



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

*"Control fiscal de todos y para todos"*

# Informe Final Auditoría de Cumplimiento

## Secretaría Distrital De La Mujer

PDVCF 2025

Código de Auditoría 35

Junio 2025



Pacto Global  
Red Colombia



INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER – SDMUJER

EVALUAR CONTRACTUALMENTE LA ESTRATEGIA DE LA LÍNEA PURPURA,  
PARA LAS VIGENCIAS 2024-2025.

CÓDIGO DE AUDITORÍA N.º 35

Período Auditado 2024-2025

PDVCF 2025

DIRECCIÓN SECTOR EQUIDAD Y GÉNERO

Bogotá, Junio 2025

*Julián Mauricio Ruiz Rodríguez*

Contralor de Bogotá D.C.

*Javier Tomás Reyes Bustamante*

Contralor Auxiliar

*Claudia Liliana Forero Niño*

Director Sectorial

Equipo de auditoría:

*Juan Carlos Arenas Mogollón*

Gerente

*Juliana Stella Pineda Sánchez*

Profesional Universitario 219-03 (E)

*María Elena Pardo Buitrago*

Contratista de Apoyo

*Miguel Ángel Ruíz Arias*

Contratista de Apoyo

## TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE CONCLUSIONES.....	5
2. ALCANCE Y MUESTRA DE LA AUDITORÍA.....	10
2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA .....	10
2.1.1 Objetivo General.....	10
2.1.2 Objetivos Específicos.....	10
2.2 MUESTRA DE AUDITORÍA .....	11
2.3 FUENTES DE CRITERIO .....	13
2.4 LIMITACIONES DE AUDITORÍA .....	20
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	21
3.1 CONTROL FISCAL INTERNO .....	21
3.1.1 Inexistencia o Diseño inadecuado del Control:.....	22
3.1.2 Inefectividad de los Controles .....	23
3.2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA PRACTICADA AL ASUNTO.....	26
3.2.1 Hallazgo Administrativo por deficiencias en la supervisión en la etapa de liquidación del Contrato Interadministrativo No. 943 de 2023 celebrado entre la SDMujer y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.....	26
3.2.2 Hallazgo administrativo por modificación injustificada del perfil profesional entre los Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024.....	35
3.2.3 Hallazgo administrativo por deficiencias en la operación del canal WhatsApp de la Línea Púrpura Contrato 999 de 2024, generando riesgo de revictimización y afectación al proyecto de inversión 7734 .....	44
3.2.4 Hallazgo Administrativo por el redireccionamiento recurrente en la Línea Púrpura Distrital Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024 y su impacto en la atención integral a mujeres y menores de edad .....	50
3.2.5 Hallazgo administrativo por la inadecuada planeación y elaboración de los estudios previos y el anexo técnico para la medición del impacto de la Línea Púrpura en los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024.....	61
3.3 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	70
3.3.1 Resultados del seguimiento al Plan de Mejoramiento .....	70
4. CUADRO CONSOLIDADO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.	74

## 1. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctora

*Laura Marcela Tami Leal*

*Secretaria de Despacho*

*Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer*

Ciudad

La Contraloría de Bogotá D.C., con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política, el Decreto Ley 1421 de 1993, Decreto Ley 403 de 2020 y la Ley 1474 de 2011, y en cumplimiento del Plan Distrital de Vigilancia y Control Fiscal – PDVCF 2025, practicó auditoría de cumplimiento para evaluar contractualmente la estructura de la Línea Púrpura a la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer de conformidad con lo estipulado en los procedimientos internos debidamente adaptados y documentados, reglamentados por la Guía de Auditoría Territorial – GAT, en el marco de las Normas Internacionales ISSAI; para el ejercicio de control fiscal en 2024 – 2025.

Es responsabilidad de la administración el contenido y la calidad de la información suministrada por la entidad, en la cual se sustentó el análisis realizado por este órgano de control.

La responsabilidad de la Contraloría de Bogotá, D.C, consiste en la producción de un informe de cumplimiento que contenga el concepto sobre el examen practicado

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría de Bogotá D.C., en concordancia con las Normas Internacionales ISSAI<sup>1</sup>. Por lo tanto, requirió de planeación y ejecución del trabajo, con el propósito de que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

---

<sup>1</sup> ISSAI: The International Standards of Supreme Audit Institutions.

La auditoría incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el área, actividad o proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Los estudios y análisis están documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría de Bogotá D.C.

La auditoría se adelantó en la Secretaría de la Mujer- SDMujer. El período auditado tuvo como fecha de corte 31 de diciembre de 2024 y abarcó el período comprendido entre [2024 - 2025].

Las observaciones se dieron a conocer oportunamente al sujeto de vigilancia y control fiscal dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas a estas, fueron analizadas y en este informe se incluyen los hallazgos que la Contraloría de Bogotá D.C., aprobó en las instancias internas.

## **CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA GESTIÓN DESARROLLADA POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER, EN LO CONTRACTUAL, EN EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE LA LÍNEA PURPURA, DURANTE LAS VIGENCIAS 2024 Y 2025**

Como resultado de la auditoría adelantada, la Contraloría de Bogotá, D.C. conceptúa que la gestión realizada por la entidad se presenta en los siguientes términos:

### **Concepto de la Evaluación**

De acuerdo con los resultados de la auditoría y en concordancia con lo determinado en el formato PVCGF 16-03 Instrumento Concepto Cumplimiento V2, el equipo auditor determinó la siguiente conclusión sobre la materia auditada.

### **Escenario de seguridad razonable**

No se han identificado incumplimientos de importancia material, el concepto se presentará sin modificaciones.

### **Concepto sin reservas.**

Sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, la Contraloría de Bogotá D.C., considera que, como resultado de la auditoría adelantada, la gestión realizada por la Secretaría Distrital de la Mujer, en cuanto al cumplimiento administrativo y contractual de la Estrategia Línea Púrpura Distrital, resulta conforme, en todos los aspectos significativos, ya que los contratos número 943 de 2023 y 999 de 2024 desarrollaron los objetos pertinentes para la ejecución de la estrategia.

### **CONCEPTO SOBRE LA CALIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTROL FISCAL INTERNO.**

En cumplimiento del numeral 6° del artículo 268 de la Constitución Política de Colombia, la Contraloría de Bogotá D.C. evaluó los riesgos y controles establecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, conforme a los parámetros mencionados en la Guía de Auditoría Territorial en el Marco de las Normas Internacionales de Auditoría ISSAI.

Dado que, en la evaluación al diseño del control se registra un resultado adecuado; y la efectividad de los controles arrojó un resultado efectivo; la Contraloría de Bogotá D.C. teniendo en cuenta la escala de valoración de la GAT, emite un concepto sobre la calidad y eficiencia del control interno con deficiencias, dado que, de acuerdo con los criterios establecidos, la evaluación arrojó una calificación de 78,3%.

### **CONCEPTO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Según el seguimiento a las acciones realizado por la Contraloría de Bogotá,

descrito en los resultados de auditoría al Plan de Mejoramiento, de las acciones vencidas a 29 de abril de 2025, se cumplió con una eficacia del 100% logrando una efectividad del 90%.

## **PRESENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

A fin de lograr que la labor de control fiscal conduzca a que los sujetos de vigilancia y control fiscal emprendan acciones de mejoramiento de la gestión pública, respecto de cada uno de los hallazgos comunicados en este informe, la entidad a su cargo debe elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas en el menor tiempo posible y atender los principios de la gestión fiscal.

El documento anterior debe ser presentado a la Contraloría de Bogotá, D.C., a través del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal –SIVICOF-, en la forma, términos y con el contenido previsto en la normatividad vigente, resolución 036 del 28 de diciembre del 2023, cuyo incumplimiento podrá dar origen a las sanciones establecidas en el Artículo 101 de la Ley 42 de 1993, a través de la activación del procedimiento vigente sobre proceso administrativo sancionatorio fiscal de la Contraloría de Bogotá D.C..

Igualmente, corresponde al sujeto de vigilancia y control fiscal realizar seguimiento periódico al plan de mejoramiento para establecer el cumplimiento y la efectividad de las acciones para subsanar las causas de los hallazgos, el cual deberá mantenerse disponible para consulta y presentarse en la forma, términos y contenido establecido por de la Contraloría de Bogotá, D.C.

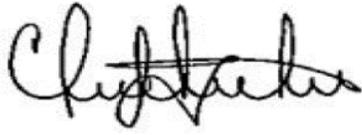
El anexo a la presente carta de conclusiones contiene los resultados y hallazgos detectados en desarrollo de la auditoría efectuada.

Atentamente,

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888



Claudia Liliana Forero Niño  
Directora Técnica Sectorial Equidad y Género

Revisó: Gerente

Elaboró: Equipo Auditor

## 2. ALCANCE Y MUESTRA DE LA AUDITORÍA

Evaluar la contratación en el marco de la estrategia Línea Púrpura que permita establecer la eficiencia y la oportunidad en la atención de la Línea Púrpura, en virtud de las quejas dadas en los medios de comunicación, el Concejo de Bogotá y la ciudadanía usuaria. Se evaluará la atención prestada durante las vigencias 2024 y 2025, mediante la revisión de los contratos interadministrativos número 943 de 2023 y 999 de 2024.

A la fecha no hay peticiones, quejas o reclamos que este organismo de control haya recibido como insumo para adelantar la presente auditoría de cumplimiento; ni pronunciamientos sobre la estrategia Línea Púrpura.

El criterio de evaluación para el este ejercicio de auditoría es: Temas de impacto del sector y la misionalidad de la entidad.

### 2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

#### 2.1.1 Objetivo General

Evaluar la contratación en el marco de la estrategia de la Línea Púrpura en las etapas precontractual, contractual y postcontractual.

#### 2.1.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1 Evaluar los principios de economía, eficiencia eficacia en relación con el proceso de contratación de la estrategia de la Línea Púrpura.

Objetivo específico 2 Verificar el cumplimiento de los servicios ofrecidos en su ejecución de los procesos contractuales para atención de la Línea Púrpura a todas las ciudadanas.

Objetivo específico 3 Realizar las visitas administrativas a que haya lugar a fin de verificar la eficiencia, oportunidad en la atención de la estrategia Línea Púrpura.

Objetivo específico 4. Establecer posibles inconsistencias evidenciándolas en el informe de resultados a través de observaciones y/o hallazgos que resultasen.

## 2.2 MUESTRA DE AUDITORÍA

Los criterios de selección de la muestra de auditoría, corresponden a que, con los dos contratos interadministrativos, números 943 de 2023 y número 999 de 2024, el sujeto de control ha ejecutado la Estrategia durante las vigencias 2024 y 2025, prestando el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital – Mujeres que Escuchan Mujeres – las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE 123.

Estrategia que ha generado inquietudes en los clientes y partes interesadas de este organismo de control.

Ello, aunado al valor del monto que ha sido destinado para la ejecución de estos, así: El contrato interadministrativo número 943 de 2023 suscrito para un plazo de ejecución de 12 meses y por valor de \$10.680.856.355 y el contrato interadministrativo número 999 de 2024 para un plazo de ejecución de 12 meses, por valor de \$12.941.993.193.

Si bien la muestra consta de los contratos citados, el valor de la muestra corresponde al valor de los pagos en los mismos, durante las vigencias 2024 y 2025 que, de acuerdo con la información rendida en el Sistema de Vigilancia y Control Fiscal – SIVICOF, ascienden a la suma de \$13.014.865.732.

Atendiendo a lo expuesto, la composición de la muestra es la siguiente:

Cuadro No. 1. Muestra de auditoría

N o. Contrato	N° Proyecto Inversión	Tipoología de Contrato	Objeto	Valor en pesos	Alcance	Auditor Responsable	Fecha Inicio de la evaluación	Fecha terminación de la evaluación
943-2023	7734	Contrato interadministrativo	Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital – Mujeres que Escuchan Mujeres – las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE 123, de acuerdo con los lineamientos suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer.	10.680.856.355	Valor pagado durante la vigencia 2024:  5.662.498.124	Juan Carlos Arenas Mogollón, Juliana Stella Pineda Sánchez, María Elena Pardo Buitrago	30/04/2025	30/05/2025
999-2024	7734	Contrato interadministrativo	Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital - Mujeres que Escuchan Mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE	12.941.993.193	Valor pagado durante las vigencias 2024 y 2025:  7.352.367.608	Juan Carlos Arenas Mogollón, Juliana Stella Pineda Sánchez, María Elena Pardo Buitrago	30/04/2025	30/05/2025

			123, de acuerdo con los lineamientos suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaborado por el equipo de auditoría con la información tomada de los reportes SivicoF

“Descripción imagen: la imagen arriba señalada corresponde a la muestra de auditoría con los dos contratos interadministrativos, que contiene los contratos número 943 de 2023 y número 999 de 2024.”

## 2.3 FUENTES DE CRITERIO

Cuadro No. 2. Fuentes de criterio

<b>AMBITO</b>	<b>Fuente (Políticas, normas, procedimientos)</b>	<b>Criterios (artículo y/o numeral, otros)</b>
Políticas	Políticas	Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030 - CONPES D.C. 14 publicado el 27/01/2021 Política pública de actividades sexuales pagadas 2020-2029 – CONPES D.C. 11 publicado el 27/12/2019
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia	Artículos 209, 268 numeral 1 y 272, modificados por el Acto Legislativo 04 de 2019
Leyes	Ley 42 de 1993	Organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen, modificada por la Ley 610 de 2000 y por el Decreto Ley 403 de 2020
	Ley 51 de 1981	Aprueba la "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y firmada en Copenhague el 17 de julio de 1980
	Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, modificado por la Ley 1882 de 2018, por la Ley 2014 de 2019, por la Ley 2160 de 2021 y por la Ley 2195 de 2022
	Ley 82 de 1993	Expide normas para apoyar de manera especial a la mujer cabeza de familia, modificada por la Ley 1232 de 2008 y por la Ley 2115 de 2021

	Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y Organismos del estado y se dictan otras disposiciones, modificada por la Ley 1474 de 2011, por el Decreto 19 de 2012, por el Decreto Ley 2106 de 2019 y por el Decreto Ley 403 de 2020
	Ley 248 de 1995	Aprueba la Convención Internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, suscrita en la ciudad de Belem Do Para, Brasil, el 9 de junio de 1994.
	Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
	Ley 294 de 1996	Desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar, modificada por la Ley 2126 de 2021 y la Ley 2197 de 2022
	Ley 360 de 1997	Se modifican algunas normas del título XI del Libro II del Decreto ley 100 de 1980 (Código Penal), relativo a los delitos contra la libertad y pudor sexuales, y se adiciona el artículo 417 del Decreto 2700 de 1991 (Código Procedimiento Penal), corregida por el Decreto 545 de 1997
	Ley 581 de 2000	Se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público, de conformidad con los artículos 13, 40 y 43 de la Constitución Nacional; modificada por la Ley 2424 de 2024
	Ley 594 de 2000	Ley General de Archivos
	Ley 599 de 2000	Código Penal. Reformado y adicionado por la Ley 747 de 2002. Modificado por la Ley 882 de 2004 (artículo 229) y demás modificaciones
	Ley 610 de 2000	Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías, modificada por la Ley 1474 de 2011 y por el Decreto Ley 403 de 2020
	Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley <a href="#">136</a> de 1994, el Decreto Extraordinario <a href="#">1222</a> de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto <a href="#">1421</a> de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional, modificada por el Decreto Ley 403 de 2020
	Ley 731 de 2002	Dicta normas para favorecer a las mujeres rurales
	Ley 819 de 2003	Dicta normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

	Ley 823 de 2003	Dicta normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres, adicionada por la Ley 2117 de 2021
	Ley 1009 de 2006	Crea con carácter permanente el Observatorio de Asuntos de Género
	Ley 1150 de 2007	Introduce medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos, modificada por la Ley 2160 de 2021 y por la Ley 2195 de 2021
	Ley 1257 de 2008	Dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman el código penal y de procedimiento penal, la <b>Ley 294 de 1996</b> y se dictan otras disposiciones, modificada por la Ley 2136 de 2021.
	Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, modificada por la Ley 2157 de 2021
	Ley 1434 de 2011	Se modifica y adiciona la Ley 5ª de 1992, se crea la Comisión Legal para la Equidad de la Mujer del Congreso de la República de Colombia
	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 2080 de 2021, por la Ley 2195 de 2022 y por la Ley 2220 de 2022
	Ley 1448 de 2011	Dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones
	Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública modificado por la Ley 2195 de 2022
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, modificada por la Ley 2195 de 2022
	Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho fundamental de petición
	Ley 1778 de 2016	Dicta normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción
	Ley 1822 de 2017	Se incentiva la adecuada atención y cuidado de la primera infancia, se modifican los artículos 236 y 239 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

	Ley 1850 de 2017	Establece medidas de protección al adulto mayor en Colombia, modifica las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, penalizar el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones
	Ley 1952 de 2019	Código General Disciplinario, modificado por la Ley 2094 de 2021
	Ley 2024 de 2020	Adopta normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones
	Ley 2292 de 2023	Adoptan acciones afirmativas para mujeres Cabeza de Familia en materias de política criminal y penitenciaria, se modifica y adiciona el Código Penal, la Ley 750 de 2002 y el Código de Procedimiento Penal.
	Ley 2195 de 2022	Adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, corregida por el Decreto 1463 de 2022
Decretos	Decreto Ley 1421 de 1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá
	Decreto Distrital 714 de 1996	Compila el Acuerdo 24 de 1995 y Acuerdo 20 de 1996 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital
	Decreto Nacional 111 de 1998	Compila la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995, que conforman el estatuto orgánico del presupuesto.
	Decreto 1081 de 2015	Decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República
	Decreto 1082 de 2015	Decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional
	Decreto Nacional 1710 de 2020	Adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación.
	Decreto Ley 403 de 2020	Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal
	Decreto Distrital 189 de 2020	Expide los lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital
Acuerdos/ Decretos Distritales	Acuerdo Distrital 091 de 2003	Establece el plan de igualdad de oportunidades para la equidad de género en el Distrito Capital.
	Acuerdo Distrital 257 de 2006	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.
	Decreto Distrital 166 de 2010	Adopta la política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital
	Decreto Distrital 001 de 2013	Establece la Estructura Organizacional y funciones de la Secretaría Distrital de la Mujer
	Acuerdo Distrital 526 de 2013	Se crean los Consejos Locales de Seguridad de la Mujer.

	Decreto Distrital 527 de 2014	Se crean las instancias de coordinación del Sector Administrativo Mujeres, se determina la participación de la Secretaría Distrital de la Mujer en las instancias de coordinación existentes en el Distrito Capital.
	Acuerdo Distrital 584 de 2015	Adopta los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
	Decreto Distrital 367 de 2016	Se crean unos empleos en la planta de personal de la Secretaría Distrital de la Mujer, modificado por el Decreto Distrital 189 de 2021
	Acuerdo Distrital 658 de 2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones, modificado por el Acuerdo Distrital 664 de 2017, Acuerdo Distrital 886 de 2023
	Acuerdo Distrital 677 de 2017	Crea el Sistema Distrital de Registro e Información Integral de Violencia de Género-VIOLETA.
	Decreto Distrital 364 de 2021	Actualiza el Consejo Consultivo de Mujeres de Bogotá, se estructuran los espacios que lo componen, se define el mecanismo de coordinación de la instancia, y se dictan otras disposiciones, modificado en los artículos 5, 25, 26 y 27 en lo relacionado con las representaciones que integran el Consejo Consultivo de Mujeres de Bogotá por el Decreto Distrital 304 de 2023
	Acuerdo Distrital 828 de 2021	Establece el diseño, la implementación, monitoreo y evaluación de un plan distrital en prevención de violencia por razones de sexo y género con énfasis en violencia intrafamiliar y sexual
	Decreto Distrital 581 de 2023	Establece e implementa el mecanismo "En Igualdad: Sello Distrital de Igualdad de Género"
Resoluciones	Resolución Reglamentaria de la Contraloría de Bogotá D.C.	No. 036 del 28/12/2023 Modifica y reglamenta el trámite del Plan de Mejoramiento – expedida por la Contraloría de Bogotá D.C.
	Resolución Reglamentaria de la Contraloría de Bogotá D.C.	No. 002 del 11/02/2022 reglamenta la forma y los términos para la rendición de la cuenta ante la Contraloría de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones
		Resolución 344 de 2023 "Por la cual se conforma y reglamenta el Comité de contratación de la Secretaría Distrital de la Mujer"

Otros	Marco de pronunciamientos profesionales INTOSAI-IFPP	de de	Marco de pronunciamientos profesionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Principios de la INTOSAI (INTOSAI-P)</li> <li>• Las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 300 y 3000</li> <li>• La Guía de la INTOSAI (GUID)</li> </ul>
	Guía de Auditoría para las Contralorías Territoriales – GAT versión 4.0 de 2024		Guía de Auditoría Territorial en el marco de las Normas ISSAI versión 4.0, adoptada mediante Resolución Reglamentaria No. 016 del 10 de mayo de 2023
			Manuales y procedimientos internos del sujeto de control aplicables a los procesos auditados

Fuente: Elaborado por el equipo de auditoría

“Descripción imagen: la imagen arriba señalada corresponde a las fuentes de criterio extraídas del formato PVCGF 16-04 Plan de trabajo auditoría de cumplimiento”

### 2.3.1 Criterios de auditoría (Evaluación):

Acuerdo Distrital 421 de 2009, Ordena la creación del Sistema Distrital de Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo Distrital 490 de 2012, Crea el sector Administrativo Mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer.

Acuerdo Distrital 428 de 2013, Adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, modificado en los artículos 4, 8 y 8ª por el Decreto Distrital 357 de 2024.

Acuerdo Distrital 676 de 2017 Establece lineamientos para prevenir la violencia basada en género y el feminicidio en Bogotá D.C.

Acuerdo Distrital 703 de 2018 Actualiza el Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA.

Acuerdo Distrital 761 de 2020 “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’”. Programa 40 – Mas mujeres viven una vida libre de violencias, se sienten seguras y acceden con confianza

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888

al sistema de justicia. Meta 304. Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la línea purpura “Mujeres escuchan mujeres” integrando un equipo de la misma a la línea de emergencias 123. Proyecto de inversión 7734 Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias - SOFIA en Bogotá. Meta de proyecto de inversión 1. Realizar 115.103 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital.

Acuerdo Distrital 927 de 2024, Adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”.

También se enmarca con los nuevos requerimientos de cara a la integración que se implementó con la línea de atención de emergencias 123, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 928 del 14 de octubre de 2020 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Resolución 435 de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de la Mujer. Por medio del cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones. 06 de noviembre de 2020.

Resolución número 928 de 2020 expedida por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia “por medio de la cual se autoriza la integración de la SDMujer con el Número único de seguridad y emergencias NUSE 123”, formalizó la integración de la SDMujer a través de la Línea Púrpura con la Línea 123. Anexo técnico “Requerimientos técnicos mínimos para la Secretaría Distrital de la Mujer”.

Decreto 492 de 2019, establece lineamientos generales para promover medidas de austeridad y transparencia en el gasto público.

Decreto 062 de 2024, Por el cual se ordena implementar medidas de austeridad y eficiencia del gasto público en las entidades y organismos de la administración distrital.

Sentencia C 0-55 de 2022. Interrupción voluntaria del embarazo.

Sentencia C-355 de 2006 Aclara el tiempo en el que se podrá tomar la decisión de interrumpir voluntaria del embarazo.

## 2.4 LIMITACIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la labor realizada no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance de la presente auditoría de cumplimiento.

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

En ejercicio de la función de vigilancia de la gestión fiscal, la Contraloría de Bogotá presenta el informe auditor a la operación de la Línea Púrpura; estrategia Distrital diseñada para brindar atención psicosocial y jurídica a mujeres víctimas de violencias basadas en género. Esta auditoría se centró en verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas, humanas y operativas exigidas contractualmente, así como en evaluar la eficiencia, eficacia y oportunidad en el accionar para la prevención de feminicidios, protección de los derechos de las mujeres y la garantía de una atención oportuna, digna y sin revictimización, en cumplimiento de las necesidades de su creación.

El análisis evidencia limitaciones significativas en la ejecución contractual, entre las que se encuentra el alto porcentaje de redireccionamiento de llamadas que se encuentran en un rango que van desde el 30 al 40%, donde aproximadamente el 60% de estas son dirigidas al 123 (Línea de emergencias) y el restante al 155, 195; por otra parte la falta de atención directa humanizada a menores de edad como parte de su círculo de apoyo en hechos de violencia, y deficiencias en el seguimiento y trazabilidad de las interacciones afectan el nivel de confianza y el tiempo vital de atención a las usuarias que son víctimas de violencias. Tales hallazgos no solo reflejan riesgos de ineficiencia y oportunidad en el uso de los recursos públicos, sino que también comprometen la toma de decisiones institucionales, el alcance de metas del Plan Distrital de Desarrollo y su articulación interinstitucional; afectan el cumplimiento al derecho fundamental de las mujeres a vivir una vida libre de violencias.

#### 3.1 CONTROL FISCAL INTERNO

Se analizó la calidad del Sistema de Control Fiscal Interno para conceptuar sobre el nivel de confianza determinando si es eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

La evaluación del Control Fiscal Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer fue realizada por cada auditor en sus respectivas actividades de manera transversal para el área o proceso asignado, tomándose como insumo y referencia: el mapa de procesos; procedimientos; dependencias involucradas; actividades; puntos de control; mapa de riesgos y controles; informes de control interno; procesos o dependencias involucradas y manual de funciones relacionados con el asunto; donde se identificaron los puntos de control relacionados con el manejo de recursos o bienes del Estado.

Los instrumentos utilizados permitieron identificar y valorar los riesgos inherentes de los factores de gestión integral, determinados en el alcance de la actuación, así como evaluar los controles y su efectividad.

Factores evaluados: Control Fiscal Interno y Proyectos y Gasto Público. Los resultados de la Matriz de Riesgos y Controles Formato PVCGF-15-11, evidenciaron la adecuada gestión de riesgos.

Se verificaron los procedimientos aplicables en cada uno de los contratos correspondientes a la muestra de gasto público de la presente auditoría y los respectivos puntos de control, generando cinco hallazgos administrativos.

### 3.1.1 Inexistencia o Diseño inadecuado del Control:

El anexo PVCGF-15-11 Instrumento de riesgos y controles, arrojó una evaluación adecuada del diseño del control, en razón a que existen puntos de control para prevenir los riesgos identificados en las etapas de la gestión contractual del gasto público.

### 3.1.2 Inefectividad de los Controles

El Instrumento de riesgos y controles arrojó una evaluación efectiva del diseño del control. No obstante, los cinco hallazgos administrativos encontrados evidencian una evaluación de efectividad parcial.

Cuadro No. 3. Relación de Controles Inefectivos del asunto a auditar

<b>Proceso/ Etapa o Criterio</b>	<b>Procedimiento y/o Actividad</b>	<b>Afirmación</b>	<b>Riesgo Identificado</b>	<b>Descripción del control evaluado</b>	<b>Resultado de la calificación de efectividad del control (Valoración)</b>	<b>Numeral del Hallazgo determinado</b>
Proceso Gasto Público/Gestión Contractual	Precontractual	Otros factores de riesgos	Gestión antieconómica	GC-PR-1 Estructuración de estudios previos, versión 7 GC-PR-18 Contratación directa, versión 2	Parcialmente efectivo	3.2.2 – 3.2.5

Proceso Gasto Público/Gestión Contractual	Contractual	La supervisión y/o interventoría no se cumple eficazmente mediante los procesos establecidos o los determinados en la norma	Ineficaz supervisión del contrato	GC-MA-1 Manual de contratación y supervisión, V7 GC-IN-1 Instructivo seguimiento convenios y contratos, V3	Parcialmente efectivo	3.2.1
Proceso Gasto Público/Gestión Contractual	Contractual	Otros factores de riesgo	Gestión antieconómica	GC-MA-1 Manual de contratación y supervisión, V7 GC-PR-11 Legalización y ejecución de contratos, V8 GC-IN-1 Instructivo seguimiento	Parcialmente efectivo	3.2.3 – 3.2.4

				convenios y contratos, V3		
Proceso Gasto Público/Gestión Contractual	Postcontractual	Incumplimiento en la elaboración de la liquidación de los contratos en los plazos acordados en el mismo	Incertidumbre del estado del contrato	GC-MA-1 Manual de contratación y supervisión, V7 GC-PR-13 Liquidación de contratos y/o convenios, V5	Parcialmente efectivo	3.2.1

Fuente: PVCGF-15-11 Instrumento riesgos y controles

“Descripción imagen: La imagen arriba señalada corresponde a la relación de controles de los hallazgos administrativos encontrados los cuales evidencian una evaluación de efectividad parcial.”

### 3.2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA PRACTICADA AL ASUNTO

Como resultado de la auditoría se detectaron las siguientes situaciones de incumplimiento que fueron validadas como hallazgos de auditoría:

3.2.1 Hallazgo Administrativo por deficiencias en la supervisión en la etapa de liquidación del Contrato Interadministrativo No. 943 de 2023 celebrado entre la SDMujer y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

En desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento se evidenció que el Contrato Interadministrativo No. 943 de 2023, suscrito entre la SDMujer y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB, tuvo un plazo inicial de ejecución de ocho (8) meses, comprendido entre el 1 de junio de 2023 y el 31 de enero de 2024; Posteriormente, se prorrogó por cuatro (4) meses adicionales, finalizando el 31 de mayo de 2024. Al cierre de la fase de ejecución de la presente auditoría, a pesar de que han transcurrido más de 11 meses, este Contrato Interadministrativo no ha sido liquidado formalmente y no se han adelantado gestiones oportunas por parte de la SDMujer, para dicho fin.

El equipo auditor evidencia que la supervisión del contrato no ha adelantado oportunamente los procesos administrativos y técnicos requeridos para llevar a cabo la liquidación formal del contrato, que si bien, como se evidencia en la normatividad, hay un tiempo para dicho proceso, las etapas estipuladas no se han cumplido, puesto que la entidad como lo relaciona en el Acta de Visita Administrativa No. 02 con fecha 26 de mayo del 2025, afirma que el contrato finalizó el 31 de mayo del 2024 y pasados 11 meses y 29 días no se ha evidenciado gestión por parte de la entidad para proceder con dicha liquidación.

En la visita mencionada, teniendo en cuenta la siguiente obligación estipulada en el Contrato Administrativo:

*“DÉCIMA PRIMERA - SUPERVISIÓN: La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por ETB a favor de LA SECRETARÍA, será ejercida por la Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia o la persona designada para tal fin, quien ejercerá sus obligaciones conforme a lo establecido en el Manual de Contratación de la SECRETARIA y está obligado a vigilar permanentemente la ejecución del objeto contratado...Deberán realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y a su vez por el artículo modificado por el artículo 217 del Decreto 19 de 2012 y el manual de contratación de la Entidad.” (Subrayado fuera de texto).*

Se le solicitó al Sujeto auditado remitir los soportes que evidencien una gestión por parte de la entidad con el fin de adelantar la liquidación de dicho contrato; ya sea, una citación o convocatoria para llevar a cabo la liquidación bilateral dentro de los 4 meses posteriores a la terminación del contrato.

Frente a lo cual, la respuesta emitida por la SDMujer el pasado 29 de mayo de la presente vigencia fue:

*(...) En este sentido y teniendo en cuenta que dentro de la minuta contractual no se fijó plazo para realizar la liquidación del contrato, es aplicable el inciso tercero anteriormente subrayado y bajo este entendido, la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra dentro del término legal y reglamentario previsto para liquidar el contrato No. 943 de 2023. (...)*

Es importante mencionar que la ETB S.A. E.S.P radico el informe final de ejecución desde el 05 de junio del 2024, como lo afirma la SDMujer en respuesta remitida el 25 de mayo del 2025:

*“(...) Nos permitimos informar que la ETB S.A. ESP entregó el informe final de ejecución del contrato 943 de 2023 el 05 de junio de 2024. Se deja como constancia el correo electrónico mediante el cual se remitió el informe en mención a la Secretaría Distrital de la Mujer”*

Al Respecto, la SDMujer realizó observaciones al mismo, con fecha del 13 de junio del 2024 y siendo esta la última gestión realizada por la frente a dicho contrato, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen N°1. Correo electrónico – Ajustes Informe Final ETB S.A. E.S.P. Contrato 943 del 2023:

RE: informe de ejecución de contrato 943 de 2023 - secretaria distrital de la mujer – 1 Junio del 2023 a 31 de mayo de 2024

Desde Camilo Andres Rodriguez Portela <crodriguezp@sdmujer.gov.co>

Fecha Jue 13/06/2024 12:18

Para Juan David Ramirez Bermudez <juan.ramirez@co.gibpo.com>; NELCY ANDREA ABRIL HORMAZA <nely.abril@etb.com.co>

CC Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>; PAOLA ANDREA PEREZ GALLO <paola.perez@etb.com.co>; JULIAN DAVID RESTREPO GOMEZ <julian.restrepog1.pr@etb.com.co>; FREDY PARRA MURCIA <fredy.parram@etb.com.co>; Carol Jemahyn Sanchez Ortiz <cjsanchez@sdmujer.gov.co>

2 archivos adjuntos (1 MB)

INFORME FINAL FINANCIERO CONTRATO 943549.docx; Informe\_de\_Ejecucion\_Contrato 943 del 2023 ETB - LPD.docx

Estimados Juan David y Andrea buena tarde,

Me permito los informes de ejecución y financiero - administrativo con bastantes observaciones para que estas sean atendidas lo más pronto posible y de esta forma puedan enviarlos corregidos a **más tardar hoy 13 de junio en las horas de la tarde**, con el fin de dar continuidad al trámite respectivo de facturación. Por favor revisar y atender **TODAS** las observaciones antes que sean devueltos a la Secretaría Distrital de la Mujer para su respectiva revisión.

**Finalmente tener en cuenta que algunas de las observaciones llevan a ajustar los anexos que se encuentran en el repositorio del informe de ejecución, por favor revisar muy bien con su aliado.**

Por favor no eliminar los comentarios realizados por la SDMujer para hacer seguimiento de las correcciones.

*Fuente: Respuesta SDMujer - Visita Administrativa 27 de mayo 2025.*

“Descripción de la imagen: Describe los ajustes solicitados por la SDMujer al informe final presentado por la ETB”

Aun cuando la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P entregó informe final de ejecución el 25 de julio del 2023:

Imagen N°2 Correo Electrónico – Entrega Informe Final ETB S.A. E.S.P.

RV: Informes de Ejecución Finales Contrato 1062 de 2022

---

Desde Jonathan Rugeles Roa <jonathan.rugeles@colvate.com.co>  
Fecha Mar 25/07/2023 10:58  
Para Camilo Andres Rodriguez Portela <crodriguez@sdmujer.gov.co>  
CC MAYRA ALEJANDRA HURTADO CARRANZA <mayra.hurtado1.pr@etb.com.co>; MAYRA ALEJANDRA HURTADO CARRANZA <mayra.hurtado1.pr@etb.com.co>; PAOLA ANDREA PEREZ GALLO <paola.perez@etb.com.co>; MARY ISABEL LENIS CORTES <mary.lenisc@etb.com.co>; NELCY ANDREA ABREU HORMAZA <nely.abreu@etb.com.co>; ROBERTO URIBE GARCIA <roberto.uribeg@etb.com.co>; FREDY PARRA MURCIA <fredy.parram@etb.com.co>; DESLY TATIANA AGUILAR MEDINA <desly.aguilarm.pr@etb.com.co>; Fanny Andrea Ochoa Castro <fochoa@sdmujer.gov.co>; Andrea Marcela Hoyos Martinez <ahoyos@sdmujer.gov.co>; Nicole Naves Sanchez <nnavas@sdmujer.gov.co>; Mónica Andrea Murillo Rodriguez <mmurillo@sdmujer.gov.co>; Alejandra Quintero Benavides <aquintero@sdmujer.gov.co>; María Teresa Sarmiento Rodriguez <msarmiento@sdmujer.gov.co>

2 archivos adjuntos (3 MB)  
contrato 1062 Informe financiero final 25 julio.pdf, Informe de Ejecución Contrato ETB - SDMUJER 1062 cierre contrato.pdf

Buenos días Ingeniero Camilo

De la manera más atenta, envió lo siguiente de acuerdo al Numeral 8.6 Productos Finales Entregables

**8.6. Productos finales entregables**

- Un informe al final de ejecución del contrato, consolidado mensual y anual de los numerales 8.4 y 8.5 en el cual debe relacionar el total de los informes.
- Un informe final de la situación administrativa, técnica, financiera y contable de la Línea Párrafo Distrital actualizado a la fecha de terminación del contrato. Esta información deberá contar con todos los soportes requeridos por la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Se debe entregar en formato establecido por la Secretaría Distrital de la Mujer. (Este formato se entregará al proveedor ganador)

La Secretaría Distrital de la Mujer realizará las observaciones pertinentes y solicitará las aclaraciones a que haya lugar. El proveedor contará con 5 días calendario para realizar las respectivas correcciones y completar la información requerida.

Atento a sus comentarios

Fuente: Respuesta SDMujer - Visita Administrativa 29 mayo 2025.

“Descripción de la imagen: Correo electrónico que soporta el envío del informe final por parte de la ETB.”

Lo anterior contraviene lo preceptuado en la Ley 80 de 1993 *“Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública”* la cual se ocupa en particular de reconocer la vigilancia de la gestión fiscal y el control de resultado en el ámbito de la contratación pública, en el artículo 65 determina que:

***“ARTÍCULO 65. DE LA INTERVENCIÓN DE LAS AUTORIDADES QUE EJERCEN CONTROL FISCAL. (...) Una vez liquidados o terminados los contratos, según el caso, la vigilancia fiscal incluirá un control financiero, de gestión y de resultados, fundados en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.”*** (Subrayado fuera de texto)

Así mismo, en su título VI *“De la liquidación de los contratos”* el cual tiene como principio que todo contrato estatal debe liquidarse oportunamente, verificando el cumplimiento total de las obligaciones pactadas, garantizando así la correcta ejecución financiera y operativa de los recursos públicos y en su artículo 60 determina que:

*“En el acta de liquidación constarán los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo.”* (Subrayado fuera de texto)

Frente a la liquidación unilateral de los contratos estatales, esta fue regulada inicialmente en el artículo 61 de la Ley 80 de 1993. No obstante, la norma fue derogada por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y su regulación prevista en el artículo 11 de esta última ley, en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 11. DEL PLAZO PARA LA LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS. La liquidación de los contratos se hará de mutuo acuerdo dentro del término fijado en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, o dentro del que acuerden las partes para el efecto.*

*De no existir tal término, la liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga.*

*En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le haga la entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes (...)*

*(...) Si vencido el plazo anteriormente establecido no se ha realizado la liquidación, la misma podrá ser realizada en cualquier tiempo dentro de los dos años siguientes al vencimiento del término a que se refieren los incisos anteriores (...)* (Subrayado fuera de texto)

La jurisprudencia contencioso administrativa también ha señalado que en el acta de liquidación se deja constancia de “(...) *quedó debiendo al contratista o lo que este quedó debiendo a aquella, por causa de las obligaciones cumplidas en desarrollo del contrato y las actualizaciones a que pudo tener derecho, o los sobrecostos en que*

*incurrió en razón de la prórroga del plazo del contrato”. Precisamente por ello la jurisprudencia ha advertido que la liquidación finiquita la relación entre las partes del negocio jurídico, por ende, no puede con posterioridad demandarse reclamaciones que no hicieron en ese momento.*

Y en el marco del “Manual de Contratación y Supervisión” de la SDMujer, se estipula que:

*“3.2. TÉRMINO PARA LIQUIDAR EL CONTRATO. Los términos para la liquidación de los contratos señalados en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, de conformidad con el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012, son:*

*a) LEGAL BILATERAL: Se liquidará bilateralmente dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación normal o anormal del contrato.*

*b) LEGAL UNILATERAL: Cuando no se llegue a un acuerdo la SECRETARÍA podrá liquidarlo de oficio mediante acto administrativo motivado adoptado por la Directora de Contratación, dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del plazo legal o convencional o antes, siempre que la SECRETARÍA no hubiere sido notificada de demanda interpuesta por parte del contratista.”*

Como resultado del análisis efectuado por el equipo auditor de la Contraloría de Bogotá D.C. y dada la siguiente respuesta de la SDMujer:

*“ (...) En este contexto, informamos que, encontrándonos dentro del término previsto para ello, a la fecha la supervisión del contrato y el equipo de apoyo a la supervisión se encuentra realizando las actividades de estructuración y preparación documental para radicar la solicitud de liquidación del contrato No. 943 de 2023 ante la Dirección de Contratación de la Entidad.”*

Se concluye que se evidencia una inobservancia de los principios de planeación, eficiencia y eficacia, consagrados en el ordenamiento jurídico que regula la gestión fiscal y contractual del Estado. Esta situación evidencia un riesgo administrativo que obedece a la ausencia de un seguimiento técnico, administrativo y jurídico oportuno al

proceso de liquidación del Contrato Interadministrativo No. 943 de 2023, por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia o de la persona designada para ejercer la supervisión del mismo.

Así mismo, el equipo auditor identifica débil gestión por parte del supervisor en la liquidación del contrato frente a la norma expuesta anteriormente y en particular el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dado que, la interpretación de la misma debe hacerse en todo su contexto y alcance, es decir, no puede analizarse de manera separada.

El término de dos (2) años para liquidar de que habla el último inciso del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, tiene aplicación, siempre y cuando previamente se haya intentado liquidar el contrato en la forma prevista en los dos incisos anteriores de dicho artículo, en el evento que no haya sido posible liquidarlos por razones de fuerza mayor, se daría aplicación al término de los dos (2) años.

Esto no exime de responsabilidad al supervisor por no gestionar la liquidación, más si se tiene en cuenta que han transcurrido más de once meses desde la fecha de terminación del contrato, sin que exista evidencia documental de una gestión efectiva para adelantar su liquidación. Tampoco se allegaron soportes que den cuenta de convocatorias o citaciones para la liquidación bilateral dentro del término legal de cuatro (4) meses, ni de situaciones constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor que justifiquen esta inactividad administrativa.

La omisión en la gestión oportuna de la liquidación contractual configura un riesgo fiscal para la SDMujer, al limitar la verificación integral de la ejecución del contrato y la determinación de obligaciones pendientes entre las partes, lo cual compromete principios fundamentales como la transparencia, la responsabilidad y la rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos. La ausencia de liquidación puede propiciar pagos no justificados, reclamaciones extemporáneas, o la imposibilidad de recuperar recursos públicos en caso de hallarse saldos a favor de la entidad. Con base en lo anterior, se considera una observación Administrativa.

## **Análisis de la respuesta del sujeto de vigilancia y control fiscal**

El sujeto de control allegó respuesta a la observación mediante oficio radicado 1-2025-008929 del 11/06/2025.

En la respuesta indica que:

*“(…) la Entidad se encuentra dentro del término legal y reglamentario previsto para liquidar el Contrato y de acuerdo con lo previsto en la normativa y jurisprudencia en materia contractual, la Entidad no ha perdido la competencia para liquidar (…).”*

*“(…) Sin embargo, vale informar que, se están adelantado los trámites internos de consolidación y revisión de la documentación respectiva por parte de la supervisión, para su posterior radicación ante la Dirección de Contratación de la Entidad, dependencia competente para adelantar el respectivo proceso.”* (Subraya fuera de texto).

Atendiendo a lo expuesto por la entidad en el párrafo que antecede y a que el contrato interadministrativo terminó el 31 de mayo de 2024, se observa que efectivamente ya transcurrieron los términos legales iniciales previstos para la liquidación del contrato y a la fecha, no ha sido radicado el informe final de supervisión ante la Dirección de Contratación para la liquidación del mismo.

Si bien es cierto que el marco normativo vigente (Artículo 11 de la Ley 1150 de 2007) contempla un plazo supletivo de hasta dos años para la liquidación de contratos estatales, este no puede ser interpretado como una autorización para la inactividad o la desatención administrativa. Dicho plazo opera como última instancia en casos excepcionales y no exime a la entidad de cumplir los términos ordinarios: cuatro (4) meses para la liquidación bilateral y dos (2) adicionales para la unilateral, contados desde la fecha de terminación del contrato.

En el caso del Contrato 943 de 2023, que finalizó el 31 de mayo de 2024, al cierre de la fase de “ejecución” de la Auditoría (31 de mayo de 2025), había transcurrido 1 año, sin que la Secretaría Distrital de la Mujer evidenciara acciones concretas orientadas a su liquidación.

La última gestión formal conocida corresponde al 13 de junio de 2024, cuando se realizaron observaciones al informe final del contratista.

Lo que devela, la no adopción de la buena práctica recomendada por la Secretaría Jurídica Distrital, en el Documento único de contratación, fechado diciembre de 2020, que establece:

*“Como buena práctica se recomienda, dar inicio a las actividades previas para la liquidación del contrato, desde el mismo día en que se da inicio a su ejecución, significando con ello que, desde el principio de la ejecución, se produzcan los soportes técnicos, financieros y contables del desarrollo del contrato. Dar inicio a dichas actividades una vez se ha finalizado la ejecución del negocio jurídico, dificulta y alarga de manera innecesaria, la culminación del trámite más aún si se trata de un contrato complejo”.*

Situación observada también en el contrato que antecede a éste, el número 1062 de 2022 que terminó el 31 de mayo de 2023 y que a la fecha 29 de mayo de 2025, no ha sido liquidado como se conoció en visita administrativa.

Esta omisión representa un incumplimiento del deber de vigilancia y control por parte del supervisor del contrato. La liquidación no es un acto meramente formal, sino una herramienta crítica para verificar si la ejecución contractual cumplió con los principios de legalidad, eficacia y eficiencia.

Así las cosas, atendiendo a que la respuesta del sujeto de control no desvirtúa la observación, se mantiene y se configura Hallazgo administrativo por deficiencias en la supervisión en la etapa de liquidación del Contrato Interadministrativo No. 943 de 2023 celebrado entre la SDMujer y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., el cual deberá ser incluido en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad, en los términos establecidos en la Resolución Reglamentaria No. 036 de 2023.

### 3.2.2 Hallazgo administrativo por modificación injustificada del perfil profesional entre los Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024

En desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento, durante la revisión técnica de los perfiles exigidos en los Anexos Técnicos de los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024 para la operación de la Línea Púrpura, identificó que se introdujo una modificación sustancial en los requisitos del perfil de supervisión operativa, específicamente en la formación académica habilitada.

Durante la verificación de los Anexos Técnicos de ambos contratos, se evidenció para el contrato 943 de 2023, el establecimiento de los siguientes requisitos para el perfil de “Supervisora de Operaciones”:

“Profesional en psicología, sociología, trabajo social, administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o carreras afines, con interés en estudios de género. Profesional con mínimo 12 meses de experiencia relacionada con supervisión, gerencia, organización o administración y afines.

Experiencia específica en gestión humana, con experiencia en la gestión de centros de contacto en la atención a la ciudadanía. Con mínimo seis (6) meses de experiencia específica líneas de atención social y/o en derechos de las mujeres o enfoque de género y/o diferencial.”

Evidenciando que allí no incluía el Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en Arquitectura. En contraste, con el siguiente contrato 999 de 2024, donde se amplió el

perfil profesional, incluyendo el Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en mención, quedando así:

*“Profesional en psicología, sociología, trabajo social, administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería, arquitectura o carreras afines, con interés en estudios de género. Profesional con mínimo 12 meses de experiencia relacionada con supervisión, gerencia, organización o administración y afines.”*

Experiencia específica en gestión humana, con experiencia en la gestión de centros de contacto en la atención a la ciudadanía. Con mínimo seis (6) meses de experiencia específica en derechos de las mujeres y/o enfoque de género y/o diferencial.”

Con las siguientes funciones a desempeñar:

“(…) Planificar y organizar las actividades del equipo de trabajo y hacer seguimiento y controlar al cumplimiento de los indicadores pactados.

- Realizar el seguimiento a las solicitudes y remisiones de casos por parte de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer u otras entidades que soliciten una atención prioritaria para un caso de una mujer víctima de violencias.

- Asignar y monitorear los casos redireccionados por parte del equipo de la integración con el 123 – Agencia Muj- a la Línea Púrpura.

- Realizar retroalimentación en el marco de las oportunidades de mejora identificadas en la prestación del servicio, que incluye el trabajo articulado con los demás roles de la operación.”

Esta modificación amplió el espectro de profesiones admisibles sin una justificación técnica documentada, permitiendo la habilitación de perfiles que no hubieran cumplido los requisitos previos. Esta modificación permitió validar perfiles como el de la profesional KSNS, profesional en Diseño de Interiores, quien según los documentos aportados (título universitario y certificación laboral) a raíz de la visita administrativa llevada a cabo el 02 de mayo del 2025 (Acta de Visita Administrativa No. 2), no habría cumplido con los requisitos del contrato 943 de 2023, pero fue validada en el contrato 999 de 2024, al incluirse el nuevo NBC:

Imagen N° 3 Diploma profesional.



Fuente: Anexos respuestas visita administrativa del 02 de mayo del 2025.

“Descripción de la imagen: Diploma profesional en Diseño de Interiores de la integrante del equipo de la Línea Purpura.”

Cabe resaltar que la profesional KSNS ha estado vinculada a la Línea Púrpura desde el año 2020, como consta en certificación expedida por el operador actual del servicio, y su hoja de vida indica continuidad laboral sin interrupciones sustanciales:

Imagen N° 4. Certificación laboral



**CERTIFICA**

Que la señora [REDACTED], identificada con cédula de ciudadanía de ciudadanía No. [REDACTED], labora para IQ y está asignada a nuestro cliente (E8 - Línea Púrpura Distrital, Mujeres que escuchan Mujeres desde el 17 de noviembre de 2018, desempeñando el cargo de **SUPERVISOR**, vinculado mediante un contrato por obra o labor, realizando las siguientes funciones:

La presente se expide a solicitud del interesado, a los veinticinco (25) días del mes de abril de 2025 en la ciudad de Bogotá D.C.

Cordialmente,



Fuente: Anexos respuestas visita administrativa del 02 de mayo del 2025.

“Descripción de la imagen: certificación laboral”

Sin embargo, en la información compartida a raíz de las visitas administrativas llevadas el 02 (Acta de visita administrativa No. 2) 26 (Acta de visita administrativa No. 3) y 29 de mayo 2025 (Acta de visita administrativa No. 4), así como en las diferentes solicitudes de información realizadas por el equipo auditor, no se encuentra relacionada dicha persona en años anteriores a la vigencia 2024.

Adicionalmente, el equipo auditor no halló ninguna justificación técnica, análisis funcional, documento soporte o trazabilidad de comité técnico, que motive o respalde esta ampliación del perfil profesional con criterios objetivos, técnicos y orientados al cumplimiento del objeto del Contrato 999 del 2024, el cual consiste en:

“Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital - Mujeres que Escuchan Mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE 123, de acuerdo con los lineamientos suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer.”

Y que su justificación, como se evidencia en los estudios previos, radica en:

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Carrera 32 A N° 26 A - 10 - Código Postal 111321

PBX: 3358888

Página 38 de 74

“En este marco, la Secretaría Distrital de la Mujer en concordancia con su mandato y como acción afirmativa, ha implementado la Línea Púrpura Distrital, “Mujeres que Escuchan Mujeres” con el objetivo de contribuir en la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y el derecho a la salud plena, como derechos interconectados en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.”

Por otra parte, en respuesta a la visita administrativa llevada a cabo el 26 de mayo en las instalaciones de la SDMujer, el sujeto auditado manifiesta que dichos perfiles fueron verificados y validados por ellos mismos, de acuerdo al proceso establecido en el anexo técnico:

Frente a su solicitud, nos permitimos adjuntar carpeta (Solicitud 4), la cual contiene las matrices en formato Excel que fueron soporte de la validación de las hojas de vida de las profesionales que conformaron el equipo al inicio de la ejecución de los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024.”

Lo anterior contraviene lo preceptuado en la sentencia 17767 del 2011 del Consejo de Estado sobre los principios de la Contratación Estatal:

“(…) El principio de responsabilidad, impone al servidor público la rigurosa vigilancia de la ejecución del contrato, incluida la etapa precontractual, por cuanto atribuye la obligación de realizar evaluaciones objetivas sobre las propuestas presentadas, de acuerdo con los pliegos de condiciones efectuados con anterioridad (…)

(…) También se impone a la administración la obligación de actuar de buena fe en la elaboración de los estudios que sustentan la necesidad de la contratación, por cuanto éstos salvan de la improvisación, la ejecución misma del objeto contractual. El principio de buena fe se encuentra estrechamente relacionado con el principio de planeación que, como pilar de la actividad comercial, exige que la decisión de contratar responda a necesidades identificadas, estudiadas, evaluadas, planeadas y presupuestadas previamente a la contratación por parte de la administración.” (Subrayado fuera de texto)

Por otra parte, se vulnera el principio estipulado en el Artículo 24 “*Del principio de Transparencia*” de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio

del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" donde se afirma que:

“Las autoridades no actuarán con desviación o abuso de poder y ejercerán sus competencias exclusivamente para los fines previstos en la ley. Igualmente, les será prohibido eludir los procedimientos de selección objetiva y los demás requisitos previstos en el presente estatuto.”

También en lo establecido en artículo 2 del decreto 855 de 1994 *“por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 80 de 1993 en materia de contratación directa.”*:

“Artículo 2º. En la contratación directa el jefe o representante de la entidad estatal, o el funcionario en que hubiere delegado, deberá tener en cuenta que la selección del contratista deberá garantizar el cumplimiento de los principios de economía, transparencia y en especial del deber de selección objetiva, establecidos en la Ley 80 de 1993.”

Así mismo, se falta a lo estipulado en el artículo 88 de la ley 1474 del 2011, el cual estipula:

“La oferta más favorable será aquella que, teniendo en cuenta los factores técnicos y económicos de escogencia y la ponderación precisa y detallada de los mismos contenida en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, resulte ser la más ventajosa para la entidad, sin que la favorabilidad la constituyan factores diferentes a los contenidos en dichos documentos.”

(Subrayado fuera de texto)

Por último, se falta a lo estipulado en la sección “3. principios que rigen la contratación estatal” el manual de contratación de la SDMujer:

“La actividad contractual de las entidades estatales en Colombia, se encuentra reglamentada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1952 de 2019, establecen las anteriores disposiciones que las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se deben desarrollar con arreglo a los principios de Transparencia, Planeación, Selección Objetiva, Economía, Eficacia, Eficiencia, Publicidad y Responsabilidad, de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa, y el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. Igualmente, se aplicarán en las diferentes actuaciones las normas que regulan la conducta de los y las servidoras públicas, establecidas en las reglas de

interpretación de la contratación, los principios generales del derecho y los particulares del derecho administrativo.” (Subrayado fuera de texto)

Así mismo contraviene lo establecido en el Manual de Contratación y Supervisión de la SDMujer al no dar aplicación al literal f.) numeral 4.3.4 Técnicas: que estipula que una de las actividades que el supervisor debe realizar en la etapa contractual, es “Verificar que cada uno de los procesos técnicos a cargo del contratista se adelanten de conformidad con las especificaciones señaladas en los estudios previos, pliegos de condiciones, Anexo Técnico, oferta, los planos, estudios y diseños, cronogramas y presupuesto, entre otros.”

Como resultado del análisis efectuado y dada la respuesta de la SDMujer, El equipo auditor de la Contraloría de Bogotá D.C. en el marco del ejercicio de auditoría de Cumplimiento No. 35, identifico por parte del sujeto auditado, una falta a los principios de Transparencia, Planeación, Eficacia y Responsabilidad que rigen la Contratación Estatal, al no identificar una justificación técnica o argumentación que justifique la modificación del requisito académico para el perfil de Supervisora de Operaciones entre un contrato u otro. Así mismo, no se evidencia que el cambio respondiera a necesidades del servicio de la Línea Purpura.

Esta situación configura un riesgo administrativo al evidenciar una transgresión a los principios que rigen la Contratación Estatal y se interpreta como un direccionamiento de los requisitos para favorecer la continuidad de una persona específica, lo cual contraviene las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la contratación y la gestión fiscal responsable. Dicha modificación de los requisitos del perfil de “Supervisora de Operaciones” entre un contrato u otro, sin sustento técnico, afecta la transparencia en la vinculación del personal y su pertinencia en la ejecución del Contrato 999 del 2024 frente a su finalidad.

Por otra parte, el equipo auditor identifica un riesgo disciplinario, al ir en contravía del régimen disciplinario por parte de servidores públicos responsables de definir y validar perfiles contractuales, demostrando que actuaron sin justificación técnica ni motivación objetiva, en el marco de lo estipulado en el artículo 23 de la Ley 1952 de

2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.” Con base en lo anterior, se considera una observación Administrativa con presunta incidencia Disciplinaria.

### **Análisis de la respuesta del sujeto de vigilancia y control fiscal**

Tras el análisis de la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer frente a la observación relacionada con la modificación del perfil de "Supervisora de Operaciones" entre los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, el equipo auditor reitera que esta modificación representa una alteración sustancial no sustentada técnica ni documentalmente.

En el anexo técnico del contrato 943 de 2023 no se incluía el Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en Arquitectura como habilitante para este perfil. Esta inclusión aparece por primera vez en el contrato 999 de 2024, sin evidencia de un análisis funcional o diagnóstico de necesidades que justifique tal cambio. Esta decisión no se enmarca en una planificación técnica con criterios objetivos, sino en una solicitud del contratista, lo cual contraviene el principio de responsabilidad establecido en el artículo 26 de la Ley 80 de 1993. Los Estudios Previos, Anexos Técnicos y demás documentos precontractuales deben ir alineados a responder la necesidad identificada por la entidad y no las necesidades particulares del contratista, aún menos cuando estas no están relacionadas con la necesidad identificada.

Asimismo, la SDMujer afirma que la profesional KSNS ya había estado vinculada en contratos anteriores, como parte del equipo de supervisión:

*“(…) Según lo constatado en esta etapa, esta profesional inició su vinculación laboral con (el operador tercerizado) desde 2018 y desde noviembre de 2019 fue asignada como apoyo adicional para la supervisión de la operación en los contratos interadministrativos 418 de 2019, 227 de 2020, 397 de 2020, 513 de 2021, 1062 de 2022 y 943 de 2023.”* (Subrayado fuera de texto).

Sin embargo, en respuesta oficial emitida por la misma entidad en fecha 28 de mayo del 2025, se relaciona el listado de personal vinculado a los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, y en dicho listado, frente al contrato 943 de 2023, no aparece el nombre de la mencionada profesional. Esta contradicción entre la declaración institucional y la documentación oficial cuestiona la veracidad y coherencia del argumento esgrimido.

Además, la profesional en cuestión es titulada en Diseño de Interiores, y su perfil fue habilitado solo gracias a la ampliación del NBC de Arquitectura en el contrato 999 de 2024. El rol de "Supervisora de Operaciones" tiene funciones estratégicas en la organización, monitoreo y control de los indicadores de la operación de la Línea Púrpura, de ninguna manera esta profesión se relaciona con las necesidades operativas o misionales de los Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024.

La ausencia de actas, comités técnicos, estudios previos o informes de validación que expliquen por qué se amplió el perfil profesional permite cuestionar la integridad del proceso. Teniendo plena responsabilidad la SDMujer, ya que su proceso de validación de hojas de vida no se debe limitar únicamente a verificar si cumplen o no con lo estipulado en los Anexos Técnicos, sino también identificar la pertinencia de dichos perfiles para salvaguardar la prestación del servicio de la Línea Purpura.

Se retira la presunta incidencia disciplinaria, en razón a que la entidad en su actuar pretendió dar un mejor cumplimiento a la continuidad y mejoramiento de la operación de la estrategia, tratando de mejorar el equipo de la Línea Purpura para atender necesidades de las mujeres, con el propósito de cumplir sus deberes y obligaciones sin que con ello afectara el funcionamiento de dicha estrategia, ni contraviniera lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019.

Por lo anterior, se mantiene la observación y se configura como Hallazgo administrativo por modificación injustificada del perfil profesional entre los Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, el cual deberá ser incluido en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad, en los términos establecidos en la Resolución Reglamentaria No. 036 de 2023.

3.2.3 Hallazgo administrativo por deficiencias en la operación del canal WhatsApp de la Línea Púrpura Contrato 999 de 2024, generando riesgo de revictimización y afectación al proyecto de inversión 7734

El contrato interadministrativo 999-de 2024 suscrito entre SDMujer y Operador ETB S.A. E. tiene como objetivo *“Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital - Mujeres que Escuchan Mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE 123, de acuerdo con los lineamientos suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer”*<sup>2</sup>. esta estrategia es fundamentada en el proyecto de inversión vinculado al 7734 - *“Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias - SOFIA en Bogotá”*, el cual tiene la Meta 304 del PDD 2024–2027: *“Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la Línea Púrpura 'Mujeres escuchan mujeres', integrando un equipo de la misma a la línea de emergencias 123”*; asociado al Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 5 – Igualdad de Género y Eliminación de Violencias contra las Mujeres particularmente en lo relativo al acceso a servicios integrales de protección frente a las violencias basadas en género., *“Es así que Línea Púrpura Distrital busca brindar atención oportuna, confidencial y con enfoque diferencial a mujeres mayores de 18 años que viven en Bogotá y que estén viviendo situaciones de violencia, ya sea en el espacio público o privado, o que tengan dudas sobre sus derechos o sobre qué hacer en caso de violencia”*<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Estudio previo contrato 999 de 2024

<sup>3</sup> <https://www.sdmujer.gov.co/lineapurpura>

Con base en los conceptos expuestos, se analizó el funcionamiento de los canales de comunicación habilitados en la Línea Púrpura, evidenciando en los informes mensuales de supervisión (junio 2024 a febrero 2025), deficiencias sistemáticas en el canal WhatsApp, que afectan gravemente la oportunidad, cobertura y eficacia del servicio de atención a mujeres víctimas de violencia:

Cuadro N° 4- Número de reporte de la atención del canal de WhatsApp

MES	WHATSAPP ENTRANTES	REQUIEREN ATENCIÓN PROFESIONAL	TIEMPO PROMEDIO ESPERA A AGENTE
<b>JUNIO 2024</b>	5.721	163	1h 28m 34s
<b>JULIO 2024</b>	5.735	152	1h 24m 07s
<b>AGOSTO 2024</b>	5.215	153	1h 43m 12s
<b>SEPTIEMBRE 2024</b>	4.859	111	1h 39m 58s
<b>OCTUBRE 2024</b>	4.834	110	1h 48m 31s
<b>NOVIEMBRE 2024</b>	4.851	117	1h 46m 11s
<b>DICIEMBRE 2024</b>	4.921	128	1h 53m 20s
<b>ENERO 2025</b>	5.107	139	1h 47m 15s
<b>FEBRERO 2025</b>	5.006	135	1h 59m 04s

Fuente: informes de supervisión del contrato 999 de 2023

“Descripción de la imagen: Cuadro donde se plasma las interacciones de las usuarias que tienen por el canal de WhatsApp y el tiempo de espera.”

Del análisis de la tabla anterior se destaca:

1. Incumplimiento de criterios de oportunidad en la atención: Las personas usuarias del canal WhatsApp deben esperar, en promedio, entre 1h 24m y 1h 59m para prestar atención personalizada por un profesional, lo cual vulnera el principio de inmediatez y la promesa de servicio 24/7 con atención efectiva y empática. Este tiempo de espera excede ampliamente los estándares internacionales y estudios técnicos que recomiendan una atención no superior a 10 minutos en estos contextos:

- ONU Mujeres y Fundación Telefónica (2018): recomienda un tiempo máximo de 10 minutos en atención digital con enfoque de género.

- Consejo de Europa (2021): establece que las líneas de atención para mujeres víctimas de violencia deben tener disponibilidad inmediata o en menos de 5 minutos en canales asincrónicos.

2. Bajo porcentaje de escalamiento humano: Solo entre el 2,27% y el 2,93% de los contactos entrantes por WhatsApp son escalados a atención profesional, incumpliendo el principio de personalización y contención emocional esperada en una línea de orientación psicosocial, y desvirtúa el objeto contractual. Desde la perspectiva de salud mental y derechos humanos, una atención inoportuna puede derivar en: Abandono emocional y retraumatización, crisis de ansiedad o pánico, que afectan la capacidad de tomar decisiones adecuadas; así como pérdida de confianza institucional, lo que reduce drásticamente la probabilidad de volver a solicitar ayuda. Generando con ello riesgo vital en casos donde la mujer se encuentra en una situación de urgencia, expuesta a un agresor. Tal como se ha documentado en estudios de la Red Latinoamericana de Psicología Jurídica de Género (2021), las mujeres que no reciben respuesta inmediata en canales de atención tienden a normalizar la violencia, incrementando su permanencia en entornos de riesgo.

3. Seguidamente se analizó el impacto en el cumplimiento de la Meta 304 del PDD, el cual exige una efectividad del 80%, pero los indicadores muestran una efectividad inferior al 3% en atención humana por WhatsApp. Este incumplimiento afecta el logro Del Proyecto de Inversión 7734 (Sistema SOFIA), afectando directamente el avance y alcance de los objetivos de la política pública de protección a mujeres víctimas.

Estos indicadores reflejan una brecha crítica en la capacidad operativa del canal, y un nivel de efectividad inferior al 10% en varios meses, muy por debajo del 80% establecido en la Meta del Plan de Desarrollo 304 evidenciado en los estudios previos del contrato 999 de 2024.

Es así como la no atención oportuna en canales digitales, especialmente WhatsApp, vulnera estos preceptos y se traduce en un incumplimiento de carácter

normativo; así como obligaciones contractuales relacionadas con la calidad del servicio, el uso eficaz de los recursos públicos y la efectividad de la política pública. Como primera medida se transgrede la Constitución Política de Colombia, artículos 13, 43 y 95, *“que consagran el deber del Estado de garantizar la igualdad de trato, la protección de poblaciones vulnerables y la eficiencia en la administración pública”*. Así como Ley 1257 de 2008, *“que establece la obligación del Estado de garantizar atención oportuna, integral y con enfoque de género a mujeres víctimas de violencias”*; la Ley 2126 de 2021, que promueve *“la justicia restaurativa y la respuesta pronta a víctimas de violencias de género”*. y por último el Manual de supervisión del contrato y anexo técnico, que *“establecen tiempos, metas e indicadores de efectividad para cada canal de atención”*.

De acuerdo a lo evidenciado en el ejercicio auditor, el hecho de ocurrencia de estos incumplimientos en la ejecución de la estrategia de la línea Purpura genera los siguientes riesgos:

- Al no cumplirse la meta del Plan de Desarrollo ni los objetivos del proyecto de inversión 7734, existe un riesgo de ineficiencia en la ejecución de los recursos públicos.
- El principio de eficiencia del gasto público (Ley 80/93, art. 3) se ve comprometido al no garantizar resultados proporcionales a la inversión realizada.
- También genera un riesgo de revictimización y pérdida de confianza en la institucionalidad por parte de las mujeres atendidas.
- Riesgo para la vida e integridad de mujeres que, ante demoras sustanciales, desisten de la búsqueda de ayuda, entendiendo este tiempo como tiempo vital para salvaguardar su integridad.

En conclusión, los tiempos de atención del canal WhatsApp, superando de forma reiterada los 60 minutos en promedio para el paso a atención profesional humana, y alcanzando niveles críticos de inefectividad mayores al 90% en algunos meses. Este comportamiento es incompatible con los principios de atención integral, oportuna y con

enfoque de género que exige el objeto contractual, el marco normativo nacional y las metas del Plan Distrital de Desarrollo.

La persistencia de esta situación representa una vulneración grave a los derechos de las mujeres en situación de violencia, y un riesgo de ineficiencia en la inversión pública asociada al Proyecto de Inversión 7734. De no implementarse correctivos estructurales inmediatos, se compromete no solo la eficacia de la Línea Púrpura Distrital como estrategia de protección, sino también el deber estatal de garantizar una respuesta efectiva, humanizada y reparadora para las mujeres víctimas de violencias de género.

Finalmente, por lo anteriormente señalado se configura una observación administrativa.

### **Análisis de la respuesta del sujeto de vigilancia y control fiscal**

En atención a la observación formulada sobre deficiencias en la operación del canal WhatsApp de la Línea Púrpura, la Secretaría Distrital de la Mujer respondió presentando una tabla interna con el indicador “Tiempo promedio espera paso a agente”, a partir del cual se realiza una reinterpretación de los tiempos de atención. Según la entidad, estos datos no fueron considerados correctamente por el equipo de auditoría, lo que, a su juicio, derivó en una conclusión imprecisa. En consecuencia, corresponde realizar un análisis técnico detallado de los elementos presentados por la entidad, contrastados con los estándares contractuales, normativos e internacionales.

La Secretaría sustenta que la información base se encuentra registrada en sus propios sistemas de monitoreo y se remite específicamente a los tiempos de espera desde el inicio de la conversación hasta que la misma es escalada a un agente humano. Este cuadro —aportado en su respuesta institucional— reporta los siguientes tiempos promedio de espera:

Cuadro N° 5- Tiempo promedio de espera

<b>MES</b>	<b>TIEMPO PROMEDIO ESPERA PASO A AGENTE</b>
Junio 2024	2:51:46
Julio 2024	1:15:32
Agosto 2024	1:01:12
Septiembre 2024	0:47:57
Octubre 2024	1:12:27
Noviembre 2024	0:31:20
Diciembre 2024	0:31:20
Enero 2025	0:31:58
Febrero 2025	0:30:50

Fuente: Respuesta a Carta de Observaciones por parte de la SDMujer

“Descripción de la imagen: Corresponde al tiempo promedio de espera por mes.”

Con base en esta información, es claro que el concepto aplicado por el equipo auditor —tiempo promedio de atención humana en el canal WhatsApp— se encuentra completamente alineado con el indicador reportado como “paso a agente”, que corresponde al momento en que una usuaria pasa del bot conversacional a la interacción con un profesional humano. Por tanto, no es una mala interpretación, sino un uso de los propios datos operativos de la entidad.

Ahora bien, aunque la Línea Púrpura no se define como una línea de emergencia, sí es una línea de atención para mujeres víctimas de violencias, muchas de ellas en estados de crisis emocional, desorientación o riesgo. En este contexto, los estándares técnicos y normativos aplicables exigen atención oportuna, continua, empática y con enfoque de género. Instituciones como ONU Mujeres, el Consejo de Europa y la Red Latinoamericana de Psicología Jurídica de Género han establecido que el tiempo máximo de espera para atención humana en canales digitales de primera escucha no debe superar los 10 minutos. De igual manera, la Ley 1257 de 2008 y la

Ley 2126 de 2021 en Colombia exigen que la atención a víctimas sea integral, inmediata y personalizada.

A la luz de dichos referentes, los tiempos registrados por la Secretaría (superiores a una hora en la mayoría de los meses y alcanzando hasta 2 horas y 51 minutos en junio de 2024) son objetivamente altos y contrarios al principio de oportunidad y eficacia que debe regir el funcionamiento de un canal que brinda orientación psicosocial a víctimas de violencias. Aun cuando se reconozca que no todas las interacciones requieren atención profesional, la ausencia de trazabilidad por parte de la entidad en cuanto a cuántos casos fueron atendidos, cuántos fueron abandonados y cuántos fueron redireccionados, limita el control de calidad del servicio y vulnera el principio de protección efectiva a las mujeres.

En conclusión, la información entregada por la Secretaría Distrital de la Mujer no solo ratifica los tiempos excesivos señalados por la auditoría, sino que confirma que el canal WhatsApp no está garantizando una respuesta oportuna acorde a su objeto misional y a las expectativas contractuales.

Por tanto, se mantiene vigente la observación y se configura el Hallazgo administrativo por deficiencias en la operación del canal Whatsapp de la Línea Púrpura Contrato 999 de 2024, generando riesgo de revictimización y afectación al proyecto de inversión 7734, el cual debe ser incorporado en el Plan de Mejoramiento, que suscriba la entidad, en los términos establecidos en la Resolución Reglamentaria No. 036 de 2023, incluyendo acciones correctivas que garanticen una atención profesional oportuna en tiempos compatibles con la naturaleza del servicio.

3.2.4 Hallazgo Administrativo por el redireccionamiento recurrente en la Línea Púrpura Distrital Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024 y su impacto en la atención integral a mujeres y menores de edad

La Línea Púrpura Distrital (018000112137) como servicio telefónico gratuito de Bogotá 24/7, brinda orientación y atención psicosocial a mujeres víctimas de violencias; opera con un equipo interdisciplinario de psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras; con cargo al proyecto de inversión 7734, y alineada con la meta 304 del Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027, y bajo contratos interadministrativos No. 943 de 2023 y el 999 de 2024 con la ETB.

Esta línea busca fortalecer la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, resaltando que la Línea Púrpura no es una línea de emergencias ni de denuncias formales, sino un canal de orientación, acompañamiento psicosocial y asesoría jurídica en rutas de atención.

No obstante, desde 2020 se encuentra articulada con la Línea de emergencias 123, lo que permite transferir llamadas en casos en los cuales la mujer se encuentra en peligro inminente. Adicionalmente, protocolos internos establecen que las agentes filtren las llamadas y, según el caso, las transfieran a otras líneas especializadas (p. ej. línea 141 del ICBF para menores, línea 155 nacional) cuando la situación lo requiera. En este marco normativo y contractual, se espera que la Línea Púrpura brinde atención eficaz, eficiente, oportuna, especializada y continua a las mujeres, garantizando una orientación sostenible, completa e inmediata en cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1257 de 2008.

En la evaluación de los informes de supervisión (junio de 2024 a febrero de 2025) se evidencia un alto volumen de llamadas redireccionadas desde la Línea Púrpura hacia otros números de atención. Mes a mes, una porción importante de las llamadas entrantes no fue atendida directamente por las profesionales de la Línea Púrpura, sino transferida a otras entidades, principalmente: la Línea 123 (Número Único de Seguridad y Emergencias), la Línea 195 (línea distrital de servicio al ciudadano) y, en menor medida, la Línea 155 (línea nacional de orientación a mujeres).

En promedio, alrededor del 30% de las llamadas fueron redirigidas a estos otros canales en el período analizado, lo cual constituye un nivel anormalmente alto de derivaciones, como se evidenció en el mes de enero de 2024, donde la Línea Púrpura

recibió 3.407 llamadas telefónicas; de estas, 1.223 llamadas (35,9%) terminaron siendo transferidas a otras líneas así: 744 llamadas fueron enviadas al 123 equivalente al 21,9%; 469 llamadas al 195 que corresponde 13,8% y 10 llamadas al 155 correspondiente a 0,3%, para un total de 35,9% llamadas redireccionadas.

Esta misma tendencia de redireccionamiento masivo se observó de forma consistente en los meses posteriores; así como fue evidenciado en el consolidado histórico de la Línea Púrpura (enero 2020 a abril 2023), periodo donde se registró un volumen significativo de llamadas desviadas; más de 30 mil llamadas transferidas a otras líneas (aproximadamente 29% del total de llamadas entrantes en ese periodo) según datos registrados en [omeg.sdmujer.gov.co](http://omeg.sdmujer.gov.co). Estos datos confirman que el modelo operativo vigente ha estado derivando una proporción elevada de llamadas fuera del equipo especializado de la Línea Púrpura.

Según lo evidenciado al revisar los diferentes documentos se puede argumentar que esta situación se presenta por varios factores técnicos y operativos que generan el alto redireccionamiento de llamadas:

#### **Llamadas fuera del alcance o perfil del servicio:**

La Línea Púrpura está dirigida a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia de género y no se presta atención según el perfil a solicitudes de llamadas de otra naturaleza –por ejemplo, casos que involucran niños, niñas o adolescentes víctimas (competencia del ICBF línea 141), consultas ciudadanas generales ajenas a violencias (que corresponden a la línea 195), o mujeres de otras ciudades buscando orientación local (casos que pueden remitirse a la línea nacional 155)–, las operadoras de contacto inicial realizan la transferencia pertinente conforme a las guías de atención.

#### **El alto número de redireccionamientos**

Este alto número de redireccionamiento es atribuye en parte por la confusión que existe entre las múltiples líneas con enfoque de género operadas en el Distrito y a nivel Nacional, tales como Línea Púrpura, Línea Violeta, Línea Naranja, entre otras, todas con nombres similares y símbolos cromáticos indistintos.

Esto dificulta la identificación del canal correcto por parte de las mujeres o adolescentes que buscan ayuda, generando un exceso de transferencias y pérdida de efectividad y oportunidad. Como se evidencio en los reportes internos de la SDMujer y del operador ETB, los cuales reportan múltiples quejas ciudadanas en este sentido.

### **Tipos de violencia**

Otro factor relevante para determinar el impacto de tener alto redireccionamiento de llamadas es identificar el tipo de violencia que es atendida en la línea; tal como se constató en la información suministrada por la SDMujer en visita administrativa N°4 realizada el jueves 29 de mayo de 2025 en formato PDVCF 2025, donde se hace referencia a que la violencia psicológica representa en promedio el 47– 49% de los casos mensuales, seguida por la física ( 25%) y la sexual ( 7%). Estas dos últimas son de alto riesgo vital, por lo que su redireccionamiento o no atención directa podrían generar consecuencias graves para la víctima.

Esta distribución coincide con las tendencias históricas, evidenciadas en el consolidado 2020-2023 con un aproximado del 49% de las llamadas atendidas por la Línea Púrpura, las cuales estuvieron relacionadas con violencia psicológica [omeg.sdmujer.gov.co](http://omeg.sdmujer.gov.co).

Adicionalmente, muchas de las llamadas involucran violencias en el contexto familiar o de pareja, con situaciones acumuladas de maltrato emocional y físico a lo largo del tiempo, más que emergencias puntuales. Son casos que requieren escucha activa, contención emocional y orientación sostenida por parte de profesionales con enfoque de género.

Así mismo, se reportan llamadas de terceros alertantes (familiares, conocidos de víctimas) que buscan asesoría sobre cómo ayudar a una mujer en riesgo. Estas llamadas demandan información detallada sobre rutas de atención y articulación institucional (comisarías de familia, denuncias, casas refugio, etc.), lo cual recae dentro del *mandato misional* de la Línea Púrpura (informar sobre derechos, servicios disponibles y rutas de protección).

En suma, el perfil mayoritario de las llamadas no corresponde a incidentes críticos instantáneos (que se resolverían solo con una patrulla vía 123), sino a situaciones de violencia de curso continuo que requieren orientación especializada, confianza y seguimiento. Esto realza la importancia de que la atención inicial sea brindada por personal capacitado de la Línea Púrpura y de evitar, interrupciones o derivaciones innecesarias que fragmenten la respuesta.

El modelo de atención integral a mujeres víctimas de violencia busca garantizar oportunidad, especialización y continuidad en la respuesta institucional, minimizando la revictimización.

### **Consecuencias**

El alto redireccionamiento llamadas entrantes, atendidas, abandonadas e identificados en los reportes mensuales de supervisión del contrato 999 de 2024 (junio/2024 a feb/2025) y de los informes estadísticos del Observatorio de Mujeres (OMEG), muestran claramente las cantidades y porcentajes de llamadas redirigidas al 123, 195 y 155, como se ilustró anteriormente (e.g., 1.223 llamadas transferidas en enero 2024, equivalentes al 35.9% de las entradas).

Asimismo, consolidaciones históricas de la SDMujer confirman la tendencia estructural al desvío de llamadas (más de 30 mil transferencias acumuladas 2020-23) [omeg.sdmujer.gov.co](http://omeg.sdmujer.gov.co). estos hechos atentan, potencialmente contra estos principios, generando efectos adversos:

### **Impacto en la oportunidad y tiempos de respuesta**

Si bien la integración con 123 busca agilizar la atención en casos críticos, paradójicamente introduce pasos adicionales en la ruta de ayuda. Una mujer que llama a la Línea Púrpura en emergencia debe escuchar el menú y luego ser transferida, en lugar de ser atendida de inmediato por un profesional en la misma línea.

Estos segundos o minutos de diferencia son vitales en situaciones extremas. Además, cuando una llamada se transfiere al 195 u otra instancia, la usuaria podría

enfrentar esperas adicionales o incluso tener que volver a explicarse desde cero con un nuevo operador.

En resumen, cada transferencia implica un riesgo de demora o de pérdida de contacto (llamadas que se cuelgan en el proceso), lo cual compromete la celeridad que es esencial en estos casos.

### **Pérdida de especialización y enfoque de género**

La principal fortaleza de la Línea Púrpura es que sus operadoras y profesionales están formadas con perspectiva de género y en violencia contra la mujer, brindando una atención empática, libre de juicios y conocedora de las rutas específicas para este tipo de casos. Al desviar una llamada a líneas generales (como 123 o 195, 155), la mujer pasa a ser atendida por un operador común, que si bien provee asistencia básica (ej. despacho policial, información general), no necesariamente cuenta con la sensibilidad ni el entrenamiento especializado en violencia de género. Esto se traduce en orientaciones incompletas o trato no asertivo.

Por ejemplo, un operador de 195 desconoce los detalles sobre cómo activar una ruta de atención integral para la mujer víctima de violencia, o un operador de 123 limita la atención al enviar una patrulla sin ofrecer contención emocional, en consecuencia, la mujer *no recibe en ese primer contacto* la calidad de atención que el Distrito pretendía asegurar al crear un servicio dedicado mujeres que escuchan mujeres víctimas de violencia por ello se diluye el enfoque diferencial por el cual se hizo la inversión en la Línea Púrpura, lo cual contraviene el espíritu de la política pública de brindar atención especializada a las mujeres.

### **Fragmentación y falta de continuidad en el acompañamiento:**

Un elevado nivel de redireccionamiento, como el observado, es indicativo de un modelo de atención *poco integrado*, donde la continuidad en el manejo del caso se ve troncada. Esto conlleva el riesgo de que algunas mujeres abandonen el proceso de búsqueda de ayuda ante la dificultad de navegar múltiples canales, afectando

negativamente su repentina confianza de buscar protección, a razón de la desarticulación en el seguimiento con las otras líneas de atención.

### **Menor eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos del programa**

Desde un enfoque de gestión pública, la existencia en gran proporción de llamadas no resueltas dentro del servicio contratado sugiere un incumplimiento parcial de los objetivos. La meta 304 del Plan Distrital y el contrato 999-24 esperan que la Línea Púrpura atienda de forma directa a las mujeres, garantizando acompañamiento integral. Sin embargo, el desvío sistémico de llamadas significa que en la práctica el servicio está actuando más como un enlace o encaminador hacia otras líneas que como una solución de primer nivel.

En otros términos, se estaría *tercerizando* la respuesta inicial en un volumen importante de casos. La efectividad real del programa podría estar por debajo de lo que indican las cifras de “llamadas atendidas”, dado que en las estadísticas se contabilizan toda llamada gestionada (incluyendo las transferidas o incluso las “fantasma”). En síntesis, el alto redireccionamiento refleja una disfunción en el modelo de atención que puede estar limitando seriamente la eficacia y la razón de ser de la Línea Púrpura Distrital.

### **Marco jurídico**

La gravedad de redireccionar casos de este tipo sin atención previa radica en que se interrumpe el proceso de contención, se omite el deber estatal de atención integral, y se pone en riesgo la vida e integridad de las víctimas. Trasgrediendo en primera instancia La Constitución Política en su artículo 44 establece la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo cual se traduce en una obligación ineludible del Estado de garantizar una atención inmediata y especializada.

Adicionalmente:

- Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), artículos 7, 8, 13 y 18, obliga a las instituciones a actuar de manera integral, prioritaria e inmediata en los casos donde estén involucrados menores de edad.

- Convención sobre los Derechos del Niño (ratificada por Colombia): compromete al Estado a adoptar medidas eficaces de protección ante situaciones de abuso, descuido o negligencia.
- Ley 2126 de 2021 sobre el Sistema Nacional de Cuidado, establece que el cuidado y atención de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia debe ser integral, continua y con enfoque de derechos.

Por último, Normativa de atención a mujeres víctimas: La Ley 1257 de 2008 establece en su artículo 19 (parágrafo 2º) que *“Las líneas de atención existentes en los municipios y distritos informarán de manera inmediata, precisa y completa... los mecanismos de protección y atención”* a las víctimas. Un alto nivel de redireccionamiento podría entrar en tensión con esta obligación, en la medida en que la información y orientación no se estaría brindando directamente en la línea inicial, sino que la víctima es derivada a otras instancias para obtener respuestas. Igualmente, la Política Pública de Mujer y Equidad de Género de Bogotá y los lineamientos de la SDMujer enfatizan la importancia de una atención integral, con enfoque de derechos y sin revictimización. La Resolución 928 de 2020 de la SDMujer (que integró la Línea Púrpura al Comité de Comando C4) buscó mejorar la coordinación con la línea 123 para emergencias, pero no para delegar la atención psicosocial de rutina. Además, la Guía Operativa PAMVV-GU-1 (2022) de la Línea Púrpura señala que las agentes de primer contacto solo deben transferir la llamada a 123, 141 o 155 *“según las necesidades del caso”*, es decir, cuando realmente sea indispensable. La observación concluye que se esté transfiriendo más allá de lo necesario estricto del caso, lo que contraviene el espíritu de dicha guía.

## **Riesgos**

Por lo analizado anteriormente en el ejercicio auditor se puede evidenciar los siguientes riesgos consecuencia del alto volumen de llamadas redireccionadas a otros operadores entre ellos están:

- Riesgo jurídico: Posibles acciones de responsabilidad por omisión institucional y vulneración de derechos fundamentales.

- Riesgo reputacional: Pérdida de confianza en la Línea Púrpura como canal seguro y efectivo de atención.

- Riesgo social: Reproducción de ciclos de violencia por fallas en la ruta de atención.

- Riesgo contractual: Incumplimiento de metas contractuales del PDD y del Proyecto 7734.

- Riesgo fiscal: Uso ineficiente de los recursos públicos al no garantizar atención integral.

Si bien ciertos los desvíos son procedentes (emergencias al 123, casos fuera de competencia, etc.), la magnitud hallada sugiere fallas estructurales en el modelo de atención<sup>4</sup>. Esta práctica conlleva el riesgo de diluir el propósito mismo de la Línea Púrpura –que las mujeres cuenten con un canal directo y seguro de orientación integral–, al convertirla parcialmente en un puente hacia otros servicios menos focalizados. En consecuencia, queda planteada la presente observación administrativa

### **Análisis de la respuesta del sujeto de vigilancia y control fiscal**

Tras el análisis de la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer frente a la observación relacionada con el redireccionamiento de casos, especialmente aquellos que involucran a menores de edad, se identifican diferencias sustanciales entre los argumentos institucionales y los principios de atención integral exigidos por el marco normativo y contractual aplicable, los cuales se detallan a continuación, no obstante es importante resaltar que para el ente auditor es claro que la Línea Púrpura no es una línea de emergencia, pero si es una línea de atención que está dirigida a

---

<sup>4</sup> **Fuentes:** Informe de supervisión contrato 999-24 (Jun/2024 – Feb/2025); Observatorio de Mujeres OMEG (reportes de atenciones 2024-2025); Ley 1257 de 2008; Guía Operativa Línea Púrpura (SDMujer, 2022); Comunicado Secretaría de la Mujer 11/Oct/2023; Informe Personería de Bogotá 2023, entre otros.

mujeres víctimas de violencia es decir ya tienen una condición de vulnerabilidad por ello exige unas condiciones especiales de sensibilidad y diligencia para tratar este tipo de situaciones.

De acuerdo con lo anterior, el equipo de auditoría evidenció que los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024 tienen como población objetivo a mujeres mayores de 18 años, sin embargo, esta delimitación no exime a la entidad de garantizar contención emocional y activación de rutas institucionales integrales cuando las situaciones reportadas involucren niñas, niños o adolescentes (NNA), ya sea como víctimas directas o indirectas. Por su parte, la Secretaría Distrital de la Mujer argumenta que, al no tener competencia legal ni contractual sobre esta población, debe limitarse a la remisión a otras entidades responsables.

No obstante, desde una perspectiva técnica y normativa, el principio de corresponsabilidad en la garantía de derechos exige que cualquier entidad pública que reciba un caso con menores involucrados actúe con diligencia, ofrezca atención mínima de primera escucha y active las rutas necesarias con enfoque de protección, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1098 de 2006.

De igual manera, la observación señala que existe una alta frecuencia de redireccionamientos en los canales de atención de la Línea Púrpura, especialmente en aquellos que no son precedidos por una intervención profesional o contención emocional.

En contraste, la SDMujer sostiene que estos redireccionamientos son parte del proceso de atención institucional y se realizan conforme a su marco de actuación. Sin embargo, el análisis técnico evidencia que el redireccionamiento solo es válido si va acompañado de tres condiciones fundamentales: atención psicosocial previa, documentación del proceso y trazabilidad que permita verificar si la usuaria fue efectivamente atendida por la entidad receptora. La ausencia de estas condiciones desvirtúa el principio de atención integral y representa una deficiencia en la calidad del servicio.

Un aspecto observado en el ejercicio auditor es la falta de trazabilidad sobre los casos que son redirigidos a otras entidades. No se cuenta con información precisa sobre cuántos casos fueron remitidos, a qué instituciones fueron dirigidos y por qué motivos solo la información que puede brindar el IVR, así mismo no evidencia ningún tipo de seguimiento posterior, para verificar la efectividad de la atención brindada.

En su respuesta, la Secretaría no aporta evidencia documental ni registros sistematizados que permitan evaluar estos procesos. Esta omisión contradice los principios elementales de gestión pública eficiente, control institucional y protección de derechos humanos, además de comprometer la evaluación real del impacto de la Línea Púrpura como puerta de entrada al Sistema Distrital de Protección.

Por otro lado, se encuentran los casos con menores reportados, que indican que una proporción significativa de las mujeres atendidas refiere situaciones de violencia que involucran a hijas o hijos, quienes también podrían ser víctimas.

Aunque la SDMujer reconoce que estos casos son redirigidos a entidades competentes, no detalla si ofrece contención emocional previa ni si valida que el redireccionamiento haya sido efectivo. Desde un enfoque de derechos, esta omisión representa un riesgo crítico de revictimización y abandono institucional. La ausencia de protocolos específicos para tratar estos casos refuerza la necesidad de una revisión estructural del modelo de atención ante este tipo de situaciones.

Por ello, el equipo de auditoría fundamenta la observación en el marco normativo nacional, particularmente en la Ley 1257 de 2008 y la Ley 1098 de 2006 y en los lineamientos del anexo técnico del contrato 999 de 2024 que establecen la obligación estatal de brindar atención oportuna, integral y con enfoque diferencial a mujeres víctimas de violencias y a menores en situación de riesgo.

En su respuesta, la SDMujer no desvirtúa estos marcos legales, sino que argumenta su límite contractual y de competencia. Sin embargo, desde lo legal,

prevalece lo señalado en las normas constitucionales, en sus principios y derechos, especialmente cuando está en juego la garantía de derechos fundamentales.

Por lo anterior, se mantiene la observación y se configura como Hallazgo administrativo por el redireccionamiento recurrente en la Línea Púrpura Distrital Contratos 943 de 2023 y 999 de 2024 y su impacto en la atención integral a mujeres y menores de edad, el cual deberá ser incluido en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad, en los términos establecidos en la Resolución Reglamentaria No. 036 de 2023.

3.2.5 Hallazgo administrativo por la inadecuada planeación y elaboración de los estudios previos y el anexo técnico para la medición del impacto de la Línea Púrpura en los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024.

En desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento con Código 35, se evidenció que el sujeto auditado, SDMujer, no estructuró de manera técnica y fundamentada los estudios previos y anexos técnicos relacionados con los Contratos Interadministrativos 943 del 2023 y 999 del 2024 para determinar un mecanismo formal, estructurado y verificable que permitirá medir el impacto real de la atención brindada por la Línea Púrpura, en el marco de los compromisos establecidos.

Frente al Contrato 943 del 2023, el cual tuvo un plazo inicial de ejecución de ocho (8) meses, comprendido entre el 1 de junio de 2023 y el 31 de enero de 2024. Posteriormente, se prorrogó por cuatro (4) meses adicionales, finalizando el 31 de mayo de 2024. Para el caso del Contrato 999 del 2024, este tuvo un plazo inicial de ejecución de ocho (8) meses, comprendido entre el 1 de junio de 2024 y el 31 de enero de 2025. Posteriormente, se prorrogó por cuatro (4) meses adicionales, finalizando el 31 de mayo de 2025.

El equipo auditor, al revisar los Estudios previos tanto del Contrato 943 del 2023, como del Contrato 999 del 2024, identificó que, dentro de la necesidad de este proyecto, se buscaba:

*“El papel primordial de la Línea Púrpura Distrital es proporcionar atención psicosocial telefónica y virtual especializada a mujeres víctimas de violencias de género. A través de la atención telefónica y virtual, se busca avanzar en la desnaturalización de las violencias, el conocimiento/reconocimiento del ciclo de las mismas, brindar acompañamiento en la toma de decisiones, aportar a la prevención de nuevos hechos de violencias que puedan implicar un riesgo para la salud o vida de las mujeres y orientar en la “Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias y en Riesgo de Femicidio”, así como otras rutas de atención específicas para mujeres.” (Subrayado fuera de texto)*

*“Desarrollar las apuestas contenidas dentro del citado plan, en su propósito No. 3 “Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación”, cuyo programa estratégico No. 3 “Prevención de violencias de género y reducción de discriminaciones”, incluye el programa 40 “Más mujeres viven una vida libre de violencias, se sienten seguras y acceden con confianza al sistema de justicia” (Subrayado fuera de texto)*

Frente a estos propósitos, se establecieron unos indicadores dentro de los anexos técnicos que simplemente se limitan a evaluar la operación de la Línea Purpura y no su verdadero impacto en la desnaturalización de las violencias, el conocimiento/reconocimiento del ciclo de las mismas, brindar acompañamiento en la toma de decisiones, aportar a la prevención de nuevos hechos de violencias que puedan implicar un riesgo para la salud o vida de las mujeres. Dichos indicadores, los cuales son iguales para ambos Contratos, son los siguientes:

Imagen 5. Indicadores Contrato 943 del 2023 y Contrato 999 del 2024.

DEFINICIÓN DE INDICADORES				
INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	DEFINICIÓN
Tiempo medio de contacto inicial	Mensual	Minutos	1	Se refiere al tiempo promedio que espera la ciudadana antes de ser atendida por una Agente profesional.
% Efectividad: Nivel de atención	Mensual	Porcentaje	85%	Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas que solicitaron paso a profesional o técnica.
Nivel de servicio	Mensual	Porcentaje	80%	Corresponde al porcentaje de llamadas que ingresan a la Línea 018000112137, y que son atendidas antes de 40 segundos por parte de las profesionales o técnicas.
Calidad – Error crítico	Mensual	Porcentaje	Máximo 2%	Atributos en los que una equivocación hace que la transacción completa sea defectuosa. (Generan reprocesos o costos adicionales)
Calidad – Error no crítico	Mensual	Porcentaje	Máximo 5%	Se refiere a las equivocaciones que no sugieren un impacto crítico en la atención a la ciudadanía

Fuente: Anexo técnico Contrato 943 del 2023 publicado en el SECOP II.

“Descripción de la imagen: Tabla de los indicadores a reportar mensualmente por parte de la ETB S.A.S E.S.P., relacionados en el Anexo Técnico.”

Como se evidencia, son indicadores que se limitan únicamente a la medición operativa de la Línea Purpura y no a su verdadero propósito. Así mismo lo afirma el Sujeto Auditado, mediante respuesta emitida el 28 de mayo del 2025 en el marco de la Visita Administrativa llevada a cabo el 26 de mayo del presente año:

*“De acuerdo con lo solicitado, adjunto a esta comunicación se proporciona una carpeta (Solicitud 1) con el consolidado de los anexos que evidencian la ejecución de la obligación específica No. 9 de los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, en los cuales detallan los indicadores de la operación de la Línea Púrpura Distrital.”* (Subrayado fuera de texto)

Obligación que se indica a continuación:

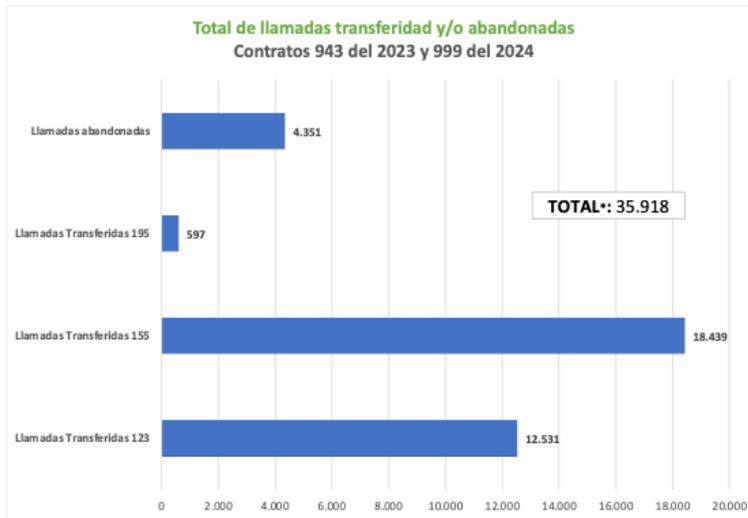
*“(...) 9. Cumplir con los indicadores descritos en el acápite de “indicadores de gestión de la prestación del servicio”, del Anexo Técnico.”* (Subrayado fuera de texto)

Al detallar la información compartida por la SDMujer y la definición de cada uno de esos indicadores, el equipo auditor halló que en efecto son indicadores de operación, más no de impacto. Incluso el que ellos denominan como “Calificación del Servicio” que se enfoca únicamente en medir la atención brindada por la profesional:

“(…) Agradecemos que califiques por favor de 1 a 4 la atención brindada por la profesional en esta llamada (…)”

Situación que el equipo auditor evidencia al revisar el total de llamadas transferidas u abandonadas durante la vigencia de ambos contratos:

Gráfica 1. Llamadas transferidas y/o abandonadas – Contratos 943 del 2023 y 999 del 2024.



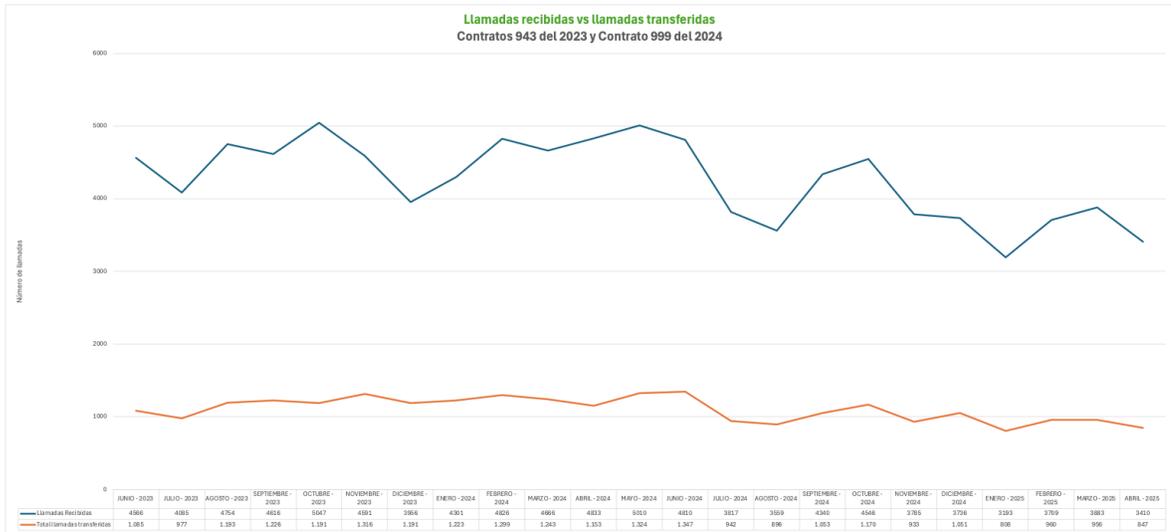
Fuente: Elaboración propia con base en la información compartida por la SDMujer.

“Descripción de la imagen: Gráfica de barras donde se comparan las llamadas transferidas y/o abandonadas de los Contratos 943 del 2023 y 999 del 2024.”

Las cuales representan un total de 35.918 llamadas que no fueron atendidas directamente por la Línea Púrpura, al haber sido abandonadas o redirigidas a otras líneas generales como la 123 (12.531 llamadas), 155 (18.439) y 195 (597).

Asimismo, se contrasta al analizar el número de llamadas recibidas, frente al número de llamadas transferidas durante la ejecución de ambos Contratos:

Gráfica 2. Llamadas recibidas vs llamadas transferidas



Fuente: Elaboración propia con base en la información compartida por la SDMujer.

“Descripción de la imagen: Comportamiento de las llamadas recibidas vs llamadas transferidas durante las vigencias de los Contratos 943 del 2023 y 999 del 2024.”

Reflejando un promedio de llamadas transferidas, frente a las recibidas del 26%, lo que indica que la mayoría de los contactos no reciben atención directa e inmediata. Esta tendencia constante demuestra una ineficiencia estructural en la Línea Púrpura, que termina derivando una parte significativa de su demanda a otras líneas como la 123, 155 y 195.

Para el equipo auditor es evidente que la ausencia de una medición estructurada y verificable del impacto de la Línea Púrpura implica que no es posible determinar si los servicios prestados están generando transformaciones reales en la vida de las mujeres víctimas de violencias de género.

Esta omisión compromete la efectividad de la estrategia institucional para prevenir el feminicidio, brindar acompañamiento oportuno y fortalecer el conocimiento sobre el ciclo de las violencias. En consecuencia, se pierde la capacidad de ajustar, mejorar y focalizar la intervención pública, lo que puede derivar en una atención ineficaz, en la revictimización de las usuarias y, en el peor de los casos, en el

incumplimiento del deber estatal de proteger la vida y la integridad de las mujeres, afectando gravemente el goce efectivo de sus derechos y el uso eficiente de recursos públicos.

Es por ello que el equipo auditor determina que lo anterior contraviene lo preceptuado en el Artículo 3 de la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” y el artículo Artículo 2.2.21.3.6 del Decreto 1082 del 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*” Donde se determina:

*“ARTÍCULO 2.2.21.3.6 Ejecución. Implica el desarrollo de las actividades de la organización, determinadas en el proceso de planeación, que contribuyen al logro de los objetivos corporativos establecidos, mediante la aplicación y/o combinación adecuada de procesos, procedimientos, métodos, normas, recursos, sistemas de comunicación, información y seguimiento.*

*PARÁGRAFO. Los responsables de este proceso son:*

*a). Todos los Niveles y Áreas de la Organización: Participan en la gestión corporativa, mediante la acción individual en los procesos correspondientes, a través del ejercicio intrínseco del control, de tal manera que los partícipes del proceso se conviertan en el elemento regulador por excelencia del mismo, garantizando el logro de productos y/o servicios con las características planeadas.” (Subrayado fuera de texto)*

Así mismo en lo establecido en el Artículo 3 y 4 de la Ley 610 de 2000 “*Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías*”:

*“(…) Se entiende por gestión fiscal el conjunto de actividades económicas, jurídicas y tecnológicas, que realizan los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, tendientes a la adecuada y correcta adquisición, planeación, conservación, administración, custodia, explotación, enajenación, consumo, adjudicación, gasto, inversión y disposición de los bienes públicos, así como a la recaudación, manejo e inversión de sus rentas en orden a cumplir los fines esenciales del*

*Estado, con sujeción a los principios de legalidad, eficiencia, economía, eficacia, equidad (...)*  
(Subrayado fuera de texto)

De igual manera, lo estipulado en el artículo 2 del Acuerdo 676 de 2017 *“Por el cual se establecen lineamientos para prevenir la violencia basada en género y el feminicidio en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”*

*“Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual es una estrategia del Distrito para prevenir la materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica contra las mujeres. (...)*  
(Subrayado fuera de texto)

Y lo enunciado en el Plan de Desarrollo de Bogotá D.C *“Un nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024”* del cual se formuló el Proyecto *“7734 - Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias - SOFIA en Bogotá.”* El cual tiene como objetivo:

*“Fortalecer la respuesta institucional para la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias -SOFIA-, en sus componentes de prevención, atención, protección y sanción, para la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en el Distrito Capital.”*

Y como objetivos específicos:

*“(...) 1. Aumentar el acceso de las mujeres que habitan el Distrito Capital, a los servicios de orientación e información sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias brindados por la Línea Púrpura Distrital.*

*2. Ampliar la oferta de protección integral a mujeres víctimas de violencias, a sus hijas e hijos y su sistema familiar, a través del fortalecimiento de la estrategia de Casas Refugio.*

*3. Robustecer la articulación interinstitucional, a nivel distrital y local, para la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y la prevención del riesgo feminicida en Bogotá D.C.”* (Subrayado fuera de texto)

Como resultado del análisis efectuado y dada la respuesta de la SDMujer, El equipo auditor de la Contraloría de Bogotá D.C. en el marco del ejercicio de auditoría de Cumplimiento No. 35, identifico por parte del sujeto auditado, una inadecuada planeación y elaboración de los de los estudios previos y el anexo técnico para la medición del impacto de la Línea Purpura en los Contratos 943 del 2023 y Contrato 999 del 2024. Situación que evidencia un riesgo Administrativo debido a la falta a los principios de planeación, eficiencia y eficacia, consagrados en el ordenamiento jurídico que regula la gestión fiscal y contractual del Estado.

Al igual, el equipo auditor identifica un riesgo Disciplinario por parte del ordenador del gasto y el equipo estructurador del Contrato, por el incumplimiento de la norma expuesta anteriormente. Si bien se reportan indicadores de calidad operativa (Como errores críticos/no críticos y encuestas de satisfacción), en los Anexos técnicos omiten definir indicadores de resultado e impacto, limitándose a métricas de producto y cumplimiento operativo. No existen herramientas o metodologías claras que permitan evidenciar si las acciones realizadas por el operador frente a la atención psicosocial brindada por Línea Púrpura están contribuyendo a la desnaturalización de las violencias y a la prevención de nuevos hechos de violencias contra las mujeres.

Por último, el equipo auditor considera un posible riesgo fiscal al patrimonio, ya que no hay evidencia suficiente en la información suministrada por el sujeto auditado que permita justificar técnicamente que los recursos invertidos generan el impacto esperado, ya que se desconoce si los \$10.680.856.355 millones invertidos en el Contrato 943 del 2023 y los \$12.941.993.193 millones invertidos en el Contrato 999 del 2024, generaron transformaciones reales. Con base en lo anterior, se considera una observación Administrativa con presunta incidencia Disciplinaria.

### **Análisis de la respuesta del sujeto de vigilancia y control fiscal**

Tras el análisis de la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer frente a la observación relacionada con las deficiencias en la planeación de los indicadores de impacto en los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, el equipo de

auditoría evidenció que dicha respuesta resulta insuficiente. Lo anterior, considerando que el propósito fundamental de estos contratos es contribuir a la garantía de una vida libre de violencias para las mujeres.

Al analizar los indicadores definidos en los anexos técnicos de los contratos, es evidente que estos se concentran exclusivamente en aspectos operativos del servicio, sin incorporar métricas que permitan medir cambios reales y sostenibles en las vidas de las usuarias, tales como el fortalecimiento del conocimiento sobre el ciclo de las violencias, la capacidad para tomar decisiones informadas o la activación efectiva de rutas de atención.

Esta limitación técnica impide valorar la efectividad real de la Línea Púrpura, máxime cuando el servicio ha estado en operación durante más de cinco años sin que, a la fecha, se hayan desarrollado mecanismos evaluativos robustos que den cuenta de sus resultados e impactos. Esta visión parcial no solo restringe la posibilidad de fortalecer el diseño del servicio, sino que además dificulta la asignación eficiente de los recursos públicos.

Se retira la presunta incidencia disciplinaria al evidenciarse que dicho actuar no constituye falta respecto del seguimiento y control de la operación de la Línea Purpura, que contravenga lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019.

Por lo anterior, se mantiene la observación y se configura como Hallazgo administrativo por la inadecuada planeación y elaboración de los estudios previos y el anexo técnico para la medición del impacto de la Línea Púrpura en los contratos 943 de 2023 y 999 de 2024, el cual deberá ser incluido en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad, en los términos establecidos en la Resolución Reglamentaria No. 036 de 2023.

### 3.3 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

La evaluación del plan de mejoramiento de la SDMujer, se realizó conforme a lo establecido en la Resolución Reglamentaria 036 del 28 de diciembre de 2023 vigente, expedida por la Contraloría de Bogotá D.C. En la revisión se determinó que la SDMujer al 29 de abril de 2025 módulo de consulta SIVICOF, tiene 2 hallazgos formulados por el ente de control y 2 acciones de mejora implementadas, las que constituyen el universo de las acciones abiertas vencidas a evaluar.

#### 3.3.1 Resultados del seguimiento al Plan de Mejoramiento

La evaluación se realizó para determinar si las acciones implementadas por el sujeto de vigilancia y control fiscal, fueron efectivas y contribuyeron al mejoramiento continuo de la gestión y al adecuado uso de los recursos públicos por parte de la SDMujer. Por ello, para la presente auditoría se evaluaron todas las acciones vencidas relacionadas con la estrategia de la Línea Purpura.

Del seguimiento a la verificación de las acciones adelantadas por la SDMujer y para efectos de establecer su eficacia y efectividad, las cuales determina el nivel de mitigación de la causa raíz que originó el hallazgo, se presenta el siguiente resultado:

Se establecieron 2 acciones cumplidas efectivas, 0 acciones incumplidas y 0 acciones inefectivas

Cuadro No. 6. Evaluación Plan de Mejoramiento a las Acciones Vencidas con corte a 30 de abril de 2025

No.	VIGENCIA DE LA AUDITORÍA O VISITA	CÓDIGO AUDITORÍA SEGÚN PDVCF	No. HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	ANÁLISIS EVALUACIÓN AUDITOR	EFICACIA (Se califica 0% o 100%)	EFFECTIVIDAD (Se califica 0% o 100%)	ESTADO Y EVALUACIÓN AUDITOR.	FECHA SEGUIMIENTO
1	2024	36	3.4.2.2	1	La entidad aportó evidencia del seguimiento realizado al cumplimiento de los tiempos de presentación de informes por parte del contratista, en la que es posible observar que han sido	100%	80%	CUMPLIDA EFECTIVA	30/04/2025 al 30/05/2025

					enviados durante los 5 días siguientes a la terminación del mes de ejecución.				
2	2024	36	3.4.2.4	1	La entidad aportó evidencia del seguimiento realizado al cumplimiento de los tiempos de presentación de informes por parte del contratista, en la que es posible observar que han sido enviados durante los 5	100%	80%	CUMPLIDA EFECTIVA	30/04/2025 al 30/05/2025

					días siguientes a la terminación del mes de ejecución.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Reporte SIVICOF "Información detallada acciones vencidas" del plan de mejoramiento SDMujer

Según el resultado del Plan de Mejoramiento y basados en el cumplimiento de la Resolución Reglamentaría No 036 del 28 de diciembre de 2023, en el capítulo quinto, artículo décimo tercero no se formularon observaciones ya que las acciones fueron evaluadas como cumplidas efectivas.

#### 4. CUADRO CONSOLIDADO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR (En pesos)	REFERENCIACIÓN <sup>5</sup>
1. Administrativos	5	N.A	3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5
2. Disciplinarios	XX	N.A	
3. Penales	XX	N.A	
4. Fiscales	XX	\$	

---

<sup>5</sup> Se deben detallar los numerales donde se encuentren cada uno de las observaciones.