Mujeres y H. TIC, 2. GUIA Habilidades Digitales 3. GUIA*

	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 19 de 74

Habilidades Socio Emocionales, 4. GUIA Prevención de Violencias Digitales, 5. GUIA Introducción Indicadores genero 6. GUIA Construcción y Aplicación Indicadores género, 7. GUIA Constructoras Tic para la Paz.”

De acuerdo con las evidencias aportadas se observó que los documentos nombrados como guías incluyen en su contenido la descripción de metodologías que dan cuenta del cumplimiento con la actividad del procedimiento.

8. Conforme con las actividades N°10 “*Los contenidos requieren virtualización*” y la N°11 “*Virtualizar los contenidos y materiales para su implementación a través de Tecnologías de Información y Comunicación*” el proceso informó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que “*La selección de cursos y contenidos a virtualizar se realiza a partir de 2 categorías que permiten priorizar la necesidad y efectividad de la oferta virtual: i) Cursos o contenidos que tienen mayor demanda ii) Cursos o contenidos que permiten desarrollar los insumos de manera virtual. En este sentido para el año 2020 según el lineamiento de virtualidad por pandemia de la SDMujer, se virtualizó la oferta formativa vigente y que cumplía con estas 2 características además de la creación de nuevos contenidos aptos para tal acción.*

Para el año 2021 de manera progresiva se fue ampliando el modelo virtual a una modelo de implementación mixto con oferta virtual y presencial en la medida que se flexibilizaban las medidas de bioseguridad por COVID 19 a nivel distrital. Para el año 2022 se ha mantenido el modelo de implementación mixto con una oferta virtual de 6 cursos: 1) Habilidades Socioemocionales 2) Habilidades Digitales para la Autonomía de las Mujeres 3) Prevención de violencias digitales 4) Claves para ingresar al mundo laboral 5) Introducción a los Indicadores de género 6) Construcción y uso de los Indicadores de género, y finalmente con una oferta presencial del curso: Habilidades Digitales para la Autonomía de las Mujeres dado su nivel básico que facilita el acceso de las mujeres al mundo digital a partir de su teléfono móvil”.

De acuerdo con la respuesta anterior, para el cumplimiento de estas actividades se aportó la Resolución N°0149 de fecha 19 de marzo de 2020 “*Por la cual se confiere trabajar bajo la modalidad de trabajo en casa extraordinario, a las y los servidores públicos de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones*” y las Guías metodológicas con contenidos de todos los procesos de formación tanto virtuales como presenciales (Derechos de las Mujeres y Herramientas TIC, Habilidades Digitales, Habilidades Socio Emocionales, Prevención de Violencias Digitales, Introducción Indicadores género, Construcción y Aplicación Indicadores Género, Constructoras TIC para la Paz), siendo documentos que se enuncian como registros de las actividades del procedimiento.

9. Es importante acotar que también referente a la actividad N°12 “*Realizar la Validación de contenidos*”, en la entrevista efectuada el día 27 de mayo de 2022 con la Coordinación de Facilitadoras (es) y de acuerdo con lo informado mediante radicado N°3-2022-002444 de fecha 31 de mayo de 2022 (...)se realizó ejercicio de validación de contenidos con el equipo de facilitadoras (es) de los Centros de Inclusión Digital, así: - Reuniones con el equipo de facilitadoras (es) de los Centros de Inclusión Digital - Documentos que evidencian los ajustes realizados a los contenidos a partir de los aportes realizados por el equipo de facilitadoras (es) de los Centros de Inclusión Digital en las reuniones mencionadas anteriormente”. Resultado de la entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022 a la Coordinación de las (os) Facilitadoras (es) se aportó los documentos de ajuste de los procesos formativos de Derechos de las Mujeres y Herramientas TIC de fecha abril 2022 y Habilidades Socioemocionales de fecha junio de 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 20 de 74

realizado en conjunto con facilitadoras (es), documentos que dan cuenta del cumplimiento del registro de la actividad.

10. Respecto a la Actividad N°13 *“Implementar los procesos de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda”*, el proceso manifestó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“Para la convocatoria de las mujeres, la Dirección de Gestión del Conocimiento, en coordinación con Comunicaciones, publica de manera periódica piezas comunicativas a través de las redes oficiales de la entidad, en dichas piezas comunicativas las mujeres pueden acceder a un formato de inscripción en línea, en donde registran sus datos para luego ser contactadas por la facilitadora designada. Asimismo, en el micrositio de la OMEG, en el botón cursos, ubicado en el menú principal del micrositio, se encuentran los procesos de formación ofertados, y por cada curso un botón de inscripción, el cual lleva a al formato en línea.*

Los datos recopilados en el formato en línea son consolidados y depurados por la persona contratada como coordinadora de los CID, quien a su vez se encarga de organizar los grupos de mujeres a formar por mes, para luego ser designados a facilitadoras (es). Las (os) facilitadoras (es) luego se encargan de hacer un seguimiento de cada una de las mujeres, con un sistema de puntaje, y así verificar el avance de cada ciudadana en el curso; las mujeres que culminan como mínimo el 75% de las actividades propuestas en el proceso de formación son registradas en el Sistema de Información Misional -SIMISIONAL. (...).”

Para el cumplimiento de esta actividad el proceso aportó la base consolidada en Excel de mujeres inscritas, la base consolidada de mujeres formadas 2021 y 2022 donde se incluye el (CID, número de cedula, apellidos y nombres, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono fijo/celular, sexo, identidad de género, barrio, localidad, escolaridad, discapacidad, etnia, proceso aprobado, fecha de inicio y finalización), de igual forma se aportó las capturas de publicaciones de la oferta brindada en las diferentes redes sociales de los meses de mayo, junio, agosto, septiembre de 2021 y de la vigencia 2022 se aportaron las ofertas de los meses de febrero, marzo, abril. Asimismo, se allegaron las capturas de pantalla de publicaciones de los procesos formativos en el micrositio del OMEG y los Formatos de inscripción en línea por cada uno de los cursos ofertados, con los documentos aportados se da cumplimiento con la actividad del procedimiento.

11. Con relación a la Actividad N°14 *“Realizar el seguimiento y monitoreo al proceso de implementación del proceso diseñado”* el proceso informó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022, que *“Toda vez que los procesos de formación responden a la meta 1 del proyecto de inversión 7673, las actividades encaminadas al cumplimiento de dicha meta son monitoreadas a través del reporte mensual del instrumento de planeación Plan de Acción. Las actividades que hacen parte del plan de acción, responden entonces a todo lo que implica desarrollar procesos de formación tanto de manera presencial como virtual pasando por los procesos metodológicos, el aprendizaje continuo, la articulación interna, el continuo mejoramiento de la infraestructura tecnológica y física, etc.(...)”*.

En este sentido, el proceso aportó como evidencia del cumplimiento a la actividad durante lo corrido de los meses entre febrero a mayo de 2022, el formato de *Formulación y Seguimiento Plan de Acción código DE-FO-05 versión 8* vigente desde el 4 de enero de 2022, en donde se describen cada una de las actividades como la programación y ejecución de las mismas. También, se allegó el Plan de Acción 2021 de los meses de mayo a diciembre de 2021 en el *formato Formulación y Seguimiento Plan de Acción código DE-FO-05 versión 7* vigente desde el 23 de septiembre de 2020. Producto de la entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022 a la Coordinación de las (os) Facilitadoras (es) se aportó el archivo de gestión en Excel

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

donde se registra la información de las ciudadanas y se realiza el seguimiento y monitoreo con respecto a número de mujeres asignadas, aprobadas, nivel de deserción (precoz, temprana,) y los motivos de esa deserción (motivos personales (tiempo, salud, trabajo...), no le interesan los contenidos, la metodología, falta apoyo tutoría o plataforma, no tiene acceso a las TIC (dispositivos, conexión, correo, apps), no se estableció contacto, ya realizó el proceso formativo, inscripción repetida; documentos que revisados por este despacho hacen parte del registro descrito en la actividad del procedimiento.

12. Conforme a la actividad N°15 *“Evaluar el proceso de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda para dar sostenibilidad del proceso o de ser necesario modificar acciones.”* el proceso indicó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“Algunos de los procesos que permiten dar cuenta de la evaluación de los procesos de formación son:*

- 1. Documentos de Lecciones Aprendidas, los cuales visibilizan el proceso de recolección de información y análisis de la misma para proponer y realizar las acciones de mejora pertinentes a nivel metodológico y pedagógico frente a la implementación de la oferta formativa CID.*
- 2. Espacios de socialización de experiencias como: Graduaciones y entrevistas que dan cuenta de hallazgos y experiencias desde la voz de las mujeres participantes en los procesos formativos de los CID.*
- 3. Consolidado de las encuestas de entrada y de salida, así como encuestas de satisfacción las cuales recogen la evaluación de cada mujer con respecto al curso realizado y que permiten así mismo realizar acciones de mejora en la implementación de la oferta formativa CID.*

De acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso, se recibieron los documentos de lecciones aprendidas para aplicar en las vigencias 2021 y 2022. De igual forma se aportó el informe consolidado de encuesta de satisfacción el cual tiene como objetivo evaluar los cursos que ofrece el proceso de Gestión de Conocimiento y la oferta formativa Centros de Inclusión Digital CID, donde se especifican los productos y servicios ofrecidos en la vigencia 2021 y 2022, documentos que son descritos como registros de la actividad revisada.

13. En relación con la actividad N°16 *“Ajustar las guías metodológicas de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda, para que el procedimiento se fortalezca”* se informó mediante radicado N°3-2022-002313 de fecha 16 de mayo de 2022 que *“según requerimiento se anexan documentos donde se evidencian los ajustes realizados a los procesos formativos de Habilidades socio emocionales y Derechos de las mujeres y herramientas TIC”.*

Con respecto a la evidencia aportada se verificó el registro que describe la actividad toda vez que se allegó el documento ajustes proceso formativo “Habilidades Socio Emocionales” de junio 2021, y el Documento Ajustes “Derechos de las Mujeres y Herramientas TIC de abril 2022”, los cuales dan cuenta del desarrollo de dicha actividad. Como resultado de la entrevista realizada con la Coordinación de las (os) Facilitadoras (es) el día 27 de mayo de 2022, se aportaron evidencias adicionales en cuanto a la aplicación de esta actividad como reuniones internas y externas de fechas 28 de mayo y 16 de junio de 202 realizadas con el equipo de facilitadoras (es) de los Centros de Inclusión Digital CID, donde se evidencian los ajustes realizados a los contenidos a partir de los aportes realizados por este equipo de trabajo.

 AL CALDÍA 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 74

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°02 – Registro y periodicidad Actividades del Procedimiento

De acuerdo con lo indicado por la Coordinación de las (os) Facilitadoras (es) en entrevista realizada el día 27 de mayo de 2022, dicha servidora aclaró que el registro definido como “Instrumentos de sistematización” para la actividad N°16 “Sistematizar la experiencia de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda (...)” del procedimiento objeto de evaluación no se refiere a un sistema de información o software específico, sino que dicho registro se traduce en documentos cualitativos donde se evidencian experiencias de formación. Adicionalmente y de conformidad con la respuesta a solicitud de información con radicado N°3-2022-002444 de 31 de mayo de 2022, el proceso manifiesta que “En el marco de los procesos de sistematización de la experiencia formativa se diseñaron distintos documentos que aportan a tal fin, dentro de los cuales se encuentran: - Documentos de Lecciones aprendidas: En el mismo se encuentra por cada uno de los cursos ofertados, una relación que contiene la descripción del curso, las lecciones aprendidas (acorde a modalidad virtual y presencial) y las oportunidades de mejora. - Documento de análisis de Encuestas de satisfacción.”, registros que no están declarados en el procedimiento formalizado en el aplicativo LUCHA.

Por otra parte y de conformidad con la revisión efectuada a la periodicidad de las actividades N° 5, 7, 12 y 16 del procedimiento “Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación” se observó que el tiempo de ejecución esta registrada en forma mensual, situación que no se pudo evidenciar dentro de los soportes allegados con el fin de establecer el cumplimiento de la periodicidad para cada una de las actividades descritas anteriormente.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte del proceso auditado, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Analizar y actualizar el contenido del procedimiento GDC-PR-3 “Lineamientos Metodológicos para procesos de Formación” que permitan que la periodicidad y los registros establecidos en cada una de las actividades sean congruentes y reflejen su ejecución, sin dejar espacio a la interpretación.
2. Solicitar la asesoría y acompañamiento del proceso de Planeación y Gestión con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de analizar los cambios y mejoras que se requieren realizar en el procedimiento examinado.

8.2.2. Operación de los Centros de Inclusión Digital

FORTALEZAS:

1. Se evidenció que desde las lecciones aprendidas identificadas en el desarrollo de los procesos de formación que se llevan a cabo desde el rol de facilitadoras (es), se identifican mejoras y nuevas temáticas para los contenidos de dichos procesos, así como metodologías que permiten uso de las herramientas TIC, TAC y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

- TEP² como parte de los contenidos para los diferentes procesos de formación.
2. Se destaca que desde el rol de facilitadoras (es) se vienen estableciendo estrategias de difusión y posicionamiento de los procesos de formación brindados desde los CID en trabajo conjunto con las profesionales de las Casas de Igualdad y Oportunidades CIOM.
 3. Se evidenció la articulación de los servicios brindados desde las Casas de Igualdad y Oportunidades CIOM en cuanto a la difusión de los procesos de formación que se ofrecen desde los CID, mediante la divulgación de la información en encuentros Psicosociales, eventos realizados desde el rol de Referentas (es), Contigo en tu Barrio, Ferias de Servicios y Jornadas de Territorialización entre otros.
 4. Se resalta también la gestión de las (os) facilitadoras (es) en cuanto a la búsqueda de trabajo conjunto con entes u organizaciones externas a la administración distrital; como empresas privadas, universidades, sindicatos, grupos focales, colectivos entre otros, con las cuales se realizan ejercicios de oferta de servicios tanto de los Centros de Inclusión Digital como de otros servicios que brinda la entidad.
 5. Se evidenció desde el rol de facilitadora (or) se realiza el seguimiento sobre la deserción, brindando diferentes opciones como flexibilidad en los horarios para llevar a feliz a término el proceso de formación correspondiente.
 6. Para las personas inscritas en los procesos de formación que se encuentran en un nivel de avance bajo, se cuenta con tres encuentros virtuales que permiten adicionar puntajes a la calificación final para culminar el proceso de formación.
 7. Se utilizan herramientas tecnológicas de comunicación con la ciudadanía que participa en los diferentes procesos de formación, como son WhatsApp business, correo electrónico, grupos en las diferentes aplicaciones, redes sociales personales e institucionales.
 8. Se desataca la iniciativa propia de las (os) facilitadoras (res) en cuanto a la utilización de mecanismos pedagógicos aplicados a lo largo del desarrollo de los procesos de formación.
 9. La actividad grupal realizada “EL CID QUE SOÑAMOS” que contribuyó con la mejora en la distribución, disposición y presentación de los espacios físicos de los centros de inclusión digital, en el cual se tuvo en cuenta las opiniones de las (os) facilitadoras (es) de acuerdo con su experiencia y sus actividades diarias. Dicha actividad se desarrollo en tres momentos en las reuniones virtuales de equipo de las siguientes fechas:
 - 15 de abril de 2021 (planeación de propuesta), en las que de manera individual se hizo presentación de propuesta con el fin de rescatar las ideas en común y lograr unificar criterios; para este ejercicio se tuvo en cuenta la distribución, la estructura, el mobiliario, las herramientas tecnológicas, entre otros.
 - 17 de abril de 2021 (Construir propuesta de diseño CID), se realizó lluvia de ideas, en las que se identificaron posibles puntos débiles y aspectos a mejorar. De las cuales se organizaron las ideas contemplando cuatro factores: Físico (Luz, áreas de descanso, salones grandes, entre otros), tecnológico (red wifi, portátiles, proyectores, entre otros), pedagógico (mural, cine foros) y otros.
 - 22 de abril de 2021 (Presentación propuesta el CID que soñamos), donde se realizó un concurso con el equipo de facilitadoras para lo cual se crearon grupos con el propósito de presentar una propuesta del CID ideal soñado con base en las experiencias de las facilitadoras y las necesidades de las ciudadanas. Como resultado de dicho ejercicio se realizó una votación en la que se eligió una de las propuestas presentadas por los grupos.
 10. Se resalta el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas para realizar capacitaciones, socializaciones, talleres, entre otras actividades conjuntas, sobre temas relacionados con la implementación de las líneas estratégicas de la Política Pública de Mujer y Equidad Genero y los enfoques de la misma, temas administrativos y utilización de herramientas tecnológicas y aplicaciones.

² Lineamientos de Formación Centros de Inclusión Digital, Bogotá 2020 – 2024 – Ver Conceptualización TIC, TAC y TEP página 7.

 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 24 de 74

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°03 – Diferencias en el Horario de Atención de los Centros de Inclusión Digital

De acuerdo con la verificación realizada mediante las visitas y entrevistas llevadas a cabo a lo largo de la auditoría, se identificó que no hay claridad y uniformidad en cuanto a la información que manejan las facilitadoras sobre el horario de atención de los Centros de Inclusión Digital de Lunes a Viernes ya que en las entrevistas se indicó que para algunos casos es de 8 am a 5 pm, otros de 8 am a 5:30 pm y según la programación enviada por el proceso evaluado es de 8 am a 4:30 pm. Información que debe ser revisada en concordancia con lo estipulado en la Resolución Interna N°269 de junio de 2021, que en su artículo segundo menciona que *los servicios de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres se prestarán a través de la modalidad presencial en cada una de las sedes, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.*

De igual manera esta información sobre los horarios difiere con lo establecido dentro del documento nombrado LINEAMIENTOS DE FORMACIÓN CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL 2020 – 2024, que en su numeral 3.1. Características, enuncia que (...) *En la modalidad presencial este acceso tiene como limitante el horario laboral, es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.*, así como también se evidenció que dentro de lo publicado en la página web institucional no se tiene identificado de manera específica el horario de atención de los CID.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que *“Dado que los Centros de Inclusión Digital prestan sus servicios de formación a la ciudadanía a través de un modelo de atención virtual y presencial, la franja horaria en la cual se brindan estos servicios se ajusta a las necesidades e intereses de las ciudadanas en cada localidad, enmarcándose y dando cumplimiento a la implementación del enfoque diferencial contenido en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.*

Por lo anterior, la franja horaria en la cual se prestan estos servicios de forma presencial puede variar entre una localidad y otra, permitiendo a las ciudadanas acceder a los mismos ya sea en los espacios físicos que se han dispuesto para ello o a través de modalidad virtual en horarios no convencionales y con el acompañamiento del equipo dispuesto para tal fin.”

Evidencia: Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021, no se enviaron soportes adicionales relacionados con la Oportunidad de Mejora N°03.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la presente oportunidad de mejora se identificó debido a las diferencias encontradas en la información publicada (en diferentes canales internos y externos) sobre los horarios de atención de los CID y que el proceso evaluado informó que se cuenta con franjas de horarios de atención específicas por localidad, es necesario unificar, aclarar y publicar en los diferentes canales de comunicación internos y externos de la entidad los horarios determinados, además de establecerlos de manera formal en los actos administrativos institucionales que se refieran al tema, para dar cumplimiento al principio de publicidad bajo los criterios de la Ley 1712 de 2014

 AL CALDÍA 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 74

Transparencia y acceso a información pública y garantizar su conocimiento de parte de las ciudadanas(os) así como de los servidores y prestadores de servicios de la Entidad.

Es así que en el marco de dicha Ley y de acuerdo con los lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública establecidos desde la POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA de diciembre de 2020 dada desde la dimensión de gestión con valores para resultados de MIPG, las entidades públicas deben cumplir con el principio de publicidad aplicado sobre toda la información que se comunica a través de los diferentes canales en cuanto a los servicios que se prestan; brindando de manera precisa, certera, homogénea y con lenguaje claro la información relacionada hacia los grupos de interés. Adicionalmente se debe garantizar el acceso a información actualizada sobre condiciones de modo, tiempo y lugar para que la ciudadanía acceda a sus derechos, horarios de atención, condiciones y requisitos para servicios y trámites, actualizaciones y cambios en procedimientos, formatos y cualquier tipo de información que afecte o incida en el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor. Asimismo, a nivel distrital el documento CONPES 3 POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA indica que la ciudadanía tiene derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital brindando información precisa, concreta y actualizada sobre los servicios que se ofrecen en las diferentes entidades distritales; y es por esto que es imperativo que se tenga uniformidad en los datos sobre los horarios de atención de los CID.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Actualizar y articular todos los documentos que contengan información sobre los horarios de atención de los Centros de Inclusión Digital, de acuerdo con los parámetros establecidos los actos administrativos institucionales relacionados con el tema.
2. Publicar de manera diferenciada el horario de atención de los Centros de Inclusión Digital a través de los diferentes medios y canales de comunicación, en concordancia con los parámetros institucionales al respecto.
3. Solicitar al proceso de Talento Humano que se defina institucionalmente dentro de los actos administrativos, el horario específico para la atención en los Centros de Inclusión Digital.

Oportunidad de Mejora N°04 – Documentos insuficientes para describir la operación de los Centros de Inclusión Digital CID

De acuerdo con la verificación realizada mediante las visitas y entrevistas llevadas a cabo a lo largo de la auditoría, así como la aplicación de las listas de chequeo sobre la ejecución de las diferentes actividades para el funcionamiento de los CID, se evidenció que no se cuenta con documentos específicos (manuales, procedimientos, guías, instructivos, protocolos, entre otros) donde se estructure de manera lógica, secuencial y sistemática, la descripción y/o la definición de actividades, registros y responsables para desarrollar los procesos de formación dentro de la operación de los CID.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

 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 74

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento indicó que *“Para garantizar la operación de los CID, se cuenta con los siguientes documentos que facilitan su operación de forma integral, dando lineamientos operacionales acerca de los aspectos metodológicos (tiempos de duración, contenidos y herramientas que facilitan el aprendizaje), así mismo, se exalta la condensación de estos contenidos en una presentación realizada al equipo de facilitadoras denominada Modelo de operación y capacitación 2022, que al igual que los demás lineamientos que se expresan a continuación, se encuentran adjunta a la presente comunicación, a saber:*

- *Carpeta Guías Metodológicas Procesos formativos CID: Cada una de estas guías evidencia el paso a paso a seguir, roles y actividades durante la implementación de cada uno de los cursos de la oferta formativa de los CID.*
- *Protocolo regreso a casa mayo 2022: Este documento contiene el protocolo de retorno seguro al lugar de trabajo para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo por COVID- 19 en la Secretaría Distrital de la Mujer.*
- *Modelo de operación y capacitación 2022: Documento que desarrolla las especificaciones de implementación de cada uno de los cursos ofertados, así como el modelo de operación de los CID y las asignaciones por localidad dentro del grupo de facilitadoras.*
- *Protocolo seguimiento Classroom: Este documento contiene el paso a paso para realizar el seguimiento tanto de desarrollo de contenidos como de participación de las mujeres inscritas en los procesos de formación.*

Evidencia:

- *Carpeta Guías Metodológicas Procesos formativos CID*
- *Protocolo regreso a casa mayo 2022*
- *Modelo de operación y capacitación 2022*
- *Protocolo seguimiento Classroom”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con la respuesta dada por el proceso auditado se observa que si bien se aporta como evidencia los documentos identificados como carpeta Guías Metodológicas Procesos formativos CID, Protocolo regreso a casa mayo 2022, Modelo de operación y capacitación 2022 y Protocolo seguimiento Classroom; dichos documentos no han sido registrados ni formalizados dentro del módulo de gestión documental del aplicativo institucional LUCHA, como parte del listado maestro de documentos pertenecientes al proceso de Gestión del Conocimiento. Por otro lado, si dichos documentos se vienen utilizando continuamente como referente operacional y metodológico para el desarrollo de los procesos de formación que se brindan desde los CID, precisamente deberían estar institucionalizados y formalizados; dado que de acuerdo con el modelo de operación por procesos que se establece desde MIPG en el marco de sus directrices y lineamientos, es necesario documentar las actividades clave del proceso de gestión del conocimiento contenidas en su ciclo PHVA como parte fundamental del quehacer y del desarrollo del objetivo mismo del proceso.

Por otro lado, a lo largo del proceso auditor se evidenció que dentro del procedimiento LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA PROCESOS DE FORMACIÓN GDC-PR-03 de 2020 se establece la actividad N°13 IMPLEMENTAR LOS PROCESOS DE FORMACIÓN, la cual, de acuerdo con las entrevistas y visitas realizadas

 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 74

en el proceso auditor, obedece a una acción que contiene múltiples pasos para el desarrollo o puesta en funcionamiento o aplicación de metodológicas para los procesos de formación por lo cual es necesario especificar el “COMO” se debería implementar los procesos de información, sensibilización, capacitación y/o profundización según corresponda, de acuerdo con la descripción de la actividad indicada en dicho procedimiento y en virtud de las actividades que se desarrollan cotidianamente por parte del equipo de formación de la Dirección de Gestión del Conocimiento en articulación con el grupo de facilitadoras (es) de los CID.

Igual situación ocurre para las actividades subsiguientes a dicha implementación, como por ejemplo las relacionadas con LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN Y AJUSTE DE ACCION DE FORMACIÓN, donde también se evidenció que requieren de una serie de pasos para llevarlas a cabo y que asimismo deberían documentarse específicamente con el fin de que todo el equipo de trabajo vinculado al desarrollo de los procesos de formación tenga directrices y políticas de operación visibles, claras y precisas.

En virtud de lo anterior, **se mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar remitido mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Analizar a partir de las actividades claves del ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Gestión del Conocimiento, los posibles documentos que se deben construir metodológicamente donde se describa puntualmente el quehacer diario de las actividades que se llevan a cabo en los Centros de Inclusión Digital CID para desarrollar los procesos de formación.
2. Identificar el tipo de documentos requeridos para describir el funcionamiento de los CID en concordancia con los parámetros dados desde la *Guía Elaboración y Codificación de los Documentos SIG* código PG-GU-2 en su Versión N°1 de 2017.
3. Solicitar al proceso de Planeación y Gestión bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, la planificación y desarrollo de capacitaciones, talleres y/o socializaciones de los lineamientos para la elaboración y codificación de los documentos del SIG, dirigidos hacia el equipo de trabajo responsable de la documentación del proceso de Gestión del Conocimiento.
4. Requerir el acompañamiento correspondiente para llevar a cabo la actualización y mejora continua de los diferentes documentos del proceso de Gestión del Conocimiento en el marco de los lineamientos establecidos por parte del proceso de Planeación y Gestión con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta los cambios realizados al mapa de procesos de la entidad.

Oportunidad de Mejora N°05 – Formalización de los documentos que se vienen utilizando para la operación de los Centros de Inclusión Digital en el aplicativo institucional LUCHA

De acuerdo con los registros y soportes aportados por el proceso de Gestión del Conocimiento en las diferentes solicitudes de información enviadas por este despacho y en las revisiones realizadas en las visitas a los CID de las localidades de la muestra de auditoría seleccionada, se evidenció que no se encuentran formalizados dentro del módulo de gestión documental del aplicativo LUCHA, los diferentes documentos utilizados tales como: Lineamientos, guías metodológicas, bitácoras, relatorías, informes cualitativos y cuantitativos entre otros, como parte de la operación de los CID.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

 AL CALDÍA 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 28 de 74

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que “*Los formatos y/o documentos que se utilizan en la operación de los Centros de Inclusión Digital, no se encuentran formalizados en el aplicativo Lucha, en tanto se convierten en documentos de apoyo a la gestión, de uso temporal y la información que recogen aportan al cumplimiento de las funciones de gestión de los procesos formativos, por ende, no están incluidos en el procedimiento.*”

En este sentido, se aclara que los documentos que hacen parte del procedimiento son aquellos que dan sustento y permiten documentar la gestión realizada en el marco de la implementación de los Centros de Inclusión Digital.”

Evidencia: No se adjuntaron al memorando remitido soportes adicionales.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En concordancia con los documentos y los soportes aportados por el proceso evaluado a lo largo del proceso auditor y lo observado a través de las entrevistas y la aplicación de las pruebas de auditoría, se evidenció que los documentos *como Lineamientos, guías metodológicas, bitácoras, relatorías, informes cualitativos y cuantitativos entre otros*, se utilizan cotidianamente como parte de la operación de los CID en el desarrollo de los procesos de formación e incluso hacen parte de los registros que se establecen como producto de las actividades descritas dentro del procedimiento LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA PROCESOS DE FORMACIÓN GDC-PR-03 de 2020 de los cuales se nombran por ejemplo: *lineamientos de formación, guías de diseño metodológico, guías de contenido de virtualización, instrumentos de sistematización, informe de proceso de formación*; por lo que no podrían ser considerados como documentos de “***Uso Temporal***” y que por ende deberían documentarse y formalizarse en el marco de los lineamientos de la Guía Elaboración y Codificación de los Documentos SIG código PG-GU-2 en su Versión N°1 de 2017.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar enviado mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Incorporar los documentos utilizados dentro del aplicativo LUCHA módulo de gestión documental - Sistema Integrado de Gestión, toda vez que estos documentos se utilizan de manera permanente para el desarrollo y operatividad de los procesos formativos que realiza en los CID, teniendo en cuenta la tipología que corresponda (Lineamientos, guías, formatos, entre otros).
2. Analizar si los documentos que están siendo utilizados en el desarrollo de las actividades de los procesos de formación están alineados con las obligaciones de los contratos por prestación de servicio y de apoyo a la gestión de las (os) facilitadoras (es).
3. Solicitar asesoría a la Oficina Asesora de Planeación para llevar a cabo la formalización de los diferentes documentos asociados a los procesos de formación en concordancia con la *Guía Elaboración y Codificación de los Documentos SIG* código PG-GU-2 en su Versión N°1 de 2017.
4. Solicitar la asesoría y acompañamiento del proceso de Planeación y Gestión con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, para realizar la actualización y mejora continua de los diferentes documentos del proceso de Gestión del Conocimiento de acuerdo con los parámetros indicados.

 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 29 de 74

Oportunidad de Mejora N°06 – Adopción de Formato Externo de Autorización de Aparición Audiovisual en diferentes Medios de Comunicación

En las pruebas de recorrido realizadas en las visitas de auditoría a los Centros de Inclusión Digital de la muestra seleccionada, se evidenció que se está utilizando el formato externo denominado *RELEASE AUTORIZACIÓN APARICIÓN AUDIOVISUAL EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN*, en el cual la ciudadanía autoriza a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para publicar, divulgar, emitir y promocionar cualquier tipo de información (Datos personales, imágenes, fotografías, entre otros) de las personas que participan en los procesos de formación. Dado lo anterior se identificó que dicho formato se viene utilizando con diferencias de forma en su contenido como: unos presentan escudo de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, otros no lo tienen; otros formatos tienen pie de página donde se relacionan los datos de la SDMujer y presentan el código de otro formato interno GA-FO-01; entre algunas diferencias.

Imagen N°1

Formato Externo de Autorización de Aparición Audiovisual en diferentes Medios de Comunicación

RELEASE
AUTORIZACIÓN APARICIÓN AUDIOVISUAL EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Yo, _____ mayor de edad identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____ en uso de mis plenas facultades, autorizo irrevocablemente a **ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**, para que use mi:

<input type="checkbox"/> Nombre	<input type="checkbox"/> Imagen	<input type="checkbox"/> Frases	<input type="checkbox"/> Declaraciones testimoniales
<input type="checkbox"/> Retrato fotográfico	<input type="checkbox"/> Locaciones	<input type="checkbox"/> Pinturas	<input type="checkbox"/> Obras de arte
<input type="checkbox"/> Litografías	<input type="checkbox"/> Mapas	<input type="checkbox"/> Archivos de museos o colecciones	<input type="checkbox"/> Imágenes de archivo audiovisual
<input type="checkbox"/> Fotografías	<input type="checkbox"/> Obra musical original	<input type="checkbox"/> Derechos de autor	<input type="checkbox"/> Compositor
<input type="checkbox"/> Intérprete	<input type="checkbox"/> Productor musical	<input type="checkbox"/> Edición musical	

Con título:

Para los exclusivos efectos de emitir, publicar, divulgar y promocionar en cualquier lugar del mundo, realizado para la ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Tal utilización, podrá realizarse mediante la divulgación a través de su reproducción, tanto en medios impresos como electrónicos, así como su comunicación, emisión y divulgación pública, a través de los medios existentes o por inventarse, incluidos aquellos de acceso remoto, conocidos como internet, para los fines de emisión del programa, y los fines promocionales e informativos que la ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ estime convenientes.

*Fuente: Visitas Centros de Inclusión Digital

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que *“Se entregó y socializó el documento RELEASE AUTORIZACIÓN APARICIÓN AUDIOVISUAL EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN - RELEASE copy2 - para ser utilizado por el equipo de facilitadoras en los casos en que se requiera autorización por parte de la ciudadanía para hacer uso de imagen en diferentes medios de comunicación de la Secretaría Distrital de la Mujer.*

Evidencia:

- *Captura de pantalla grupo interno facilitadoras.*

 AL CALDÍA 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 74

- Formato uso de imagen.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la réplica dada por el proceso auditado no justifica el porque se viene utilizando en los CID de las localidades visitadas, un formato relacionado con *AUTORIZACIÓN APARICIÓN AUDIOVISUAL EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN* con diferencias de forma en su contenido; máxime si fue socializado para su uso por el equipo de facilitadoras como se menciona en el memorando 3-2022-002673, **se mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar asesoría al proceso de Comunicación Estratégica sobre los lineamientos relacionados con Autorización de Aparición Audiovisual en diferentes Medios de Comunicación.
2. Adoptar y formalizar el documento denominado RELEASE AUTORIZACIÓN APARICIÓN AUDIOVISUAL EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN como “**Documento Externo**” en el aplicativo institucional LUCHA asociado al proceso aplicable.
3. Cuando dicho formato se tenga adoptado formalmentepor el proceso correspondiente, realizar socializaciones al equipo de trabajo del proceso de gestión del conocimiento para dar aplicación adecuada con el fin de minimizar el riesgo de posibles reclamos o demandas.

Oportunidad de Mejora N°07 – Reforzar el Conocimiento en los diferentes instrumentos y políticas institucionales para la gestión y operación del Proceso de Gestión del Conocimiento

En concordancia con lo observado dentro de las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital de la muestra de auditoría, se evidenció que desde el rol de faclitadoras (es) existen debilidades en el conocimiento en temáticas relacionadas con la gestión y operación del proceso de Gestión de Conocimiento en cuanto a instrumentos como: Mapa de procesos, instrumentos de planeación, mapa de riesgos y documentos asociados. Adicionalmente se observó que no se cuenta con el conocimiento adecuado sobre los lineamientos descritos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer, esto en razón a que las personas entrevistadas mencionan de manera general algunos temas relacionados con la aplicación de dichos documentos, por lo cual es necesario profundizar en estos aspectos, dado que son parámetros de aplicación institucional.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Para la presente oportunidad de mejora se recibió memorando con replica de los procesos de gestión del conocimiento y planeación y gestión, así:

1. Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó: “*Frente al refuerzo de conocimiento, instrumentos y políticas institucionales, se diseñó un “Plan de capacitación para facilitadoras 2022”, en el cual se plasma el plan de capacitación para las facilitadoras de los Centros de Inclusión Digital durante la vigencia.*”

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

En dicho Plan se establecen contenidos asociados a los Enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como de los distintos programas, proyectos y procesos institucionales.

Evidencia:

- *Plan de Capacitación para facilitadoras de los Centros de Inclusión Digital - 2022*
- *Actas y listados de asistencia de las reuniones de capacitación – 2022”*

2. Con memorando radicado N°3-2022-002625 del 22 de junio de 2021 el proceso de planeación y gestión menciona que: *“La Oficina Asesora de Planeación se permite informar que de manera constante realiza socializaciones a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión, el manejo del aplicativo LUCHA, el mapa de procesos y demás temas inherentes al modelo de operación por procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer. De igual manera, se realizan socializaciones de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. Estas socializaciones se realizan en el marco de las capacitaciones de inducción y reinducción convocadas por Talento Humano, y en otros espacios a solicitud de las diferentes áreas de la Entidad.*

Es así como las facilitadoras de los Centros de Inclusión Digital recibieron capacitación sobre el mapa de procesos, aplicativo LUCHA y Sistema Integrado de Gestión, los días 13 y 14 de junio del año en curso del cual se envía como evidencia pantallazos de la jornada, además de la presentación empleada para ello.”

Evidencia: El proceso de planeación y gestión menciona que, *“De igual manera, se comparten las grabaciones de las sesiones de capacitación mencionadas, las cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:*

- *Sesión 1. 13 de junio de 2022 https://secretariadistritald-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/squevedo_sdmuje_r_gov_co/EbRNNSJuLMtIvvAVOSeVJt4BZ3rUT1GiSgbEi2l-X8zupg?e=BogpeH*

- *Sesión 2. 14 de junio de 2022 https://secretariadistritald-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/squevedo_sdmuje_r_gov_co/ESP2q7tKEqlAl4eoUEWuO40BNMU9ZtGl7y3hLjJ8KSxQKq?e=JuQ1jD*

Para los demás temas, se tiene programado realizar durante el segundo semestre del año sesiones de capacitación, con el fin de fortalecer el conocimiento de las facilitadoras en los diferentes instrumentos de planeación, protección de datos, entre otros temas de aplicación institucional.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

1. Para la réplica enviada por el proceso de Gestión del Conocimiento se evidencia que, si bien se cuenta con el documento nombrado *“Plan de capacitación para facilitadoras 2022”* aportado como soporte adicional, en el momento de las entrevistas y visitas realizadas a lo largo del proceso auditor al rol de facilitadoras (es) se observó que existen debilidades en el conocimiento en temáticas relacionadas con la gestión y operación del proceso de Gestión de Conocimiento tal como se indica en la presente oportunidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

de mejora. Por lo anterior, es necesario profundizar en el conocimiento institucional no solo en temáticas misionales sino ampliarlo a tópicos relacionados con la gestión estratégica y operativa de la entidad.

2. En cuanto a la réplica aportada por el proceso de Planeación y Gestión, si bien se indica que desde la Oficina Asesora de Planeación se realizaron dos sesiones de socialización hacia las (os) facilitadoras (es), en revisión de los soportes aportados no se evidenció que se brindara información sobre temáticas como Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer. Adicionalmente se observa que dichas socializaciones se llevaron a cabo los días 13 y 14 de junio de 2022, días después de haber realizado las entrevistas correspondientes en el marco del ejercicio auditor y construido el informe preliminar.

Por otra parte, es importante indicar que las diferentes capacitaciones y socializaciones sobre las diferentes temáticas institucionales, deben realizarse de manera continua y constante de acuerdo con las necesidades que se vayan presentando y en pro de la mejora continua; los cambios en personal que vayan suscitando tanto de planta como contratistas y también teniendo en cuenta las actualizaciones metodológicas y normativas que se dan desde los entes distritales y nacionales.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Socializar con las personas que fungen el rol de facilitadoras (es) de los diferentes CID de las localidades; mediante talleres, capacitaciones o actividades de retroalimentación al interior del equipo de trabajo los temas relacionados con mapa de procesos, instrumentos de planeación, mapa de riesgos y documentos asociados a la operación del proceso de gestión del conocimiento.
2. Solicitar el acompañamiento y la asesoría correspondiente a la Oficina Asesora de Planeación, para llevar a cabo las socializaciones de los diferentes temas de operación del proceso auditado.
3. Formular una estrategia de socialización tanto de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales como del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer hacia las(os) facilitadoras (es) de los CID, teniendo en cuenta las actividades diarias que se desarrollan tanto en modalidad presencial como virtual.
4. Recordar la ruta de publicación de la política mencionada que se indica en la página web institucional, enlace <https://www.sdmujer.gov.co/node/2615>.
5. Dar a conocer la ruta de acceso del aplicativo LUCHA donde se encuentra publicado para su implementación, el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer - <https://www.kawak.com.co/sdmujer/main/home.php>

8.2.3. Verificación de la aplicación del procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021

FORTALEZAS:

1. Mediante las visitas realizadas a lo largo del proceso auditor y la aplicación de las listas de chequeo, se identificó que las facilitadoras(es), Coordinadoras(es) de los CID y aplicación Moodle tienen conocimiento sobre la importancia de medir la satisfacción de la experiencia de los servicios que se prestan dentro de la operación de los Centros de Inclusión Digital CID.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

HALLAZGOS:

Hallazgo N°01 – Incumplimiento Lineamientos relacionados con la Aplicación del Procedimiento Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021.

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 llevadas a cabo en los CID de la muestra y con la aplicación de listas de chequeo en el marco de los documentos del proceso de Gestión del Conocimiento, 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.

En la siguiente tabla se muestra la revisión realizada al procedimientos encuestas de satisfacción, indicando la política de operación y/o actividad relacionados anteriormente con la observación correspondiente:

Tabla N°6 Incumplimientos Identificados en la aplicación del procedimiento AC-PR-12 V1		
Procedimiento	Política de Operación y/o Actividad	Observación OCI
Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021	Política de Operación N°8 - De los resultados obtenidos de la encuesta, se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar. Todos los procesos son responsables.	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 N°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 – Responsables: Dependencias Misionales	No se evidenció asistencia del proceso de Gestión del Conocimiento a mesas de trabajo realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2021 y en lo corrido del 2022, para conjuntamente con los procesos misionales actualizar la encuesta de satisfacción a la ciudadanía publicada en la página web institucional.
	Actividad N°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 y soportes aportados por el proceso en el marco de la auditoria, se evidenció que en lo corrido del 2022 no se ejecutó la actividad de acuerdo con lo establecido por el procedimiento Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de diciembre de 2021.
	Actividad N°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.	De acuerdo con las respuestas aportadas a lo largo de las entrevistas realizadas y listas de chequeo aplicadas en el marco de la auditoria, se evidenció que durante el 2021 y lo corrido del 2022 no se han llevado a cabo las actividades N°3 y 4 descritas en el procedimiento evaluado. Si bien el proceso de gestión del conocimiento cuenta con un informe de satisfacción de la ciudadanía, este no corresponde a la aplicación de la encuesta de satisfacción institucional publicada en la página web de la entidad enlace: https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO .
	Actividad N°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.	

*Fuente: construcción propia equipo auditoras OCI

 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 74

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. 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. En los documentos y procedimientos del proceso de Gestión del Conocimiento no se incluyen actividades relacionadas con la aplicación de las encuestas de satisfacción a nivel institucional, alineadas con las directrices establecidas por el Proceso Atención a la Ciudadanía.
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 documento.
3. Desconocimiento del procedimiento vigente de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021, perteneciente al proceso de Atención a la Ciudadanía.
4. Desatención de las invitaciones realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía en cuanto a la participación en mesas de trabajo conjuntas para la articulación en la aplicación de encuestas de satisfacción.

Descripción del(los) riesgo(s):

1. Desarticulación de los procesos de Gestión del Conocimiento 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.
2. Resultados sesgados e inoportunos en cuanto a la percepción del servicio que se presta en las CIOM.
3. Discordancia en las cifras sobre satisfacción de la ciudadanía reportadas en los diferentes informes e instrumentos de planeación.

Posible Efecto:

1. 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.
2. Pérdida de la imagen institucional como cabeza de sector.
3. Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
4. 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 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que: *“Teniendo en cuenta que el formato a través del cual se implementa el procedimiento de asunto no permite establecer los niveles de satisfacción de la ciudadanía que accede a la oferta formativa de los Centros de Inclusión Digital, el mismo se implementa con variaciones que se ajustan a las características del servicio ofertado en el*

 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 35 de 74

marco de los Centros de Inclusión Digital, permitiendo analizar y conocer los niveles de satisfacción de la ciudadanía y algunos de sus intereses y necesidades.

Evidencia:

- Formato de encuesta de satisfacción que se adapta a las características de los servicios brindados a través de los Centros de Inclusión Digital.
- Análisis Encuesta de satisfacción - 2021.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Como se menciona en la condición o definición del hallazgo, no se encontró evidencia de la aplicación de las actividades bajo la responsabilidad de dependencias misionales (Dirección de Gestión del Conocimiento) y de servidoras (es) y/o contratistas que prestan atención a la ciudadanía, las cuales se encuentran contempladas dentro del procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021 (Ver **Tabla N°6 Incumplimientos Identificados en la aplicación del procedimiento AC-PR-12 V1**). Esto en razón a que el procedimiento define en su alcance, que este aplica a los grupos de valor y de interés de la SDMujer sobre todos los servicios ofrecidos por la entidad, incluida la operación de los CID; lo que quiere decir que es de aplicación institucional y transversal y que asimismo el producto o servicio mencionado en dicho procedimiento que corresponde al *“Informe con los resultados de la satisfacción de la experiencia de servicio y oportunidades de mejora”*, que se consolida y se presenta de acuerdo con los lineamientos de las Políticas Nacional y Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con los datos y la información que se aporta desde las diferentes áreas y procesos mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción insitucional.

Si bien como menciona el proceso auditado *“el formato a través del cual se implementa el procedimiento de asunto no permite establecer los niveles de satisfacción de la ciudadanía que accede a la oferta formativa de los Centros de Inclusión Digital”*, es necesario trabajar conjuntamente con el proceso de Atención a la Ciudadanía para llegar a establecer una metodología y/o un formato acorde con las necesidades del proceso de Gestión del Conocimiento en cuanto a la medición de la satisfacción en el marco de la operación de los CID acudiendo a las reuniones que el proceso de Atención a la Ciudadanía convoque para articular los mecanismos definidos por la Entidad para la medición de la satisfacción, toda vez que *“No se evidenció asistencia del proceso de Gestión del Conocimiento a mesas de trabajo realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2021 y en lo corrido del 2022, para conjuntamente con los procesos misionales actualizar la encuesta de satisfacción a la ciudadanía publicada en la página web institucional”*, tal como se indica en la Tabla N°6 Incumplimientos Identificados en la aplicación del procedimiento AC-PR-12 V1.

En virtud de lo anterior, **se mantiene el Hallazgo N°01** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Revisión y actualización de los documentos del proceso de Gestión del Conocimiento donde se incluyan actividades relacionadas con la aplicación de las encuestas de satisfacción a nivel institucional, alineadas con las directrices establecidas por el Proceso Atención a la Ciudadanía.
2. Realizar la articulación correspondiente entre los procesos de Gestión del Conocimiento y de Atención a

 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 74

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 marco de la operación de los CID.
4. Llevar a cabo jornadas de capacitaciones, talleres y demás estrategias de socialización e interiorización del Procedimiento de Encuestas de Satisfacción AC-PR-12 Versión 1 de 2021; dirigidos hacia todas y todos las (os) integrantes del equipo de la Dirección de Gestión del Conocimiento.
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 de la estrategia de operación de los Centros de Inclusión Digital CID, considerando las características de los grupos de valor y de interés de la SDMujer con el ánimo de dar cumplimiento a lo declarado desde la Política Pública de Mujer y Equidad de Género PPMYEG 2020, en cuanto a la medición de la atención teniendo en cuenta los enfoques de la política especialmente en lo relacionado con el enfoque poblacional diferencial.
6. 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 que la prestó, y no brinde respuestas objetivas.

8.2.4. Verificación de Criterios NTC – 6047

FORTALEZAS:

1. Se evidenció que el 100% de la muestra de los Centros de Inclusión Digital que se encuentran operando en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las Mujeres (CIOM), cumplen con el requisito del diámetro mínimo (80cm) requerido para la puerta principal de entrada a las CIOM.
2. De las visitas realizados se evidenció que el 50% de la muestra (Fontibón, Teusaquillo y Rafael Uribe Uribe) cumple con el requisito del diámetro mínimo (80cm) requerido para el ingreso al espacio de los CID.
3. Se observó que el 66.6% de los CID (Fontibón, Suba, Chapinero y Rafael Uribe Uribe) se encuentran ubicados en el primer piso de las CIOM lo que permite una mayor facilidad de acceso a estos espacios para las personas que participan en los procesos de formación.
4. Se destaca que la CIOM de Rafael Uribe Uribe cuenta con un baño ubicado en el primer piso a 1,20 cm de distancia del CID, especialmente ubicado y diseñado para personas en condición de discapacidad, el cual cumple con las especificaciones técnicas de maniobrabilidad y espacio para personas en silla de ruedas y movilidad reducida.
5. De las CIOM que hicieron parte de la muestra de auditoría el 66,6% (Fontibón, Suba, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe), 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, 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.
6. El 100% de la muestra seleccionada cuentan con servicio de vigilancia privada, circuito cerrado de cámaras y botón de pánico en funcionamiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 74

7. Se evidenció que el 100% de la muestra de auditoria cuentan con señalización de las áreas de las CIOM, así como de los Centros de Inclusión Digital (CID). De los cuales hay que resaltar que en dos (2) de los CID (Fontibón y Suba) al ingreso se cuentan con avisos que contienen lectura en braille.
8. Se destaca la gestión realizada por el Proceso de Gestión del Conocimiento en cuanto a la identificación de necesidades de adecuación de los Centros de Inclusión Digital.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°08 – Debilidades en los Planes de emergencia y señalización en caso de evacuación

En revisión de lo que concierne a los planes de emergencia y la señalización de las salidas de emergencia de las CIOM donde operan los CID de la muestra verificada, se identificó lo siguiente:

- Se evidenció que el plan de emergencias y contingencia vigente para la CIOM de Rafael Uribe Uribe está desactualizado, toda vez que la dirección registrada en dicho documento no corresponde al lugar donde actualmente se encuentra ubicada esta sede, lo que incide en que el equipo de trabajo desconozca información básica como el punto de encuentro establecido en caso de una emergencia.
- De las visitas efectuadas se observó que las CIOM de Teusaquillo y Chapinero, no cuentan con señalización de la salida de emergencia en caso de evacuación.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar desde el proceso de Gestión del Talento Humano, la actualización del plan de emergencias y socializar su contenido a todo el personal que trabaja en dicha sede.
2. Señalizar los espacios de las CIOM en el que permita identificar las salidas de emergencias.

Oportunidad de Mejora N°09 – Rampas de acceso a las CIOM y/o CID para usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida (PMR)

En revisión de los numeral 7.1 y 8.2. de la NTC 6047 y en el marco de las visitas efectuadas, se observó que hay cambios de nivel en el suelo (escaleras, escalones u obstáculos) que impiden el libre tránsito y no cuentan con rampas para facilitar el acceso y circulación para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas o personas con movilidad reducida a las CIOM y CID, debiendo ser alzadas y/o apoyadas por el personal de vigilancia en colaboración con cualquier persona que se encuentre disponible en el momento, como se relaciona a continuación:

- La CIOM de la localidad de Teusaquillo tiene un escalón para el ingreso a la entrada principal.
- La CIOM de la localidad de Suba tiene dos escalones para el ingreso a la entrada principal. Al respecto, si bien la casa cuenta con una rampa en la parte del garaje es de mencionar que este presenta un altibajo

 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 38 de 74

- que puede dificultar el ingreso a una persona en condición de discapacidad que utilice silla de ruedas.
- Los CID de las localidades de Antonio Nariño y Teusaquillo tienen escaleras y/o escalones que no cumplen con las especificaciones técnicas para el ingreso a persona en condición de discapacidad que utilice silla de ruedas.

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 con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso lo siguiente: *“Tanto el diseño de los estudios previos como la supervisión de los inmuebles donde operan las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y por ende los Centros de Inclusión Digital, según el procedimiento GC-PR-01 ESTRUCTURACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS, no son responsabilidad de la Dirección de Gestión el Conocimiento.*

Sin embargo, desde la dependencia y a fin de garantizar que toda la ciudadanía pueda acceder a la oferta formativa brindada desde los Centros de Inclusión Digital, se ha desarrollado un modelo mixto (presencial y virtual) que se adapta a los intereses y necesidades de las mujeres diversidad que habitan Bogotá; por lo anterior, aquellas usuarias cuya movilidad es reducida pueden acceder a los procesos formativos virtualmente, contando con el acompañamiento y guía remota del equipo de facilitadoras de los Centros de Inclusión Digital. Por lo anterior, se solicita que la Dirección de Gestión del Conocimiento, no sea responsable de la Oportunidad de Mejora.”

Evidencias: No se adjuntaron al memorando remitido soportes adicionales.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno es consciente de que los estudios previos, así como la supervisión de los inmuebles donde operan las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y por ende los Centros de Inclusión Digital (CID) son responsabilidad de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, por lo tanto, esta oportunidad de mejora fue identificada para los procesos Gestión Administrativa y Gestión del Talento Humano por ser el líder del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo tal como se indica en el numeral 7 del presente informe. No obstante, teniendo en cuenta que los CID operan en las CIOM es importante que desde el proceso Gestión del Conocimiento conozcan los requisitos de accesibilidad que deben cumplir estos espacios donde se prestan servicios a las(os) ciudadanas(os), requieran los ajustes a las áreas responsables y los tengan en cuenta de forma previa a la apertura de CID en otras localidades o sedes físicas. Por lo anterior **se mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Teniendo en cuenta que la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera y Dirección de Gestión del Talento Humano formularon un plan de mejoramiento relacionado con las rampas de acceso con ocasión de los resultados de la Auditoría al Proceso Territorialización De La Política Pública realizada en la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

vigencia 2022, se recomienda al proceso de Gestión del Conocimiento articular su implementación con las dependencias correspondientes con el propósito de que también se incluyan en dichos planes las situaciones identificadas con los Centros de Inclusión Digital.

2. Adoptar medidas tendientes a 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.
3. Dar ejecución al plan de mejoramiento formulado en el que incluya las situaciones identificadas de las CIOM y los CID.

Oportunidad de Mejora N°10 – Puertas, 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 16, 16.1.1, 24, 24.3 y 24.4 de la NTC 6047, los cuales fueron revisados en las visitas efectuadas a la muestra de auditoría, se identificó lo siguiente:

- Los Centros de Inclusión Digital de Antonio Nariño, Suba y Chapinero no cuentan con el ancho requerido (mínimo 80cm) en la puerta de acceso, necesario para el ingreso de una persona en condición de discapacidad que use silla de ruedas.
- Se evidenció que el 83.3% de las CIOM (Antonio Nariño, Suba, Chapinero, Fontibón y Teusaquillo) no cuentan con baño para personas en condición de discapacidad. Es de precisar que algunos de estos espacios cuentan con ciertas características mínimas requeridas como por ejemplo puerta de ingreso, barra de agarre, espacio de maniobrabilidad, pero que requieren de adecuaciones para cumplir en su totalidad las especificaciones técnicas contenidas en la norma.

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 réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Teniendo en cuenta que la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera formuló un plan de mejoramiento relacionado con las rampas de acceso con ocasión de los resultados de la Auditoria al Proceso Territorialización De La Política Pública realizada en la vigencia 2022, se recomienda al proceso de Gestión del Conocimiento articular su implementación con las dependencias correspondientes con el propósito de que también se incluyan en dichos planes las situaciones identificadas con los Centros de Inclusión Digital.
2. Adoptar medidas tendientes a garantizar el acceso a los CID y el acondicionamiento de los baños para las (los) usuarias (os) en sillas de ruedas y/o PMR.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 74

3. Dar ejecución al plan de mejoramiento formulado en el que incluya las situaciones identificadas de las CIOM y los CID.

Oportunidad de Mejora N°11 – 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, y 4.4. de la NTC 6047 y las visitas realizadas a las CIOM y CID (Antonio Nariño, Suba, Chapinero, Fontibón, y Teusaquillo) se observó de manera general que las casas no cuentan con señalética en las zonas de espera, en las de atención para la prestación de los servicios psicosociales, socio jurídicos y Centros de Inclusión Digital (este último a excepción de Fontibón y Suba), así como 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:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Teniendo en cuenta que la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera y la Dirección de Gestión del Talento Humano formularon un plan de mejoramiento relacionado con las rampas de acceso con ocasión de los resultados de la Auditoria al Proceso Territorialización De La Política Pública realizada en la vigencia 2022, se recomienda al proceso de Gestión del Conocimiento articular su implementación con las dependencias correspondientes con el propósito de que también se incluyan en dichos planes las situaciones identificadas con los Centros de Inclusión Digital.
2. Adoptar medidas tendientes a garantizar la señalización de las zonas y servicios incluido el CID para la orientación y ubicación de las (los) usuarias (os) con discapacidades auditivas, visuales, física y/o PMR.
3. Dar ejecución al plan de mejoramiento formulado en el que incluya las situaciones identificadas de las CIOM y los CID.

Oportunidad de Mejora N°12 – Brigada de emergencia y atención a emergencias y contingencias

De acuerdo con las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital, las CIOM y las entrevistas realizadas a las facilitadoras (6), en el marco de la atención de emergencias se identificó lo siguiente:

- Dos (2) no tenían conocimiento si en la CIOM se cuenta con brigada de emergencia.
- Una (1) facilitadora hace parte de la brigada de emergencia desde el 26 de abril de 2022, pero no se le han brindado las capacitaciones requeridas.
- Seis (6) no conocen el plan de emergencias de las CIOM donde se encuentran ubicadas.

 AL CALDÍA 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 41 de 74

- Cuatro (4) mencionaron no haber recibido socializaciones y/o capacitaciones en temas relacionados con la atención de emergencias.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar a la Dirección de Talento Humano, la realización de capacitaciones que fortalezcan a las facilitadoras en la identificación de los primeros respondientes, brigadistas de emergencia al interior de la CIOM y sobre protocolos de emergencia de acuerdo con los planes establecidos para cada una de las sedes.
2. Analizar la viabilidad de que el equipo de facilitadoras haga parte de la brigada de emergencias de las CIOM o que reciban conocimientos básicos en la atención de primeros auxilios teniendo en cuenta que las personas que acceden a los procesos de formación de alguna manera están a cargo de ellas.
3. Para los procesos formativos que se realicen de forma presencial, incluir dentro de los protocolos de inicio a cada proceso, mencionar información básica necesaria (ejemplo rutas de evacuación, punto de encuentro, entre otros) que deben tener en cuenta las personas que asisten a estos espacios en caso de emergencia.
4. Dar ejecución al plan de mejoramiento formulado en el que incluya las situaciones identificadas de las CIOM y los CID.

Oportunidad de Mejora N°13 – Estudios previos y anexos técnicos de la contratación de inmuebles de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres

En revisión de los Estudios Previos de dos (2) de las seis (6) CIOM visitadas donde operan los CID de las localidades de la muestra, se observó que en la parte de los requisitos técnicos mínimos de construcción consignados en los anexos técnicos de los estudios previos de los contratos de arrendamiento mencionan en cuanto a temas de accesibilidad lo siguiente “Acceso: El inmueble debe contar con las condiciones para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida, o permitir la adecuación del mismo.”.

Dado lo anterior, se observó que los estudios previos y anexos técnicos no se contemplaron especificaciones técnicas puntuales que señalen las necesidades y condiciones de las instalaciones para la atención de personas con movilidad reducida, que de alguna manera incidieron en evidenciar debilidades mencionadas en el numeral 8.2.4 del presente informe.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso auditado lo siguiente: “La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación mediante memorando con radicado No. 3 – 2022 – 02626 del 22 de junio de 2022, informó lo siguiente: “La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación no debe estar como responsable en la oportunidad de mejora 13, toda vez que el responsable directo sobre las especificaciones técnicas para la adquisición o adecuaciones de la planta física de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

la entidad, es la Dirección Administrativa y Financiera. La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación tal como lo indica la actividad 01 y 03 del procedimiento GC-PR-01 ESTRUCTURACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS, crea la necesidad y estructura de manera conjunta los estudios previos respecto a la necesidad de contar con un inmueble para operar el Modelo CIOM, pero respecto a las necesidades y requerimientos en infraestructura física lo hace bajo el liderazgo, orientación y coordinación técnica de la Dirección Administrativa y Financiera.”

Evidencias: No se adjuntaron al memorando remitario soportes adicionales.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno es consciente que en la formulación de los estudios previos para contar con inmuebles para operar el Modelo CIOM participan conjuntamente la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, esta última liderando, orientando y coordinando las necesidades y requerimientos de infraestructura física. Por lo cual esta oportunidad de mejora fue identificada no solo para el proceso de Territorialización de la Política Pública sino conjuntamente para los procesos Gestión Administrativa y Gestión Contractual tal como se indica en el numeral 7 del presente informe.

Al respecto es importante resaltar que el Modelo de Operación de las CIOM, del cual es responsable el Proceso de Territorialización de la Política Pública, está orientado a la ejecución de acciones que permitan la promoción, reconocimiento y garantía de los derechos humanos de las mujeres, el cual es brindado a través de la prestación de servicios y estrategias de fortalecimiento dirigidas a la ciudadanía en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, por ende el proceso debe establecer acciones articuladas tendientes a que se garanticen las condiciones de accesibilidad en las CIOM.

Por lo anterior **se mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Articular con 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, para que en estos se incluyan características específicas en cuanto a los Centros de Inclusión Digital que permitan y faciliten el acceso a personas con movilidad reducida y en condición de discapacidad, así como de los requerimientos que se necesiten con ocasión de los criterios establecidos para la reestructuración de los CID. Lo anterior dado que se formuló un plan de mejoramiento relacionado con los estudios previos con ocasión de los resultados de la Auditoría al Proceso Territorialización de la Política Pública.
2. Dar ejecución al plan de mejoramiento formulado en el que incluya las situaciones identificadas de las CIOM y los CID.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 43 de 74

Oportunidad de Mejora N°14 – Adecuación del espacio físico de los Centros de Inclusión Digital

De conformidad con lo mencionado en la reunión llevada a cabo el 5 de mayo de 2022 en el que el proceso informó al equipo auditor de las adecuaciones y/o restructuración de los espacios e imagen diseñados con el propósito de brindar comodidad y áreas adecuadas para la operación de los Centros de Inclusión Digital, se evidenció que en los CID de Fontibón, Suba y Rafael Uribe Uribe aún no se han implementado dichos cambios de acuerdo con el diseño definido.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso lo siguiente: *“Desde la vigencia 2021 y dada la apertura paulatina de los espacios presenciales a través de los cuales se ofertan servicios a la ciudadanía (Resolución 0269 de 2021), desde la Dirección de Gestión del Conocimiento se diseñó propuesta gráfica mediante la cual renovar la imagen de los Centros de Inclusión Digital.*

De esta forma y teniendo como prioridad brindar los servicios a la ciudadanía sin causar ningún perjuicio a su acceso a la oferta formativa brindada de forma presencial y virtual en los Centros de Inclusión Digital, se ha coordinado con la Dirección de Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora de Planeación, un cronograma tentativo de renovación de imagen, el cual se encuentra adjunto a la presente comunicación.

Evidencias: Cronograma tentativo de adecuaciones al espacio físico de los Centros de Inclusión Digital.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta lo informado por el proceso en cuanto a la existencia de un cronograma tentativo de adecuaciones al espacio físico de los Centros de Inclusión Digital con fechas programadas, es importante precisar que el propósito de la presente oportunidad de mejora está encaminada precisamente a culminar el proceso de adecuación de los espacios físicos en todos los CID, por lo cual **se mantiene la oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Adelantar conjuntamente con las otras áreas responsables, las gestiones necesarias para la priorización en la adecuación de los Centros de Inclusión Digital que se encuentran pendientes.
2. Culminar el proceso de adecuación de los espacios físicos de los CID en concordancia con lo programado y presupuestado para la vigencia en curso.

8.3. COMPONENTE DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

8.3.1. Riesgo Asociado a Corrupción

FORTALEZAS:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

1. En concordancia con el análisis realizado a la gestión del riesgo del proceso evaluado, se observó que el riesgo *“Inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a otorgar dádivas”* relacionado con la operación de los Centros de Inclusión Digital se encuentra asociado con el objetivo del proceso formulado dentro del documento GDC-CA-0 - Caracterización Gestión del Conocimiento - V4, y que de igual manera, existe la articulación correspondiente con las actividades del ciclo PHVA, dentro de la descripción de las tareas que se identifican en el *“HACER “y en específico con la actividad relacionada con “Implementar proceso de desarrollo de capacidades a través de procesos de innovación tecnológica”*.
2. El riesgo relacionado con la operación a los Centros de Inclusión Digital CID, se viene gestionando de acuerdo con su tipología asociado a corrupción, en el marco de los lineamientos aportados por la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas versión 5 proferida por el DAFP en 2021*, la *Política Administración del Riesgo de la Entidad PG-PLT-1 versión 5 de 2021* y cumple con los componentes que concurren en la definición de un riesgo de corrupción como son: Acción u Omisión + Uso del Poder + Desviación de la gestión de lo Público + Beneficio Privado.
3. Se evidenció que el ejercicio de seguimiento y monitoreo periódico fue desarrollado dentro del marco de los lineamientos institucionales, mediante la aplicación del acta de seguimiento periódico (Cuatrimestral) a la gestión del riesgo, lo cual permite evidenciar el cumplimiento de este parámetro dado desde la Política de Administración del Riesgo de la SDMujer.
4. En revisión realizada al reporte de la plataforma LUCHA módulo de riesgos y oportunidades al corte de mayo de 2022, se evidenció que el proceso examinado viene adelantando periódicamente la evaluación del diseño y ejecución del riesgo asociado a corrupción, con última fecha reportada del 18 de abril de 2022 en concordancia con lo estipulado en la Política de Administración del Riesgo de la SDMujer como parte del ciclo de la administración del riesgo y el monitoreo y seguimiento cuatrimestral que se debe realizar por parte de la segunda línea de defensa (procesos de la entidad).

Oportunidad de Mejora N°15 – Evaluación del diseño del control del riesgo “Inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a otorgar dádivas”

En la verificación de la ejecución del control denominado *“Verificación in situ de los procesos de formación en cuanto a implementación y la gratuidad de la oferta”*, se evidenció en el aplicativo LUCHA módulo de riesgos y oportunidades que este presenta un periodo de ejecución trimestral lo cual no es coherente con respecto a la probabilidad de ocurrencia del evento, dado que las actividades que se desarrollan para llevar a cabo los procesos de formación en los CID son de carácter permanente y continuo.

Adicionalmente con relación al diseño del control se observó que no está documentado de forma explícita como una actividad propia del procedimiento GDC-PR-3 Lineamientos Metodológicos para Procesos de Formación Versión 4, no se establecen en el procedimiento registros específicos que soporten la verificación in situ de la implementación y divulgación de la gratuidad de servicios y de las acciones realizadas en caso de presentarse desviaciones en la ejecución de dicho control.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso evaluado la siguiente información: *“El control establecido para evitar la materialización del riesgo identificado para el procedimiento, denominado “Verificación in situ de los procesos de formación en cuanto a implementación y la gratuidad de la oferta”, es coherente con la probabilidad, dado que aunque se realiza la verificación de manera permanente, dado que es un riesgo de corrupción, el cargue de información en el aplicativo*

 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 45 de 74

Lucha como parte del reporte de seguimiento se realiza de manera trimestral, acorde con la tiempos del Plan Operativo Anual; permitiendo tener un consolidado que nos permita identificar o no la materialización del riesgo.

Ahora bien, acorde con el procedimiento, se establece en la actividad 14, la acción de Realizar el seguimiento y monitoreo, cuya periodicidad es permanente, en este seguimiento se realiza con esta periodicidad la verificación de la gratuidad de la oferta formativa.

Evidencia: Soportes verificación en situ de la gratuidad de la oferta.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la réplica presentada, nos permitimos precisar que la periodicidad de ejecución de cada control debe consignarse en LUCHA tal cual como se lleva a cabo o se ejecuta, independientemente que se realice un reporte de seguimiento trimestral o cuatrimestral para el caso de los riesgos de corrupción. Es por esto que dentro del aplicativo LUCHA debe consignarse como de “Verificación Permanente” en concordancia con su ejecución y la probabilidad de ocurrencia.

Por otro lado y en cuanto a la formalización del control, el proceso auditado menciona que en la actividad 14 *Realizar el seguimiento y monitoreo* del procedimiento de LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA PROCESOS DE FORMACIÓN V4 2020 se ejecuta la verificación de gratuidad de la oferta formativa; lo cual no esta documentado expresa y claramente definido en el procedimiento en mención, ya que dicha actividad esta descrita textualmente como *“Realizar el seguimiento y monitoreo al proceso de implementación del proceso diseñado”*.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Verificar la periodicidad establecida para la ejecución del control respecto a la probabilidad de ocurrencia del evento, teniendo en cuenta que las actividades que se llevan a cabo en los Centros de Inclusión Digital CID, son servicios que se prestan a la ciudadanía permanentemente.
2. En el momento de llevar a cabo la actualización de los documentos del proceso de Gestión del Conocimiento y especialmente los procedimientos, registrar las actividades de control con sus correspondientes registros que se relacionan con la gestión y el tratamiento de los riesgos del proceso.
3. Solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación como área asesora en lo referente a la gestión del riesgo institucional.

Oportunidad de Mejora N°16 – Desarticulación de los Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión del Conocimiento para prevenir el riesgo de 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 de los riesgos de solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad del proceso de Atención a la Ciudadanía y el riesgo relacionado con inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a

 AL CALDÍA 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 46 de 74

otorgar dádivas identificado por el proceso de Gestión del Conocimiento, 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 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que: *“Si bien los procesos de Atención a la Ciudadanía y Dirección de Gestión del Conocimiento poseen un riesgo compartido en términos de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados, la mitigación de los mismos debe ser distinta dadas las competencias propias de cada área, en particular, los Centros de Inclusión Digital poseen un contacto permanente como mínimo de 20 horas con cada ciudadana que corresponden al periodo temporal de los procesos de formación, por lo cual, la mitigación es adaptada a las singularidades de los procedimientos.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que a presente oportunidad de mejora se refiere específicamente al *tratamiento de los riesgos* de solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad del proceso de Atención a la Ciudadanía y el riesgo relacionado con inducir a las mujeres que participan de los procesos de formación a otorgar dádivas identificado por el proceso de Gestión del Conocimiento, entendiéndose como *tratamiento* la identificación de controles, planes de contingencia y acciones preventivas para mitigarlo, lo cual como menciona el proceso auditado se establece de acuerdo con las competencias propias de cada proceso, es necesario articular recursos y esfuerzos conjuntos en la identificación del tratamiento correspondiente a cada proceso, porque si bien cada proceso identifica sus elementos de tratamiento de riesgos, es necesario coordinarse en cuanto a la gestión integral de estos riesgos en el marco de la aplicación de la Política de Administración del Riesgos de la SDMujer dado que finalmente corresponden a un evento similar.

Adicionalmente, es importante recordar que las entidades públicas trabajan bajo el modelo de operación por proceso establecido desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que conlleva a que es necesario llevar a cabo una articulación de la gestión de los procesos en todos los temas estratégicos y administrativos como lo es la gestión del riesgo, procesos y procedimiento, planes de mejoramiento, entre otros.

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Llevar a cabo un trabajo mancomunado y articulado entre los procesos de Gestión del Conocimiento y Atención a la Ciudadanía, en el análisis del apetito y tolerancia, así como en la identificación de un tratamiento adecuado y coordinado de estos riesgos que permita prevenir de manera apropiada la materialización de riesgos asociados a corrupción.
2. Identificar controles y/o acciones preventivas que sean corresponsables para los dos procesos.
3. Solicitar la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de identificar estrategias conjuntas para el tratamiento de los riesgos de diseño similar.

 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 74

8.4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

8.4.1. Operación del Sistema de información SIMISIONAL

FORTALEZAS:

1. El Sistema de información SIMISIONAL es una herramienta de trabajo que ha permitido la organización de la información de los Centros de Inclusión Digital a través de diferentes funcionalidades referentes a la administración de los procesos de formación brindados en los CID.
2. Se viene llevando a efecto y de manera gradual, la actualización de la herramienta SIMISIONAL en concordancia con los requerimientos de los procesos que interactúan con sus funcionalidades.
3. El sistema de información SIMISIONAL en su módulo de formación – CID, cuenta la funcionalidad relacionada con la generación de reportes que permiten llevar a cabo análisis de información sobre los procesos de formación desarrollados en los CID de las diferentes localidades. Asimismo, dichos reportes contienen información relevante para generar estadísticas en relación con todo tipo de datos concernientes a la caracterización de la población objeto y que son de vital importancia en la medición del cumplimiento del plan de acción de lo Política Publica de Mujer y Equidad de Género PPMYEG.
4. El módulo de formación cuenta también con la funcionalidad de generar las certificaciones de los cursos culminados por la ciudadanía de acuerdo con la asistencia reportada y las calificaciones registradas.

Oportunidad de Mejora N°17 – Mejoras del módulo de formación del SIMISIONAL

En revisión general del funcionamiento del módulo de procesos de formación en el sistema SIMISIONAL, se observó que esta herramienta no funciona de manera transaccional, ya que se viene utilizando como repositorio de datos en el cual se consigna y registra la información relacionada con cursos, espacios físicos, horarios, listado y datos de facilitadoras (es), ciclos y niveles de formación, contenidos y temáticas de cada proceso de formación, para finalmente obtener un reporte de tipo cuantitativo basado en lo consignado previamente y que para el caso de la información que se almacena y sistematiza sobre la ciudadanía, se consignan datos asociados con las personas que culminan los procesos. Es así que se observó que paralelamente se utilizan herramientas básicas para gestionar bases de datos y recopilar información en general, como por ejemplo documentos en Word (Bitácoras, relatorías), matrices y cuadros en archivos de Excel (Seguimientos, listas de asistencia), entre otras; los cuales podrían no estar resguardados de forma adecuada en herramientas o sistemas de información que minimicen la posibilidad de la ocurrencia de riesgos de pérdida, uso indebido o alteración de la información, ya que en cualquier momento existe la posibilidad que por errores involuntarios se borre o trastoque la información compilada.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Articular las funcionalidades del sistema SIMISIONAL con los diferentes documentos que describen la operación de los Centros de Inclusión Digital, lo cual podrá permitir la visualización de las diferentes

 AL CALDÍA 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 48 de 74

actividades que se llevan a cabo de la mano del sistema, así como formalizar el quehacer y la operación que se lleva a cabo para el desarrollo de los procesos de formación.

2. En el marco de la actualización a SIMISIONAL 2.0, el proceso de Gestión del Conocimiento analice la posibilidad de integrar en el sistema el seguimiento que se vienen realizando al desarrollo de los procesos de formación en archivos Excel por parte de las (os) facilitadoras (es), siendo esta una actualización que aporte a la organización sistemática de la información consignada garantizando la seguridad de la misma.
3. Robustecer la funcionalidad de los reportes integrando el seguimiento y deserción que se realiza al avance que se va presentando para cada participante de los diferentes procesos de formación.
4. Realizar un diagnóstico sobre la información que se tiene recopilada en herramientas básicas con el fin de evaluar y analizar que tipo de instrumentos o sistemas de información se requieren para evitar la ocurrencia de eventos como perdida, uso indebido o alteración de la información.
5. Solicitar el apoyo y asesoría del proceso de Gestión Tecnológica para identificar las mejores prácticas en cuanto a seguridad de información en concordancia con los criterios de la información relacionados con confiabilidad, integridad y disponibilidad.
6. Apoyarse en la asesoría del proceso de Planeación y Gestión liderado por la Oficina Asesora de Planeación para revisar la posibilidad de articularse con los procesos de Gestión Documental y Gestión Tecnológica, para identificar el tratamiento adecuado que se debe determinar para el riesgo asociado a la posibilidad de pérdida, uso indebido o alteración de la información.

8.4.2. Operación de la Plataforma de Aprendizaje Virtual MOODLE

FORTALEZAS:

1. A partir de la implementación del sistema MOODLE en la vigencia 2021, como plataforma de aprendizaje en línea para el desarrollo de los procesos de formación administrados desde la Dirección de Gestión del Conocimiento, es una meta importante que la entidad logró como parte de las estrategias en cuanto al desarrollo de capacidades para las mujeres en el distrito.
2. Se destaca la personalización realizada a la plantilla gráfica del sistema MOODLE, la cual presenta la imagen institucional de la entidad en concordancia con los parámetros establecidos, presentando la información relacionada con los diferentes procesos de formación visualmente agradable y con imágenes alusivas a la misionalidad de la entidad.
3. Dentro de la exploración llevada a cabo a los elementos que se encuentran en la página de inicio de la plataforma de aprendizaje MOODLE, se evidenció que se visibiliza la oferta de todos los cursos disponibles con información que contiene las temáticas y los módulos concernientes.
4. También es importante mencionar que se cuenta con un soporte permanente que se ofrece desde la operación de los Centros de Inclusión Digital, para las personas inscritas a los cursos que se ofrecen mediante la plataforma MOODLE, con el fin de resolver dudas o recibir indicaciones sobre la utilización del sistema.
5. La plataforma de aprendizaje MOODLE facilita la creación de cursos y/o procesos de formación pedagógicos, dinámicos y flexibles en la modalidad virtual.
6. A través de la plataforma MOODLE se ofrecen cursos en diferentes temáticas para el fortalecimiento de las capacidades para las mujeres, que de manera autónoma los toman las interesadas teniendo en cuenta que es posible decidir particularmente en qué momento llevar a cabo las actividades de los cursos y el tiempo de dedicación para cada proceso de formación.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 49 de 74

7. En revisión del funcionamiento de la plataforma de aprendizaje MOODLE, se observó que el sistema cuenta con características avanzadas para que las participantes puedan obtener una *app para dispositivos móviles*, lo que facilita también el acceso a los diferentes procesos de formación que se ofertan en la entidad.
8. En exploración de las funcionalidades de la plataforma de aprendizaje MOODLE, se observó que se cuenta con actividades y herramientas colaborativas lo que permite que se desarrolle un trabajo conjunto entre las (os) participantes de los cursos, mediante el uso de diferentes herramientas pedagógicas como foros, talleres, chat, exámenes, colección de páginas web de temas especiales entre otras.

8.4.3. Gestión de Publicaciones Web sobre operación de los Centros de Inclusión Digital CID

FORTALEZAS:

1. En concordancia con el principio de publicidad establecido por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se evidenció que la entidad da a conocer a la ciudadanía información sobre los servicios que se brindan en la entidad como lo es la operación de los Centros de Inclusión digital y los procesos de formación que se brindan en estos centros (contenido y enlace de inscripción) no sólo en la página web institucional sino también en la página oficial del Observatorio DE Mujeres y Equidad de Género OMEG.
2. Se cuenta con el enlace http://capacitaciones.sdmujer.gov.co/memorias_formacion/conoce_CID.html, el cual conduce a las memorias interactivas de los procesos de formación, siendo un espacio desde donde se brinda información cualitativa y cuantitativa del desarrollo de los mismos en las diferentes localidades.
3. Se evidenció que se publicó el anuncio de gratuidad de los servicios dentro del contenido referente a los procesos de formación ofrecidos 2022 desde los CID consignados en las páginas web institucional y OMEG.

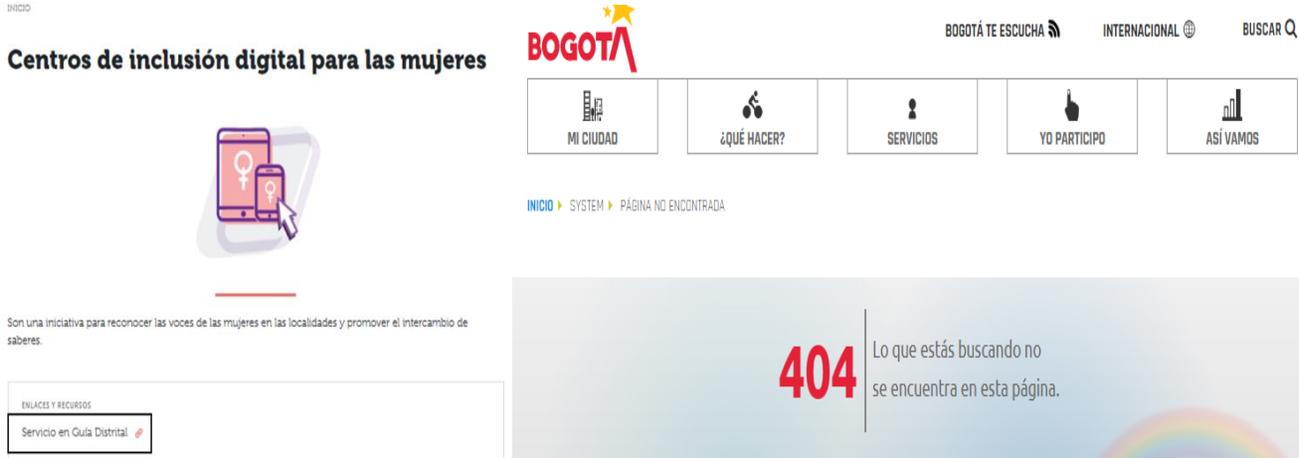
Oportunidad de Mejora N°18 – Novedades en la Información publicada en Páginas Web Institucional y OMEG

En revisión de la información consignada sobre la operación y/o procesos de formación de los CID en la página web institucional y la página oficial del Observatorio de Mujer y Equidad de Género OMEG el 9 de junio de 2022, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- En el link publicado en el botón de transparencia de la página web institucional <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios> en cuanto a los servicios y estrategias de la SDMujer y en lo que respecta a los Centros de Inclusión Digital se referencia un enlace denominado “Servicio en Guía Distrital” el cual debería direccionar a la página de Guía de Trámites y Servicios de Bogotá, se evidenció que presenta error y por ende no permitió el acceso a la información publicada, como se muestra en la siguientes imágenes:

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

Imagen N°2 Error en enlace página web



*Fuente: Botón de transparencia página web institucional y página web de trámites de Bogotá.

- Se presenta error en el enlace que conduce a la inscripción del curso Derechos de las Mujeres y Herramientas TIC, publicado en la página web institucional en el link <https://www.sdmujer.gov.co/cursos>.

Imagen N°3 Error enlace de inscripción en página web institucional



*Fuente: Botón Ofertas para tí página web institucional

- La oferta de cursos ofrecidos desde el enlace “Ofertas para tí” publicada en la página web institucional en el link <https://www.sdmujer.gov.co/cursos> no incluye los cursos que se brindan en modalidad presencial en los Centros de Inclusión Digital.

	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 74

Imagen N°4 Publicación de Información Cursos Virtuales

Capacitación y formación



Curso virtual: Habilidades Digitales para la Autonomía de las Mujeres

El curso genera aprendizajes en el uso de teléfonos inteligentes que permite a las mujeres acercarse a la cultura digital de manera segura y autónoma.

[Ver más](#)



Curso virtual: Capacidades Socioemocionales para la vida cotidiana

Reconocer habilidades socioemocionales mediante el uso de herramientas TIC, para fortalecer relaciones de las mujeres en su vida cotidiana.

[Ver más](#)



Curso virtual: Derecho a la Participación y Representación con Equidad Y Rendición de Cuentas

¿Te interesan los temas de participación y representación con equidad? Solo necesitas equipo con acceso a internet y correo personal de gmail.

[Ver más](#)



Curso virtual: Habilidades socioemocionales para el empleo, el emprendimiento

El curso brinda herramientas a las mujeres en habilidades socioemocionales útiles en el mundo laboral y el desarrollo de ambientes laborales productivos.

[Ver más](#)



Curso virtual: Derechos de las Mujeres y Herramientas TIC

Curso sobre los derechos de las mujeres priorizados por la Política Pública de Mujeres y Equidad de género de Bogotá, mediante el uso de herramientas TIC.

[Ver más](#)

*Fuente: Botón Ofertas para tí página web institucional

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento indicó lo siguiente: *“Desde la Dirección de Gestión del Conocimiento se realiza periódicamente el envío de la información requerida por el área de comunicaciones para la actualización de información y links de los procesos formativos CID ya que son los encargados de la actualización y correctofuncionamiento de la información en la página web institucional, lo anterior teniendo en cuenta que la página institucional es administrada por el área de Comunicaciones de la entidad.*

No obstante, en la página del OMEG, cuya administración depende de la Dirección de Gestión del Conocimiento, se realiza periódicamente la misma actualización de información y seguimiento de los links de inscripción a los procesos formativos CID por lo cual, una vez verificados los links asociados a los procesos formativos, se indica que todos funcionan correctamente.

Evidencia:

- Documento Links y descripción Oferta CID 2022 descripción de cursos DGC.
- Video funcionamiento links CID OMEG”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que como resultado de la revisión realizada por este despacho el día 09 de junio de 2022 se encontraron las novedades expuestas y soportadas mediante imágenes tomadas a la página web institucional y la página oficial de OMEG, los argumentos expuestos por el proceso auditado no dervirtuan lo identificado ya que la información en virtud del principio de publicidad establecido por la Ley 1712 de 2014 debe estar actualizada, ser accesible, precisa, concreta y homogénea en todos los canales de comunicación institucional. Si bien el proceso de Gestión del Conocimiento no administra la página web institucional, si debe revisar continuamente y periódicamente que toda la información se este publicando cumpliendo los requisitos normativos y aportando a la ciudadanía datos e información actualizada sobre la operación de los CID.

 AL CALDÍA 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 52 de 74

En virtud de lo anterior, se **mantiene la presente oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar mediante memorando con radicado No. 3-2022-002586 del 17 de junio de 2022, incluyendo al proceso de Comunicación Estratégica como responsable de la presente oportunidad de mejora (numeral 7 del presente informe) con el fin de trabajar conjuntamente con el proceso de Gestión del Conocimiento en mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Revisar el contenido y la información publicada en la página web institucional y la página oficial de OMEG relacionada con la oferta de procesos de formación que brindan los CID.
2. Publicar la información concerniente a los procesos de formación programados a realizar en la modalidad presencial y virtual.
3. Revisar los enlaces que se publican en la página web institucional y que están relacionados con los Centros de Inclusión Digital.

Oportunidad de Mejora N°19 – Novedades en la Información publicada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito

En revisión realizada el 09 de junio de 2022, sobre la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito (<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>) con relación a los Centros de Inclusión Digital, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- En cuanto a la información sobre los espacios físicos de los CID, se encontró que la página mencionada menciona que “(...) Pueden ser en espacios propios de la entidad o se realiza la búsqueda activa de infraestructura física ya instalada como: colegios, puntos vive digital, laboratorios digitales, entre otros. Adicionalmente, se promueve el uso de plataformas y espacios virtuales para favorecer encuentros on line en horarios no tradicionales, y ampliar la accesibilidad de las mujeres que realizan otras actividades cotidianas(...)” (subrayado fuera de texto), la cual de acuerdo con la información aportada por el proceso de Gestión del Conocimiento en la reunión realizada el pasado 05 de mayo de 2022, no es precisa dado que los únicos espacios físicos con que se cuenta actualmente para la operación de los CID están establecidos dentro de las Casas de Igualdad de Oportunidades CIOM.
- Adicionalmente se encontró que en la página en mención de dirección electrónica: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/centros-de-inclusion-digital-para-las-mujeres>, se da la siguiente información en cuanto a donde se encuentran actualmente ubicados los CID en las Casas de Igualdad y Oportunidades CIOM:

“Los Centros de Inclusión Digital para las Mujeres, ofertan cursos gratuitos de manera virtual en las 20 localidades de la ciudad, y los espacios físicos están ubicados en once (11) Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en donde se mantienen los protocolos de bioseguridad, estas son:

- CHAPINERO
- USME
- BOSA
- FONTIBÓN

 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 74

- SUBA
- TEUSAQUILLO
- LA CANDELARIA
- SAN CRISTÓBAL
- TUNJUELITO
- KENNEDY
- ENGATIVÁ
- BARRIOS UNIDOS
- PUENTE ARANDA
- RAFAEL URIBE URIBE
- CIUDAD BOLÍVAR

Dado lo anterior se evidencia que se enuncian localidades donde no se cuenta con CIOM operando y por ende tampoco se tiene un Centro de Inclusión Digital, como son USME, BOSA y BARRIOS UNIDOS.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 el proceso indicó “Desde el mes de mayo del presente año la Dirección de Gestión de Conocimiento en un escenario coordinado por la Dirección de Enfoque Diferencial se propuso desarrollar un plan de fortalecimiento interno para eliminar las barreras que impiden a las mujeres acceder a los servicios de la SDMujer. En este escenario se evaluó en una primera fase los servicios ofrecidos a través de la página web de la SDMujer y la Guía de trámites y servicios. Este ejercicio de evaluación se desarrolló el 11 de mayo identificando inconsistencias en la información de la página web y la guía de trámites y servicios, estas observaciones fueron enviadas por correo electrónico el 13 de mayo a Enfoque diferencial.

Evidencia:

- Matriz consolidada mapeo servicios-observaciones CID-13-05-2022
- Evidencia de revisión guía tramites y servicios
- PORTAFOLIO_SDMUJER_2021_V3-observaciones CID-13-05-2022”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la réplica y las evidencias aportadas por la Dirección de Gestión del Conocimiento, se observó que el proceso de revisión de la información publicada se orientó especialmente en la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad de lo cual se realizaron observaciones frente a cada uno de los numerales mencionados en el documento denominado “Matriz consolidada mapeo servicios-observaciones CID-13-05-2022”, pero no se realizó una revisión de la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios. No obstante, este despacho en la revisión efectuada el 30 de junio de 2022 evidenció que aún persisten las novedades identificadas y por lo tanto, **se mantiene la oportunidad de mejora** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

Recomendación(es) Específica(s):

1. Revisar el contenido y la información publicada en la página institucional de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito (<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>).
2. Publicar la información precisa sobre la ubicación física de los CID que operan dentro de las Casas de Igualdad y Oportunidades CIOM.
3. Solicitar la publicación correspondiente de los servicios que se prestan desde los Centros de Inclusión Digital CID y la oferta de procesos de formación, al proceso de Atención a la Ciudadanía como administrador de la información de la Entidad que es publicada en la Guía de Trámites y Servicios.
4. Establecer controles sobre la información que se está publicando en la Guía de Trámites y Servicios para lo cual se recomienda trabajar en articulación con el proceso de Atención a la Ciudadanía de modo que el contenido sea validado.

8.4.4. Gestión de PQRS del Proceso de Gestión del Conocimiento en relación con la operación CID

FORTALEZAS:

1. Se evidenció que el 100% de las peticiones de la muestra (10) verificada, tienen respuestas emitidas que cumplieron los parámetros de amabilidad, respetuosa, claridad y sencillez en el lenguaje, así como precisión y congruencia respecto a lo solicitado por las peticionarias (os).
2. Se observó que se está haciendo un adecuado uso del Sistema Bogotá te Escucha en lo que respecta a registrar el número de radicado de salida (ORFEO) y la fecha de la respuesta emitida en los campos destinados para ello, así como el cierre de la petición en el sistema en cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
3. Cumplimiento de las políticas de operación 4.8 y 4.13 del procedimiento del procedimiento “*Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía*” AC-PR-2, en lo relacionado con las respuestas que deben ser firmadas por la líder de la dependencia y el cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha.

HALLAZGOS:

Hallazgo N°02 – Inoportunidad en las respuestas generadas por el Proceso de Gestión del Conocimiento a las PQRS relacionadas con CID

Condición:

Se observó que, de la muestra seleccionada, una (1) petición (radicado N°2-2022-002247) se dio respuesta al peticionario por fuera de los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente teniendo en cuenta que el plazo para dar respuesta vencía el 19 de abril de 2022 y está fue remitida a la peticionaria el 21 de abril de 2022 de acuerdo con los soportes remitidos por el proceso mediante radicado N°3-2022-002403 del 25 de mayo de 2022.

Criterio(s):

 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 55 de 74

- Artículo N°14 de la Ley 1755 de 2015 *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Artículo N°5 del Decreto Nacional 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares 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.”*
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Sentencia C-007 de 2017 de la Corte Constitucional

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

- Desconocimiento de conceptos normativos y aplicación de criterios en la contestación de derechos de petición.
- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS dentro de los tiempos establecidos por ley.

Descripción del(los) riesgo(s):

- No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley y las políticas de operación y los procedimientos internos.

Possible Efecto:

- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso lo siguiente: *“La respuesta de la PQRS en mención tiene como fecha de radicado de salida No. 1-2022- 003700 del 19 de abril del 2022, firmado por la Directora de Gestión del Conocimiento, fecha en la cual el mismo tenía vencimiento de términos:*

Imagen del oficio de respuesta y del radicado en ORFEO

En este sentido, la respuesta generada ante la petición 2-2022-002247 no fue inoportuna con respecto a los

 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 74

términos de ley establecidos por los distintos lineamientos distritales para la atención de peticiones ciudadanas.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la réplica recibida, se observó que si bien las capturas de pantalla corresponden a la respuesta de la petición emitida por el proceso la cual fue radicada en el Sistema ORFEO el último día que tenía la entidad para dar respuesta (19 de abril 2022) esta no fue notificada a la peticionaria ese mismo día. En este sentido es importante aclarar que uno de los tres elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho de petición es la notificación de la respuesta al peticionario³, entendiéndose por ello, que el peticionario tenga en su poder la respuesta emitida por la entidad, por cuanto no puede considerarse como oportuna la respuesta a una petición dentro de los tiempos de ley, con el solo hecho de emitir la respuesta en el Sistema ORFEO. Dado lo anteriormente expuesto, **se mantiene el presente hallazgo**, adicionando a los criterios el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Sentencia C-007 de 2017 de la Corte Constitucional.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Responder oportunamente las peticiones en atención a las disposiciones normativas.
2. Establecer controles que permitan llevar seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos desde su ingreso hasta la notificación a la (el) peticionaria (o), momento en el cual se entiende resuelto el derecho de petición en toda su extensión.
3. Solicitar capacitaciones sobre las PQRS (tipología, tiempos de respuesta, entre otros).

Hallazgo N°03 – Desatención de los lineamientos sobre traslado de peticiones por “No Competencia”

Condición:

De la muestra seleccionada, una (1) petición (radicado Bogotá te Escucha 2884842021) no era competencia de la SDMujer teniendo en cuenta el contenido de la respuesta emitida por el proceso. Al respecto, es de precisar que el proceso debió seleccionar el evento “asignar-trasladar” en el Sistema Bogotá te Escucha con el propósito de dar respuesta a la peticionaria y a su vez realizar el traslado a la Entidad competente por dicho sistema para dar continuidad al trámite de la petición interpuesta por la ciudadana y evitarle reprocesos, más aún cuando la ciudadana menciona en la petición ya había sido enviada en varias solicitudes por correo electrónico sin encontrar respuesta y solución al tema.

Criterio(s):

- Numeral 2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares 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*

³ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

 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 74

bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

- Numeral 5.6 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. que al respecto dispone “(...) *Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.*

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema, si se trata de una o más entidades distritales (...)” (Subrayado fuera de texto).

- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7.

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

- Desconocimiento de las funcionalidades del Sistema Bogotá te Escucha.
- Desconocimiento y debilidades en la aplicación de lineamientos definidos en los manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad frente a la atención y solución de las PQRS.

Posible Efecto:

- Afectación en la imagen institucional.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte de los procesos responsables, se mantiene el contenido del Hallazgo No. 03, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Solicitar capacitaciones de la funcionalidad y manejo del Sistema Bogotá te Escucha.
2. Solicitar el acompañamiento y asesoría al proceso de Atención a la Ciudadanía para la gestión y trámite de las peticiones que ingresan a la Entidad.
3. Revisar la documentación de los lineamientos tanto internos como externos establecidos para la gestión y trámite de las peticiones.

Hallazgo N°04 – Desatención en la ampliación de términos frente a peticiones incompletas a través del Sistema Bogotá te Escucha

 AL CALDÍA 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 58 de 74

Condición:

De la muestra de PQRS seleccionada, se evidenció que una (1) petición (radicado Bogotá te Escucha 718422022) requería de ampliación de información para poder dar respuesta de fondo a la solicitud teniendo en cuenta el contenido de la respuesta que emitió el proceso en los siguientes términos “(...)Sobre su solicitud, nos permitimos informarle que, luego de revisar el Sistema de Información Misional-SIMISIONAL, en el cual se consignan los datos de todas las ciudadanas que acceden a los distintos servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, no se evidencia su participación en alguno de los cursos de la Dirección de Gestión del Conocimiento.

Por ello le solicitamos precisarnos el curso en el que participó, su cédula de ciudadanía, correo electrónico y día en el que culminó el curso, ello con el fin de rastrear el curso en el que participó y poder así enviarle el certificado solicitado.”. Sin embargo en revisión del Sistema Bogotá te Escucha se evidenció que dicho requerimiento fue solucionado por respuesta definitiva (ver imagen N°05) habiendo sido cerrado en el sistema el día 06 de abril de 2022, frente a lo cual se debió otorgar ampliación de acuerdo a las funcionalidades y en virtud del Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General que respecto de la solicitud de ampliación enuncia “**Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, (...)**” (subrayado fuera de texto); para que la peticionaria dentro de los tiempos de ley allegue la información necesaria con el fin de que la dependencia de contestación de fondo, y, con posterioridad de ello sí realizar el cierre definitivo a la solicitud de la ciudadana en el Sistema Bogotá te Escucha más no llevándola a tener que radicar una petición nueva y esperar a que surtan los tiempos de ley para tener respuesta de fondo.

Imagen N°5 Hoja de ruta radicado N°718422022

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición:		718422022		<input type="button" value="Buscar"/>					
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ANGIE JULIETH BUSTOS GONZALEZ	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2022-02-25 10:27:11 AM	2022-02-28 11:59:59 PM	2022-02-25 10:27:11 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	 
Mostrando 1 a 1 de 1 registros								<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>	
SECRETARIA DE LA MUJER									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ANGIE JULIETH BUSTOS GONZALEZ	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-02-25 10:27:11 AM	2022-02-28 11:59:59 PM	2022-02-25 10:30:04 AM	Solucionado - Por asignación	<input checked="" type="checkbox"/>  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - DIANA MARCELA RODRIGUEZ ROSAS	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-02-25 10:30:03 AM	2022-04-07 11:59:59 PM	2022-04-06 10:4:14 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	<input checked="" type="checkbox"/>  

*Fuente: Sistema Distrital Bogotá te Escucha

Criterio(s):

- Artículo N°17 de la Ley 1755 de 2015 *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Numeral 13.1.1 Manual del Usuario Funcionaria (o) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General

 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 59 de 74

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

- Desconocimiento de las funcionalidades del Sistema Bogotá te Escucha.
- Desatención de los términos normativos contemplados en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Descripción del(los) riesgo(s):

- No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.

Posible Efecto:

- Afectación en la imagen institucional.
- Posible apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 el proceso indicó *“La petición relacionada con el presente hallazgo 2-2022-002001 fue enviada por parte de la ciudadana en los siguientes términos:*

“Buenas noche terminé el curso y no me da la opción de certificado lo terminé en menos del tiempo estipulado y ahora no me da certificado” (sic).

A pesar de que la información dada por la peticionaria es limitada, se inicia la búsqueda de la información solicitada con los datos aportado por la ciudadana, los cuales fueron correo electrónico y nombre, así:

Imagen del contenido de la petición

Sin embargo, tal y como se le informa a la peticionaria, la información que proporcionó no arrojó resultado alguno en ninguno de los sistemas de información con los que cuenta la Secretaría Distrital de la Mujer, en los cuales se alojan los datos de las ciudadanas atendidas en los distintos servicios que ofrece la entidad. Por tanto, luego de aclararle la situación, se le solicita ampliar la información con el fin de responder a fondo a la petición:

“Sobre su solicitud, nos permitimos informarle que, luego de revisar el Sistema de Información Misional-SIMISIONAL, en el cual se consignan los datos de todas las ciudadanas que acceden a los distintos servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, no se evidencia su participación en alguno de los cursos de la Dirección de Gestión del Conocimiento.

Por ello le solicitamos precisarnos el curso en el que participó, su cédula de ciudadanía, correo electrónico y día en el que culminó el curso, ello con el fin de rastrear el curso en el que participó y poder así enviarle el certificado solicitado.”

En este orden, no se desatendió el requerimiento de la ciudadana, y, por el contrario, tal y como lo establecen los lineamientos distritales se solicitó la ampliación de la información, con el fin de dar una respuesta de fondo a la petición. Cabe recordar que de acuerdo con el MANUAL DEL USUARIO - FUNCIONARIO SISTEMA

 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 74

DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, la ampliación se refiere precisamente a un evento dentro del proceso de peticiones que “se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición pasa a ser asignada al ciudadano (peticionario)”; Así mismo el *MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS* establece en el numeral 2 del título 5.3 que “La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso”

Señalando con lo anterior que los manuales citados no se refieren a la ampliación de términos frente a peticiones incompletas, sino más bien a la ampliación de información, para permitir una respuesta de fondo. Así mismo la ley 1755 de 2015, se refiere a términos, cuando se trata de terminar los tiempos en los cuales las entidades públicas deben gestionar un PQRS.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Es de aclarar que la Oficina de Control Interno no ha expresado en sus argumentos frente al presente hallazgo que el proceso desatendió como tal el derecho de petición, sino que no se cumplió con la solicitud de ampliación de información para peticiones incompletas y por ende la ampliación de términos a través del Sistema Bogotá te Escucha, tal como lo dispone el artículo N°17 de la Ley 1755 de 2015, con el propósito de que la peticionaria remitiera la información faltante para dar una respuesta de fondo y evitarle reprocesos relacionados con el registro de una nueva petición donde incluyera los datos solicitados por la dependencia para poder emitir la constancia de participación en el proceso de formación, lo cual no sucedió para este caso, toda vez que el trámite que se realizó por el Sistema Bogotá te Escucha fue “solucionado por respuesta definitiva” lo que indica que la respuesta cumplió con todos los criterios establecidos para dar respuesta a un derecho de petición. Por lo anterior, **se mantiene el hallazgo** y se complementa el título del mismo de la siguiente manera “*Desatención en la ampliación de términos frente a peticiones incompletas a través del Sistema Bogotá te Escucha*”.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Responder las peticiones en atención a las disposiciones normativas.
2. Solicitar capacitaciones de la funcionalidad y manejo del Sistema Bogotá te Escucha.
3. Establecer controles que permitan contar con información completa por parte de las(los) peticionarias(os) para dar respuestas de fondo, a través de los mecanismos dispuestos para tal fin.

Hallazgo N°05 – Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS

Condición:

 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 74

Como resultado de la revisión de la muestra seleccionada, se observó que dos (2) peticiones ((radicado Bogotá te Escucha 2884842021 y 718422022) no cumplieron con las condiciones de respuestas de fondo (consecuencia)⁴, ya que no se dio solución a la solicitud de las peticionarias como se muestra a continuación:

Tabla N°7 Relación de peticiones con debilidades en la respuesta de fondo		
Radicado	Solicitud peticionaria	Observaciones frente a la respuesta emitida
2884842021	Solución frente a las deficiencias en la plataforma del curso “Derecho de las mujeres a una vida libre de violencias” que no permite visualizar los avances del curso.	Se informa que el curso se encuentra en la plataforma del Departamento Administrativo de Servicio Civil-DASC, por cuanto la solicitud se debe hacer directamente a dicha entidad y no se da el trámite que corresponde a través del Sistema Bogotá te Escucha que permita y facilite a la peticionaria obtener una respuesta definitiva y de fondo a la solicitud y por ende mostrar la gestión realizada por parte de la SDMujer para coadyuvar en la gestión y trámite de la petición.
718422022	Constancia de participación en proceso formativo	No se da la constancia, se solicita ampliación de información para poder emitir el documento y no se da el trámite que corresponde a través del Sistema Bogotá te Escucha que permita emitir una respuesta definitiva y de fondo a la solicitud

*Fuente: Construcción propia auditoras OCI

Criterio(s):

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Sentencia C-007/17 de la Corte Constitucional.
- Numeral No 2 Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares 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.*”
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente.

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

- Deficiente aplicación de los lineamientos internos y externos establecidos para la gestión y trámite de las PQRS.

⁴ **Consecuencia:** Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente. (Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.)

 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 62 de 74

- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS.

Descripción del(los) riesgo(s):

- No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.

Posible Efecto:

- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso lo siguiente *“En los dos casos de PQRS mencionados es importante mencionar que se respondieron fondo, de acuerdo con lo establecido en el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS en su versión No. 3 de noviembre de 2020, así:*

1. SDQS 2884842021:

Solicitud:

“Buena tarde el motivo de este correo es porque hice mi inscripción para el serviciosocial al curso Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, cree mi perfil y todo. Pero no me sale nada, ni trabajos... Absolutamente nada. Necesito que me solucionen porque ya estoy agotada en enviar correos y nada que me ayudan y necesito solucionar lo de mi servicio social”

Respuesta 1-2021-009014:

“Al respecto de su petición, nos permitimos informarle que el curso "El derecho de las mujeres a una vida libre de violencias", se encuentra en la plataforma del Departamento Administrativo de Servicio Civil-DASC, por lo cual le sugerimos realizar la solicitud directamente a través de la ventanilla única de dicha entidad, la cual puede encontrar el siguiente link: <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/ventanilla-virtual>”.

2. SDQS 718422022

Solicitud:

“Buenas noche terminé el curso y no me da la opción de certificado lo terminé en menos del tiempo estipulado y ahora no me da certificado”.

Respuesta 1-2022-003286:

“Sobre su solicitud, nos permitimos informarle que, luego de revisar el Sistema de Información Misional-SIMISIONAL, en el cual se consignan los datos de todas las ciudadanas que acceden a los distintos servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, no se evidencia su participación en alguno de los cursos de la Dirección de Gestión del Conocimiento.

 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 63 de 74

Por ello le solicitamos precisarnos el curso en el que participó, su cédula de ciudadanía, correo electrónico y día en el que culminó el curso, ello con el fin de rastrear el curso en el que participó y poder así enviarle el certificado solicitado.”

Estas respuestas cumplen con los criterios establecidos por el lineamiento mencionado anteriormente en lo que refiere a:

- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. as dos son de fácil comprensión, se usa un **lenguaje claro** y sencillo
- **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. no se analizan temas que estén por fuera de la petición, y por el contrario se responde a los solicitado de acuerdo con funciones y propósitos de la entidad.
- **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. las respuestas están directamente relacionadas con los solicitado, por un lado, sobre la búsqueda de constancias de participación en los sistemas de información de la entidad y por el otro frente a la inscripción de un curso que no se encuentra en la plataforma de formación de la entidad y que por tanto no podemos ayudar en la inscripción y debe remitirse directamente a la entidad dueña de la plataforma de formación.
- **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente. Se les informa a las ciudadanas el trámite que fue realizado para responder a sus inquietudes, y las razones de porque no es procedente su solicitud.

De esta manera las respuestas cumplen con los cuatro criterios establecidos para considerarse como respuestas de fondo de las PQRS interpuestas.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En análisis de la réplica, si bien, los criterios relacionados en cuanto al cumplimiento de las respuestas de fondo son los indicados por el Proceso de Gestión del Conocimiento, es de aclarar que éstos deben ser efectivamente implementados conjuntamente en la respuesta a las peticiones, situación que no ocurrió para los casos enunciados en la tabla N°7 ya que el hallazgo identificado está relacionado con el incumplimiento de la respuesta de fondo en lo que respecta al criterio N°4 de consecuencia “*entendiéndose como la proactividad de la entidad en las respuestas informando a la peticionaria el trámite que ha surtido de dicha solicitud*”. Lo anterior debido a que para el primer caso, según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 se debió no solo correr traslado a la entidad competente (DASC) sino también comunicar de dicho trámite a la peticionaria a través del Sistema Bogotá te Escucha; y para el segundo caso, se debió solicitar ampliación de información a la peticionaria para dar una respuesta de fondo a través de la opción de ampliación dentro de las funcionalidades que tiene el Sistema Bogotá te Escucha, tal como se explicó en el hallazgo N°4; con el fin de evitar reprocesos a las peticionarias en ambos casos, en cuanto a que tengan que registrar una nueva petición.

En este sentido, es importante aclarar que el trámite que se realizó para los dos casos fue “solucionado por respuesta definitiva” en el Sistema Bogotá te Escucha, lo que indica que la respuesta cumplió con todos los criterios establecidos para dar respuesta a un derecho de petición.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 64 de 74

Razones por las cuales **se mantiene el presente hallazgo**, adicionando a los criterios la Ley 1755 de 2015.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Responder las peticiones en atención a las disposiciones normativas.
2. Establecer controles que permitan llevar seguimiento al cumplimiento de las condiciones de respuestas de fondo.

Hallazgo N°06 – Aplicación de formatos obsoletos para la presentación de PQRS en los buzones de sugerencias de las CIOM

Condición:

Con ocasión de las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital (CID) los cuales se encuentran en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), se evidenció que los buzones de sugerencias de dos (2) CIOM mantienen formatos de PQRS que se encuentran obsoletos los cuales datan de la vigencia 2017 y 2019 y, el formato vigente es el AC-FO-1 versión 5 con fecha de emisión e implementación del 25 de junio de 2020.

Criterio(s):

- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “Lineamientos para prevenir conductas irregulares 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.”
- Numeral 3.4 Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-1 versión 7 que en cuanto a los buzones de sugerencias establece “Estos buzones deben mantenerse **con formatos actualizados** y legibles de presentación de peticiones (AC-FO-1 Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)”. (subrayado fuera de texto).
- Política de operación 4.3 Procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía.

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

- Desconocimiento de las directrices establecidas para los buzones de sugerencias y que están relacionados con la presentación de las PQRS.
- Deficiente aplicación de los lineamientos internos determinados para los buzones de sugerencias.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Desarticulación de la información en cuanto a la aplicación de los lineamientos relacionados con los buzones de sugerencias y la presentación de las PQRS.

 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 74

Posible Efecto:

- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso lo siguiente: “La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación mediante memorando conradicado No. 3 – 2022 – 02626 del 22 de junio de 2022, informó lo siguiente:

“La Dirección de Territorialización de Derechos y Participación acepta la responsabilidad en el hallazgo 06, toda vez que el personal debe consultar de manera permanente la documentación de la herramienta Lucha con el fin de contar con lineamientos y formatos vigentes; sin embargo, la responsabilidad debe ser compartida con el proceso de Atención a la Ciudadanía, ya que el formato es definido por este proceso y tal como lo indica el procedimiento AC-PR-2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA, política de operación 4.3, las solicitudes recibidas a través de los buzones de sugerencias son enviados a servicioalciudadania@sdmujer.gov.co, situación que pudo haber generado una alerta en caso de identificar un formato obsoleto. También es responsabilidad del área de Atención a la Ciudadanía, realizar la socialización de los formatos, con los grupos de trabajo que interactúan en el procedimiento, con el fin de garantizar que se use la versión correcta”.

Evidencias:

- Matriz consolidada mapeo servicios-observaciones CID-13-05-2022
- Evidencia de revisión guía tramites y servicios
- PORTAFOLIO_SDMUJER_2021_V3-observaciones CID-13-05-2022

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que en la réplica recibida la Dirección de Territorialización se acepta el presente hallazgo, este **se mantiene** y se adiciona como criterio el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, así como se incluye como parte de los responsables (numeral 7 del presente informe) al proceso de Atención a la Ciudadanía con ocasión de la recomendación N°3 emitida por este despacho.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Utilizar los formatos vigentes que se encuentran formalizados y publicados en el Sistema Integrado de Gestión LUCHA.
2. La Dirección de Territorialización debe revisar y atender los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía sobre la utilización de buzones de sugerencia en las CIOM, y que están relacionados con los protocolos establecidos para los canales de atención, PQRS, protocolos de atención, entre otros.

 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 66 de 74

- Fortalecer las capacitaciones y/o sensibilizaciones del Manual de Atención a la Ciudadanía y del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía dadas desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, en el que se haga mención en de las directrices determinadas para los buzones de sugerencias.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°20 – Registro de información del radicado de entrada en el Sistema Bogotá te Escucha

En verificación de la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha en lo relacionado con la muestra seleccionada (10) solicitudes, se observó que el 80% de la muestra (8) peticiones (ver tabla N°08) presentan deficiencias en el registro de información en relación con la ausencia del radicado de entrada (ORFEO) en el campo destinado para ello.

Tabla N°8 Peticiones sin registro de radicado de entrada de ORFEO	
Ítem	Número Petición
1	1457692021
2	2490262021
3	2757592021
4	2968842021
5	2884842021
6	3558412021
7	3951992021
8	718422022

*Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta que no se recibió réplica por parte del proceso responsable, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora, en las mismas condiciones como fue identificado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

- Dado que en el pasado mes de marzo de 2022 se identificó un plan de mejoramiento formulado con ocasión del registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha que surtió en el marco del informe seguimiento a las PQRS al Segundo Semestre de 2021, se recomienda tener en cuenta las situaciones identificadas en la presente auditoría para que sean incluidas en la ejecución de las acciones de mejora formuladas.
- Definir políticas de operación en cuanto al registro completo de la información que solicita dicho sistema de acuerdo con las funcionalidades y los documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Reporte gestión de peticiones”, que permita identificar la trazabilidad de las peticiones en la entidad y fortalezca la información suministrada a 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 67 de 74

- Fortalecer las capacitaciones realizadas en el manejo del Sistema Bogotá te Escucha en el que se haga referencia al registro de información completa.

Oportunidad de Mejora N°21 – Notificación de respuestas a la (el) peticionaria (o)

Del total de la muestra revisada y como resultado de la verificación de la notificación de las respuestas a las peticiones, se identificó lo siguiente:

- Una (1) petición (radicado Bogotá te Escucha 2490262021) relacionó en el sistema como medio de notificación “física”, sin embargo, de acuerdo con los soportes suministrados por el proceso mediante radicado N°3-2022-002403 del 25 de mayo 2022, se evidenció que la respuesta fue remitida por el mismo sistema y no de acuerdo con el medio seleccionado (físico) por la peticionaria.
- Para el 70% de la muestra (7) de las peticiones, las (os) peticionarias (os) seleccionaron como medio de notificación “electrónica” de lo cual se evidenció que la respuesta fue remitida a través del Sistema Bogotá te Escucha. No obstante, se identificó que una vez registrada la respuesta en el sistema este envía una notificación que indica que se adjuntaron documentos a la petición (respuesta) y los pasos para poder acceder a su consulta (ver imagen 06) más no muestra la respuesta como tal, lo que puede incidir en que se tengan dificultades en el acceso y consulta de la respuesta por parte de la (el) peticionaria (o).

Imagen N°6 Notificación de respuesta a la (el) peticionaria (o)

Notificación adjuntos

avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co <avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co>

Jue 14/10/2021 9:20

Bogotá D.C., 14 de octubre de 2021.

Señor(a)

BOGOTA, D.C.

Asunto: Notificación adjuntos - Bogotá Te Escucha

Cordial saludo Peticionario(a):

De manera atenta se informa que se adjuntaron documentos a su petición No 2884842021. Para consultarlos y descargarlos, por favor ingrese a Bogotá te escucha <http://bogota.gov.co/sdqs>, ingrese en la opción “Consulta tu petición” y seleccione el tipo de usuario que usó para registrar su petición: usuario registrado o usuario anónimo. Si tiene dudas adicionales acerca de cómo descargar los documentos, puede revisar la sección 10 de las Preguntas frecuentes en el siguiente link: <https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>.

Así mismo, si desea conocer el estado de su petición lo podrá hacer llamando a la Línea 195, o ingresando con su usuario y clave a Bogotá te escucha en el link <http://bogota.gov.co/sdqs>. Para mayor información acerca a sus consultas puede ingresar a las Preguntas Frecuentes en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>.

En caso de tener problemas para recuperar su usuario y contraseña, se invita a seguir las indicaciones de la sección 5 de Preguntas frecuentes, o comunicarse con la Línea de atención 195 y solicitar la recuperación de usuario o contraseña.

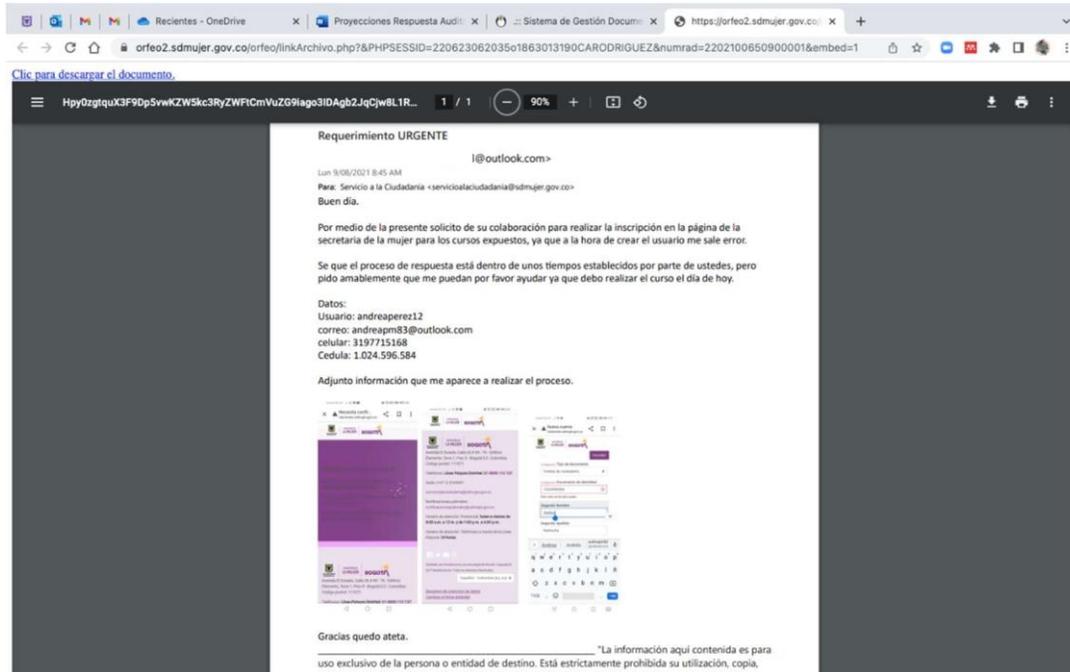
*Fuente: Información suministrada por el proceso evaluado mediante radicado No 3-2022-002403

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso frente a la primera situación identificada en la oportunidad de mejora lo siguiente “Luego de revisar la petición mencionada, se evidencio que dicha solicitud fue realizada por medio del correo electrónico de atención a la

	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 74

ciudadanía, y que en ninguno de los documentos o información contenida en el aplicativo Orfeo o en la petición, se explicita que la respuesta sea enviada en medio físico.”



Frente a la segunda situación identificada en la oportunidad de mejora el proceso indicó “La notificación y contenido que envía el sistema Bogotá te escucha es automático y la reciben tanto las (os) peticionarias (os) como la persona encargada del manejo de la plataforma en la dependencia al dar clic en el botón “Enviar”, dispuesto en la plataforma para tal fin, por tanto, no es la dependencia la responsable de la información allí contenida y remitida al destinatario.”

Evidencia:

- Captura de pantalla de información que se refleja en ORFEO y petición de la ciudadana.
- Captura de pantalla de muestra de la notificación de Bogotá te Escucha”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Al respecto es de precisar que la oportunidad de mejora identificada por la Oficina de Control Interno está encaminada en la primera situación, a que la respuesta no fue remitida por el medio de notificación seleccionado por la peticionaria en el Sistema Bogotá te Escucha (físico “Notificación de Residencia”) como se muestra 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 69 de 74

TIPO DE NOTIFICACIÓN

Notificación Electrónica Sí No Notificación de Residencia Sí No

CONTACTO

Tipo de Identificación: Número de Identificación:

Nombres:

Departamento: Ciudad:

Dirección de Correspondencia: Registrar/Modificar Dirección

Teléfono: Teléfono Celular:

Correo Electrónico: ¿Es el representante legal? Sí No

Desea recibir notificación por celular? Sí No

Información	Respuesta
Asunto mujeres	<input type="text" value="(Seleccione)"/>
Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguinte ▶	

NOTAS

Hoja de Ruta
Cancelar
Preguntas Frecuentes...

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha

Por otra parte en relación a la segunda situación, es de aclarar que la oportunidad de mejora está orientada a que una vez se registra la respuesta el Sistema Bogotá te Escucha envía una notificación de los pasos para poder acceder a la consulta de la misma por parte de la(el) peticionaria(o), lo cual puede incidir en que se tengan dificultades en el acceso y consulta de la información suministrada por la Entidad, más no a que el proceso de Gestión del Conocimiento sea responsable del contenido de dicha notificación automática realizada por el sistema. No obstante lo anterior, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Interna 0011 del 10 de junio de 2022 del asunto *“Lineamientos para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos de la SDMujer”* en su numeral 5 que reza lo siguiente *“La respuesta a las solicitudes presentadas a través de los aplicativos ORFEO y BOGOTA TE ESCUCHA, deberán tener su respectivo número de radicado de salida. Para tal efecto, desde cada área se elaborará el documento de respuesta a través del aplicativo ORFEO y se firmará por el responsable asignado. Posteriormente, se enviará al correo gestiondocumental@sdmujer.gov.co, con el fin de que sea enviado, a través de correo certificado, al (la) peticionario (a) a la dirección física o electrónica que haya reportado. Cada respuesta generada deberá registrar el documento asociado, que permita identificar lo necesario para cerrar la PQRSD en el sistema.”* (subrayado fuera de texto).

Por lo anterior, **se mantiene la oportunidad de mejora** complementando la segunda recomendación y eliminando la reportada como tercera.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Realizar revisión tanto de la petición como de la información que se encuentra registrada en el Sistema Bogotá te Escucha para identificar el medio de notificación establecido por la (el) peticionaria (o) por el cual el proceso debe remitir la respuesta.

 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 74

2. Como medida adicional se recomienda enviar las respuestas por correo electrónico en caso de que la (el) peticionaria (o) haya dejado registrado una dirección de correo electrónico de conformidad con lo dispuesto en la Circular Interna 0011 del 10 de junio de 2022 del asunto “*Lineamientos para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos de la SDMujer*”.

Oportunidad de Mejora N°22 – Respuestas que en su contenido relacionan enlaces con errores de acceso

Del total de la muestra verificada (10 solicitudes), se evidenció que tres (3) peticiones (2490262021, 2968842021, 3951992021), presentaron inconsistencias de acceso en el contenido de la respuesta dado que se incluyeron enlaces o links que generaron errores, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen N°7 Errores de acceso en enlaces

404 - Categoría no encontrada

No puede visitar esta página debido a:

1. Un marcador o favorito caducado
2. Un motor de búsquedas que tiene un listado caducado para este sitio
3. Una dirección mal escrita
4. Usted no tiene acceso a esta página
5. No se pudo encontrar el recurso solicitado.
6. Se ha producido un error mientras se procesaba su solicitud.

Por favor, pruebe con alguna de las páginas siguientes: [Página de inicio](#)

Si la dificultad persiste, por favor, contacte con el administrador del sistema de este sitio y reporte el error de más abajo..

Categoría no encontrada

*Fuente: verificación realizada por la Oficina de Control Interno con base en los documentos aportados por el proceso mediante radicado No 3-2022-002403

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-002673 del 28 de junio de 2022 se recibió por parte del proceso “*Teniendo en cuenta que en el 2022 la Dirección de Gestión del Conocimiento actualizó la visualización de la página del OMEG, incluida la información relacionada con los cursos ofertados, el link de acceso a la oferta de los cursos de la dependencia incluido en las respuestas del 2021, de manera generalizada, son en efecto obsoletos al día de hoy.*

Sin embargo, a partir de la actualización dentro de la página, se cambia el link en las respuestas en el 2022 tal y como se puede verificar en los radicados de salida, dentro de las cuales se incluye el link de la página del OMEG <https://omeg.sdmujer.gov.co/>. De la muestra solicitada por la auditoria, las siguientes PQRS contienen el link mencionado:

1. 2-2022-001544
2. 2-2022-002247
3. 2-2022-002001”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que la respuesta del proceso afirma las novedades identificadas de la muestra seleccionada en el ejercicio auditor e informa que para la presente vigencia se hizo actualización del link que se relaciona en las

 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 74

respuestas, con ocasión de la actualización realizada a la página del OMEG, **se mantiene la oportunidad de mejora** registrada en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Verificar el acceso de los links que se relacionan en las respuestas, con el propósito de brindar información oportuna y precisa a la ciudadanía.
2. En caso de remitir links en las respuestas brindadas, se recomienda que estos redireccionan a las páginas de origen.

Oportunidad de Mejora N°23 – Optimización en la Generación de Constancias de Participación

En análisis de la información relacionada con las PQRS que son atendidas por el proceso de acuerdo con la información suministrados mediante radicado N°3-2022-002313 del 16 de mayo de 2022, se identificó que del total de las peticiones (55) que ingresaron de mayo 2021 a abril de 2022, quince (15) corresponden a solicitudes de las constancias de participación en los procesos de formación, lo que pueden incidir en sobrecargas administrativas y operativas y reprocesos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando 3-2022-002673 del 28 de junio de 2021 el proceso de Gestión del Conocimiento informó que: *“De acuerdo a la información suministrada por las usuarias de la plataforma Moodle, se optimiza la descarga de las certificaciones en línea para obtener su constancia de participación de los cursos ofertados dentro el LMS, así mismo se activan parámetros de programación en el uso adecuado como buenas prácticas de la parametrización con el SIMISIONAL.*

Una vez las usuarias terminan alguno de los cursos ofertados, la plataforma se actualiza para generar la certificación en línea con la información suministrada dentro de los sistemas de información de la entidad, lo cual se ha evidenciado en la disminución de PQRS relacionadas con la descarga de constancias de participación. Así para el mes de mayo y lo corrido de junio de 2022, no se han radicado PQRS relacionadas con dificultades en la descarga de “Constancias de participación”.”

Evidencias: No se adjuntaron al memorando remitido soportes adicionales.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta que el contenido de la oportunidad de mejora esta relacionada con la revisión de la gestión de las PQRS tramitadas por el proceso de Gestión del Conocimiento, donde se identificaron quince (15) solicitudes - peticiones relacionadas con las constancias de participación en los procesos de formación sin discriminar o especificar la plataforma utilizada por las peticionarias, que no les permitió generar las constancias; y en virtud que el proceso evaluado no allegó soportes o evidencias donde conste la optimización de las plataformas para las descargas de las certificaciones en línea y la fecha de implementación de las mismas, **se mantiene la oportunidad de mejora** registrada en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-002586 del 17 de junio de 2022).

 AL CALDÍA 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 72 de 74

Recomendación(es) Específica(s):

1. Analizar la viabilidad de optimizar el SIMISIONAL en cuanto a la generación de las constancias de participación en los procesos de formación, que permita a las personas que culminaron dicho proceso descargar directamente del sistema dicho documento.
2. Solicitar el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Planeación para analizar e identificar si la optimización del SIMISIONAL en cuanto a las constancias, puede ser parte de una estrategia de racionalización de trámites que permita a la entidad su implementación en virtud de los lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

8.5. COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE MONITOREO

8.5.1. Ejecución Primer Trimestre de 2022 del Plan Operativo Anual

FORTALEZAS

1. En el marco de lo establecido por la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional – botón de transparencia, se observó que en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran publicadas las formulaciones y seguimientos a los Planes Operativos de la vigencia 2022, que a partir de esta vigencia se registran dentro del formato para la *Formulación y Seguimiento Plan de Acción de Código DE-FO-05* en su versión 08. En la presente auditoria se verificó la aplicabilidad de los indicadores respecto a la programación realizada por el proceso de Gestión del Conocimiento en lo concerniente a la operación de los CID, donde se evidenció el cumplimiento de lo programado contra el avance reportado por el proceso en evaluación (25%) a abril 2022 con respecto al Plan Operativo Anual - POA.

Tabla N°9 Avance reportado Meta 1 Proyecto de Inversión 7673 Vigencia 2022				
META PROYECTO INVERSION	INDICADOR Relacionado	PROG 2022	AVANCE Marzo 2022	AVANCE REPORTADO
Formar 26.100 mujeres en sus derechos a través de procesos de desarrollo de capacidades en el uso TIC	Porcentaje de avance en la divulgación de la oferta de formación.	25%	25%	Para este corte el proceso de Gestión del Conocimiento reportó: La divulgación de los procesos de formación y la gratuidad de los servicios se llevó a cabo a través de las publicaciones de piezas comunicativas en redes sociales tales como Twitter, Instagram Facebook, De igual forma, las (os) facilitadoras (es) de los CID divulgaron las piezas comunicativas a través de medios como WhatsApp Business y correos electrónicos. Se anexaron los soportes correspondientes en la carpeta asignada desde la Oficina Asesora de Planeación.

*Fuente: Elaboración equipo auditor Oficina de Control Interno con información reportada por el proceso mediante memorando No. 3-2022-002313 de fecha 16/05/2022 y 2022 y memorando radicado No. 3-2022-002444 del 31/05/2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	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 74

8.5.2. Seguimiento Productos – Metas – Resultados (PMR) Vigencia 2022 – Proyecto de Inversión 7673 (Enero a Abril 2022)

FORTALEZAS

1. En cuanto al instrumento de planeación PMR se observó que se cuenta con un indicador definido y con una programación formulada, de lo cual el proceso examinado llevó a cabo el seguimiento mensual y acumulativo correspondiente en concordancia con los lineamientos institucionales emitidos por la Oficina Asesora de Planeación.
2. Adicionalmente, se constató el avance de la meta del proyecto de inversión en relación con su indicador, mediante las visitas realizadas a los Centros de Inclusión Digital CID de la muestra de auditoría seleccionada, así como en la revisión desarrollada sobre las evidencias y soportes aportados en los memorandos de respuesta suministrados por el proceso de Gestión del Conocimiento. A continuación, se muestra el seguimiento que el proceso realizó dentro del instrumento de planeación, mediante el cual se evidencia que se tiene hasta abril de 2022 un avance mayor a lo programado:

Tabla N°10 Seguimiento PMR Vigencia 2022					
META PROY INVERSION	INDICADOR	PROGR 2022	AVANCE 2022	AVANCE % Abril 2022	AVANCE REPORTADO
Aumentar en un 30% el número de mujeres formadas en los centros de inclusión digital.	Número de mujeres formadas en los Centros de Inclusión Digital	1.900	2.221	31,73%	De acuerdo con el reporte de avance para el mes de mayo se formaron 740 mujeres que demuestran el avance del 31.73 % representado con una magnitud de 2.221 mujeres atendidas en los procesos de formación así: a. Microsoft Word, Excel e Internet: se han formado en total 249 mujeres (24 en febrero, 158 en marzo y 67 en abril) b. Herramientas TIC - Fotografía digital: se han formado 3 mujeres (1 febrero, 2 en marzo) c. Herramientas TIC - Manejo de Adobe Photoshop: se han formado 4 mujeres (2 febrero, 2 en marzo) d. Habilidades Socioemocionales Moodle: se han formado 49 mujeres (24 febrero, 25 en marzo) e. Educación Financiera Moodle: se han formado 127 mujeres (83 febrero, 41 en marzo, 3 abril) f. Habilidades Socioemocionales - CID: se han formado 955 mujeres (237 febrero, 341 en marzo, 377 abril) g. Habilidades digitales: se han formado 639 mujeres (148 febrero, 340 en marzo, 151 abril) h. Introducción a los indicadores de género: se han formado 12 mujeres (4 febrero, 2 en marzo, 6 abril) i. Construcción y aplicación de indicadores de género en ideas de proyecto: se han formado 3 mujeres (3 febrero) j. Derechos de las mujeres y TIC: se han formado 40 mujeres (4 febrero, 21 en marzo, 15 abril) k. Prevención de violencias digitales: se han formado 74 mujeres (19 en marzo, 55 abril)



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

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: SEC-FO-2

Versión: 03

Fecha de Emisión: 29/12/2021

Página 74 de 74

Tabla N°10 Seguimiento PMR Vigencia 2022

META PROY INVERSION	INDICADOR	PROGR 2022	AVANCE 2022	AVANCE % Abril 2022	AVANCE REPORTADO
					l. Claves para ingresar al mundo laboral: se han formado 25 mujeres (25 abril) m. Constructoras Tic para la Paz: se han formado 4 mujeres (4 abril) n. Manejo básico de herramientas Microsoft Office 2016: Excel: se han formado 30 mujeres (30 abril) o. Manejo intermedio de herramientas Microsoft office Excel 2016: se han formado 7 mujeres (7 abril).

*Fuente: Elaboración equipo auditor Oficina de Control Interno con información reportada por el proceso mediante memorando No. 3-2022-002313 de fecha 16/05/2022 y 2022 y memorando radicado No. 3-2022-002444 del 31/05/2022

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