Auditoría Interna de Cumplimiento: Seguimiento Gestión de trámites-OPAs (SUIT)- II Cuatrimestre 2026.

(Informe Final)

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL 2

1.1. Criterios de Auditoría 2

1.2. Metodología 3

2. LIMITACIONES 3

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA 4

3.1. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS) DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER. 5

3.1.1. Cumplimiento (C): Plan de trabajo para la implementación de la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos. 6

3.1.2. Cumplimiento (C): Actualización de OPAs de la SdMujer en el SUIT 7

3.1.3. Oportunidad de mejora (OM-01-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados" con la mejora del trámite. 7

3.1.4. Oportunidad de mejora (OM-02-MI-2026): Evidencias de socialización de la mejora reportadas por SFCyO que no corresponden al período evaluado. 9

3.1.5. Oportunidad de mejora (OM-03-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y en transporte para el acceso a servicios ofrecidos en las manzanas de cuidado" con la mejora del trámite 12

3.1.6. Oportunidad de mejora (OM-04-MI-2026): Responsabilidades relacionadas con la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs). 13

4. CONCLUSIONES 17

5. RECOMENDACIONES 18

7. ANEXOS 19

8. FIRMAS 19

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

VIGENCIA	II Cuatrimestre vigencia 2026
TITULO DE LA AUDITORÍA	Auditoría de Cumplimiento: Seguimiento gestión de trámites-OPAs (SUIT)- II Cuatrimestre V2026.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Cumplimiento
UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)	Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades Dirección del Sistema Distrital del Cuidado
RESPONSABLE (S)	Oficina Asesora de Planeación
OBJETIVO	Efectuar el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y/o OPAs a través del Sistema Único de Información de Trámites- SUIT del segundo cuatrimestre de la vigencia 2026.
ALCANCE	Segundo cuatrimestre de la vigencia 2026
PERIODO DE EJECUCIÓN	23 de septiembre y 14 de octubre del 2026
EQUIPO AUDITOR[1]	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA (Auditora Líder)

1.1. Criterios de Auditoría

- Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República",* Artículo 2.1.1.2.1.6.

- Ley 2052 del 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*

- Resolución 455 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública *"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación,*

[1] Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020", Artículo 15.

- Concepto técnico de las responsabilidades en la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Radicado No. 20265010362271 del 18/9/2026. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

1.2. Metodología

El presente ejercicio auditor parte de una planeación en la cual se realizó la revisión de datos e información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) relacionada con las OPAs racionalizadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de solicitar la información a las dependencias involucradas.

En desarrollo de lo anterior, se remitió anuncio oficial y solicitud de información No.1, mediante radicado 2026-103-002445-3 del 23 de septiembre de 2026, con el propósito de adelantar el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2026, de conformidad con lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Resolución 455 del 2021.

Posteriormente, para el desarrollo del presente informe y con el propósito de realizar el seguimiento a través del Sistema Único de Información de Trámites, se efectuó la validación en la plataforma de los aspectos aplicables para cada uno de los trámites y/o OPAs racionalizadas por la Entidad. Esta información fue constatada con los soportes y evidencias remitidos por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando No. 2026-101-002536-3 del 02/10/2026.

Adicionalmente, se llevo a cabo mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno el 14/10/2026 con el fin de generar claridades frente a las evidencias aportadas para el presente periodo evaluado.

Como resultado de esta verificación, se efectuó el registro correspondiente del seguimiento de la Oficina de Control Interno mediante el presente informe, dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 455 del 2021.

2. LIMITACIONES

En el presente ejercicio auditor adelantado por la Oficina de Control Interno, no se presentaron limitaciones para la verificación del período evaluado.

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

Resultados del análisis y verificación al estado y avance de la Racionalización de Trámites y otros Procedimientos Administrativos se presentan los siguientes hallazgos de auditoría:

Tabla 1. *Resultados de Auditoría*

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
Cumplimientos	2	3.1.1., 3.1.2.	Mejoramiento Institucional	C3. Actividades de Control
Oportunidades de Mejora	4	Oportunidad de mejora (OM-01-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados" con la mejora del trámite.	**Proceso auditado:** Mejoramiento Institucional **Dependencia corresponsable:** Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-02-MI-2026): Evidencias de socialización de la mejora reportadas por SFCyO que no corresponden al período evaluado.	**Proceso auditado:** Mejoramiento Institucional **Dependencia corresponsable:** Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	C4. Información y Comunicación
		Oportunidad de mejora (OM-03-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y en transporte para el acceso a servicios ofrecidos en las manzanas de cuidado" con la mejora del trámite.	**Proceso auditado:** Mejoramiento Institucional **Dependencia corresponsable:** Dirección del Sistema del Cuidado	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-04-MI-2026): Responsabilidades relacionadas con la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).	**Proceso auditado:** Mejoramiento Institucional **Dependencia corresponsable:** Relacionamiento con la Ciudadanía Oficina Asesora de Planeación Oficina Jurídica	C1. Ambiente de Control

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
			Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades Dirección del Sistema del Cuidado	
TOTAL:	**6**			

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

3.1. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS) DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER.

En el caso de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), debido a su naturaleza misional, no se gestionan trámites administrativos tradicionales. En su lugar, la Entidad opera a través de Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), mediante los cuales se garantiza el acceso directo, oportuno y sin barreras a servicios de orientación, acompañamiento, asistencia y protección de los derechos de las mujeres en Bogotá D.C.

Desde esta perspectiva, la racionalización en la SdMujer se orienta al mejoramiento continuo de los OPAs, garantizando que estos procesos se encuentren alineados con los principios de legalidad, simplicidad, eficiencia, equidad, lenguaje claro, inclusión y enfoque diferencial. Por lo cual, la estrategia establecida en la Entidad no se limita únicamente a la simplificación documental, sino que incorpora de manera simultánea la digitalización progresiva, optimización de los canales de atención y la participación ciudadana, buscando una relación más trasparente y cercana con la ciudadanía y los grupos de valor.

En este marco, la Estrategia de Racionalización de Trámites definida para la vigencia 2026 contempló la identificación de tres (3) Otros procedimientos Administrativos (OPAs), de los cuales dos (2) se encuentras racionalizados con cuatro (4) acciones registradas en el SUIT de la siguiente forma:

Tabla 2. *Otros Procedimientos Administrativos identificados en la SdMujer, V2026.*

Tipo	Nombre	Dependencia	Mejora a implementar
Otro Procedimiento Administrativo Otro Procedimiento Administrativo	Orientación, Asesoría y/o Representación Jurídica.	Dirección de Sistema Distrital de Cuidado	La SdMujer, contará con 28 manzanas del cuidado en donde se prestará nuevos puntos de atención dirigidos a las mujeres.
		Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y	Transformar la atención y prestación de servicios de las Casas de justicia de ruta

Tipo	Nombre	Dependencia	Mejora a implementar
		Oportunidades	tradicional de atención a ruta integral, incorporando los servicios de asesoría jurídica y orientación psicosocial, para garantizar una atención más accesible.
Otro Procedimiento Administrativo	Orientación Psicosocial	Dirección de Sistema Distrital de Cuidado	La SdMujer, contará con 28 manzanas del cuidado en donde se prestará nuevos puntos de atención dirigidos a las mujeres.
		Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Transformar la atención y prestación de servicios de las Casas de justicia de ruta tradicional de atención a ruta integral, incorporando los servicios de asesoría jurídica y orientación psicosocial, para garantizar una atención más accesible.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con el registro en el SUIT, 2026.

En consecuencia, y con el fin de adelantar el seguimiento que le corresponde a la Oficina de Control Interno, bajo el marco de lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 455 del 2021, se procedió a validar la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través del usuario designado a la Jefa de Control Interno, identificando los siguientes aspectos:

3.1.1. Cumplimiento (C): Plan de trabajo para la implementación de la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos.

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina Asesora Planeación, se evidenció que en la estrategia de racionalización del 2026 de la Secretaría Distrital de la Mujer, se estableció un plan de trabajo para la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos, el cual contempla una (1) actividad relacionada con Aumento de canales y/o puntos de atención en página Web y en SUIT (dos casas de justicia de ruta tradicional (asesoría jurídica) se transforman en casas de justicia con ruta integral, incorporando los servicios de asesoría jurídica y orientación psicosocial), estableciendo como fechas para su ejecución entre el 01/02/2026 y 31/12/2026. Así como contempla una (1) actividad relacionada con aumento de canales y/o puntos de atención en página Web y en SUIT (inauguración de nuevas Manzanas de cuidado), estableciendo como fechas para su ejecución entre el 01/02/2026 y 31/12/2026. Es importante precisar que ambas actividades aplican para las dos (2) OPAs racionalizadas en la Entidad.

3.1.2. Cumplimiento (C): Actualización de OPAs de la SdMujer en el SUIT

De acuerdo con la consulta efectuada en el SUIT y el soporte adjunto por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció el registro de las OPAs denominadas: "Orientación Psicosocial" y “Orientación, Asesoría y/o Representación Jurídica” con las debidas mejoras por implementar.

3.1.3. Oportunidad de mejora (OM-01-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados" con la mejora del trámite.

Condición: De acuerdo con la verificación adelantada, si bien se reconoce que a partir de la información generada por SIMISIONAL 2.0, se obtiene las cifras de atención brindadas en las Casas de Justicia, es importante que se incorporen mecanismos de medición del beneficio registrado en el SUIT como resultado de la mejora del trámite, el cual consiste en "Ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados", de tal forma que se puedan cuantificar de manera clara y precisa.

Por lo anterior, es necesario formular indicadores del proceso o del trámite que permita conocer el avance real de la ejecución de las actividades, el cumplimiento de los objetivos, el logro de los resultados y los efectos generados en la ciudadanía. Lo anterior facilitará la comparación entre los resultados esperados y los efectivamente alcanzados con la implementación de las acciones de racionalización.

Criterio: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites)

Causa: Posible falta de definición de mecanismos de medición para evaluar los beneficios generados por las mejoras implementadas en los trámites y/o OPAS de la Entidad. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Dificultad para medir objetivamente el impacto y la efectividad de las acciones de racionalización, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

3.1.3.1. Respuesta del auditado: Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

De acuerdo con el Memorando No. 2026-300-002937-3 del 22/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Se solicita reconsiderar esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que la acción de racionalización implementada por la Secretaría Distrital de la Mujer en las Casas de Justicia de Usme y Puente Aranda consistió en fortalecer la capacidad de atención especializada, mediante el incremento del equipo de dos a cuatro profesionales por sede: dos abogadas, una profesional psicosocial y una dinamizadora, en el marco de la transformación de Modelo Tradicional, a Ruta Integral.

De acuerdo con el procedimiento compartido PAJM-PRE-1 Atención en Casas de Justicia con Ruta Integral para Mujeres, la recepción, el registro inicial y el direccionamiento de las ciudadanas a través del Centro de Recepción e Información (CRI) hacen parte del proceso de atención de las Casas de Justicia, cuya operación está a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. La Secretaría Distrital de la Mujer interviene posteriormente, conforme a la remisión realizada, mediante la prestación de servicios especializados de orientación socio jurídica, acompañamiento psicosocial y activación de rutas interinstitucionales, en el marco del Convenio Interadministrativo 1857 de 2025.

En este sentido, la ruta de recepción y direccionamiento de las ciudadanas corresponde al proceso general de atención de las Casas de Justicia, independientemente de que operen bajo el modelo tradicional o con Ruta Integral para Mujeres. La mejora implementada por la SDMujer fortalece la disponibilidad de profesionales y la capacidad de respuesta para atender las necesidades identificadas, pero no modifica por sí misma los tiempos de recepción, registro y remisión que están a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Por lo anterior, el impacto que puede documentar directamente esta Subsecretaría corresponde al comportamiento de las atenciones prestadas y las activaciones de ruta. Entre enero y agosto de 2025, frente al mismo periodo de 2026, las atenciones psicosociales aumentaron de 225 a 341 (51,6 %) y las socio jurídicas de 726 a 1.229 (69,3 %). En conjunto, pasaron de 951 a 1.570 atenciones, lo que representa un incremento del 65,1 %. Adicionalmente, durante enero-agosto de 2026 se registraron 1.675 activaciones de ruta, de las cuales 896 correspondieron a Puente Aranda y 779 a Usme. Estos resultados evidencian el fortalecimiento de la prestación de los servicios, aunque no constituyen por sí solos una medición del ahorro efectivo de tiempo de las ciudadanas.

En consecuencia, se solicita retirar la oportunidad de mejora en lo relacionado con la ausencia de mecanismos de seguimiento, dado que existen registros y resultados cuantitativos que permiten monitorear la prestación de los servicios a cargo de la SDMujer. Asimismo, se solicita reconsiderar la atribución a esta Subsecretaría de la medición del tiempo total de atención en las Casas de Justicia, teniendo en cuenta que las etapas iniciales del proceso corresponden a la entidad que administra y opera dichos espacios. La medición integral de los tiempos requeriría articulación entre ambas entidades y la definición de una metodología conjunta que permita comparar los tiempos de espera y atención antes y después de la implementación del modelo."

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, si bien se reconoce que el impacto que puede documentar directamente la Subsecretaría está asociado al comportamiento de las atenciones prestadas y a las activaciones de ruta, a partir de la información disponible en SIMISIONAL, es importante precisar que en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios (SUIT) el beneficio registrado para la acción de racionalización corresponde al "Ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados". En consecuencia, se requiere fortalecer los mecanismos de medición que permitan evidenciar el cumplimiento de dicho beneficio, así como analizar con el equipo de trabajo la formulación de indicadores asociados al proceso o al trámite, que faciliten el seguimiento al avance real en la ejecución de las actividades, el cumplimiento de los objetivos establecidos, el logro de los resultados esperados y los efectos generados en la ciudadanía.

En ese sentido, considerando la mejora implementada y el beneficio al ciudadano registrado en el aplicativo SUIT, se mantiene la oportunidad de mejora formulada, con el propósito de que se adopten las acciones pertinentes para fortalecer el seguimiento y la medición de resultados, mitigando el riesgo de posibles incumplimientos frente a los compromisos y beneficios reportados.

3.1.4. Oportunidad de mejora (OM-02-MI-2026): Evidencias de socialización de la mejora reportadas por SFCyO que no corresponden al período evaluado.

Condición: De acuerdo con la información reportada por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades consolidada y entregada por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando No. 2026-101-002536-3 el 02/10/2026, se evidenció la inclusión de soportes de socialización de la mejora implementada en las Casas de Justicia de Puente Aranda y Usme que se encuentran fuera del período evaluado así:

Tabla 3. *Evidencias aportadas sobre socialización de la mejora implementada.*

Evidencia aportada	Fecha del soporte
"Lo que debes saber del 25N y las acciones de Bogotá para prevenir las violencias contra las mujeres" https://www.sdmujer.gov.co/noticia/news/lo-que-debes-saber-del-25N-y-las-acciones-de-bogota-para-prevenir-violencias-contra-mujeres	23 de noviembre del 2025
"No. 19 - noviembre 25 de 2025 - En el 25N más puntos y servicios para las mujeres en Bogotá. Prevenir es la clave." https://sdmujer.gov.co/comunicado-prensa/en-el-25N-mas-puntos-y-servicios-para-las-mujeres-en-bogota-prevenir-es-la-clave	25 de noviembre del 2025
Publicación en Facebook de la SdMujer	25 de noviembre del 2025

Evidencia aportada	Fecha del soporte
https://www.facebook.com/secredistmujer/posts/-en-usme-las-mujeres-ahora-tienen-un-punto-m%C3%A1s-cercano-y-completo-para-recibir-a/1257898386374185/	
Publicación en Instagram de la SdMujer https://www.instagram.com/p/DRe389lDpFL/	25 de noviembre del 2025
Publicación en red social X de la SdMujer https://x.com/secredistmujer/status/1993417111402606678	25 de noviembre del 2025
Nueva Casa de Justicia en Usme y buses del cuidado: ¿cómo funcionará la ruta para mujeres? | CityTv (Youtube) https://www.youtube.com/watch?v=i4tZNi5Z4Yo	25 de noviembre del 2025
"Bogotá ahora tiene nueve Casas de Justicia con Ruta de Atención Integral para las Mujeres" https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer/bogota-tiene-ruta-atencion-integral-para-mujeres-en-casas-de-justicia	18 de febrero del 2026
"Bogotá pasó de 7 a 9 Casas de Justicia con Ruta de Atención Integral para las Mujeres" https://sdmujer.gov.co/noticias/bogota-paso-de-7-9-casas-de-justicia-con-ruta-de-atencion-integral-para-las-mujeres	12 de febrero del 2026

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la información suministrada por OAP.

Por lo anterior, no se cuenta con soportes y/o evidencias que permitan validar que la dependencia responsable de la ejecución de la mejora haya adelantado ejercicios de socialización hacia la ciudadanía dentro del segundo cuatrimestre de la vigencia (mayo, junio, julio y agosto), por lo que no se reporta avance en este aspecto evaluado para el período.

En ese sentido, es importante que se promuevan acciones de difusión y comunicación que permitan socializar tanto internamente (funcionarias (os) y contratistas de la SdMujer) como externamente a los grupos de valor y ciudadanía la mejora implementada por la Entidad con el fin de que sea conocida y utilizada por la ciudadanía.

Criterio: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites)

Causa: Posible falta de planificación y seguimiento oportuno en la estrategia de socialización de la mejora implementada en las Casas de Justicia de Puente Aranda y Usme. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Se reporta ausencia de avance en el aspecto de difusión y comunicación de la mejora implementada, lo que afecta la trazabilidad del proceso de evaluación.

3.1.4.1. Respuesta del auditado: Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

De acuerdo con el Memorando No. 2026-300-002937-3 del 22/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, se enuncia lo siguiente como réplica:

> *"Se solicita reconsiderar esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que en el numeral 3, "Evidencias de socialización", del informe de seguimiento remitido por la Subsecretaría se informó que la divulgación de la oferta de servicios de las Casas de Justicia con Ruta Integral para Mujeres se realiza a través de los canales institucionales, redes sociales y medios de comunicación de la Secretaría Distrital de la Mujer. Asimismo, se indicó que la difusión de la Ruta Única de Atención (RUA) se efectúa de manera permanente, incluyendo información sobre los diferentes puntos de atención disponibles para las mujeres.*
>
> *Es importante precisar que la implementación de la Ruta Integral en las Casas de Justicia de Usme y Puente Aranda se concretó en noviembre y diciembre de 2025, respectivamente, por lo que las publicaciones de dichas fechas corresponden a la divulgación de su puesta en operación. No obstante, estas acciones no constituyen el único momento de socialización, dado que la difusión de la oferta institucional es una actividad permanente que busca mantener informadas a las ciudadanas sobre los servicios disponibles y los lugares donde pueden acceder a ellos.*
>
> *Adicionalmente, la divulgación institucional se desarrolla en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia que tiene a su cargo las funciones correspondientes a la comunicación y difusión institucional. En este sentido, las evidencias aportadas deben valorarse considerando tanto las acciones de divulgación de la apertura de las Casas de Justicia como la estrategia permanente de comunicación de la oferta de servicios de la Entidad.*
>
> *Por lo anterior, solicitamos retirar esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que el informe de seguimiento sí documentó los mecanismos de divulgación implementados y la continuidad de la difusión institucional. Subsidiariamente, si se considera necesario contar con evidencias específicas de publicaciones realizadas entre mayo y agosto de 2026, solicitamos delimitar la observación a la trazabilidad documental de dichas publicaciones durante el periodo evaluado, sin desconocer la estrategia de divulgación permanente reportada por la Subsecretaría."*

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, es importante precisar que esta Oficina reconoce que la difusión de la oferta institucional constituye una

actividad permanente orientada a informar a las ciudadanas sobre los servicios disponibles y los canales de acceso a estos, aspecto que fue evidenciado en los soportes aportados correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2025. No obstante, cabe señalar que el período objeto de evaluación en la presente auditoría corresponde al segundo cuatrimestre de la vigencia 2026; por tanto, la verificación se centra en la existencia de evidencias documentales que permitan constatar que, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2026, se adelantaron acciones de socialización relacionadas con la mejora implementada. Al respecto, no fue posible validar dicho aspecto, toda vez que las evidencias aportadas corresponden a un período diferente al auditado y no fueron reportadas en la evaluación anterior.

En consecuencia, se mantiene la oportunidad de mejora formulada, con el fin de que la dependencia responsable de la implementación promueva y fortalezca estrategias de difusión y comunicación que permitan socializar la mejora tanto al interior de la Entidad, con servidoras(es) públicas(os) y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer, como con los grupos de valor y la ciudadanía en general, garantizando así su conocimiento, apropiación y utilización efectiva por parte de las personas beneficiarias.

3.1.5. Oportunidad de mejora (OM-03-MI-2026): Definición de mecanismos para medir el beneficio "Ahorro en tiempo y en transporte para el acceso a servicios ofrecidos en las manzanas de cuidado" con la mejora del trámite.

Condición: De acuerdo con la verificación adelantada, es importante que se efectué la gestión pertinente para definir con oportunidad los mecanismos de medición del beneficio registrado en el SUIT como resultado de la mejora del trámite, el cual consiste en "Ahorro en tiempo y en transporte para el acceso a servicios ofrecidos en las manzanas de cuidado", de tal forma que se puedan cuantificar de manera clara y precisa.

Por lo anterior, es necesario formular indicadores del proceso o del trámite que permita conocer el avance real de la ejecución de las actividades, el cumplimiento de los objetivos, el logro de los resultados y los efectos generados en la ciudadanía. Lo anterior facilitará la comparación entre los resultados esperados y los efectivamente alcanzados con la implementación de las acciones de racionalización.

Criterio: Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites)

Causa: Posible falta de definición de mecanismos de medición para evaluar los beneficios generados por las mejoras implementadas en los trámites y/o OPAS de la Entidad por parte de la dependencia responsable. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Dificultad para medir objetivamente el impacto y la efectividad de las acciones de racionalización, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

3.1.6. Oportunidad de mejora (OM-04-MI-2026): Responsabilidades relacionadas con la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).

Condición: De acuerdo con el análisis realizado por la Oficina de Control Interno conforme al concepto técnico generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) mediante el radicado No. 20265010362271 del 18/09/2026, se considera importante formalizar de manera tácita las responsabilidades y roles que asumen las dependencias de la Entidad relacionadas con la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas conforme a la normatividad aplicable. Por lo anterior, es importante precisar los siguientes aspectos señalados por el DAFP:

- **Oficina de Relación con el Ciudadano:** Su rol de liderazgo en la implementación de la política de racionalización de trámites se sustenta en su relación directa con las ciudadanías y usuarios de los trámites, y primer interlocutor de los beneficiarios de la oferta de bienes y servicios de la entidad. En el componente de racionalización su rol es más protagónico y reglamentado en el parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución 455 de 2021.

- **Oficina de Planeación:** Sus roles se encuentran sustentados en la responsabilidad de la planeación estratégica de la entidad, y en consecuencia, de la planificación que realiza la entidad para la adecuada implementación de la política de racionalización de trámites y su vinculación con el plan de acción institucional. En el componente de racionalización su rol también es protagónico al ser el responsable de la consolidación de la estrategia de racionalización que implica su registro en el SUIT cuando cuenta con el usuario administrador de gestión y la respectiva publicación en el plan de acción institucional. De igual manera en su sol de segunda línea de defensa es el responsable del monitoreo a la estrategia de racionalización de trámites consistente en un ejercicio permanente de supervisión al cumplimiento de la estrategia.

- **Dependencias Misionales:** El alcance de las responsabilidades de las dependencias misionales implica que estas conservan la responsabilidad sustantiva sobre los trámites y OPAs que correspondan a su competencia, de conformidad con las funciones establecidas en la estructura organizacional y en los respectivos actos administrativos. En consecuencia, deben garantizar la ejecución de las actividades orientadas a la mejora de las OPAs que han formulado, conforme a los plazos registrados en el SUIT, asegurando su cumplimiento y contribuyendo a la generación de valor público para la ciudadanía.

- **Oficina Jurídica:** Su rol de acompañamiento estratégico en cada una de las fases de la

política de racionalización de trámites, le permitirá a la entidad disponer de un punto de control ante posibles situaciones de riesgo de daño antijurídico por el incumplimiento normativo vigente, garantizando a la entidad el cumplimiento de los principios de reserva legal del trámite y de información y publicidad, dispuestos en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

Por lo anterior, es de vital importancia promover un trabajo articulado entre las dependencias antes mencionadas para garantizar una adecuada gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) posibilitando la generación de valor público mediante la mejora de servicios prestados por parte de la Entidad a la ciudadanía.

Criterio: Concepto técnico generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) mediante el radicado No. 20265010362271 del 18/09/2026.

Parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución 455 de 2021 de la siguiente manera: *"PARÁGRAFO 1. La Oficina de Relación Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de formulación de la estrategia de racionalización de trámites a partir de ejercicios de participación ciudadana, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad."*

Parágrafo 2 del artículo 15 de la Resolución 455 de 2021 indica lo siguiente: *"PARÁGRAFO 2. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad, de conformidad con lo establecido en los Artículos 2.1.4.5.y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015."*

Causa: La posible falta de formalización de manera explícita y articulada de las responsabilidades y roles de las diferentes dependencias en la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) genera vacíos en la coordinación entre dependencias y limita la claridad sobre los niveles de responsabilidad. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Dificultades en la implementación efectiva de la política de racionalización de trámites, así como se puede generar un riesgo de incumplimiento de plazos y obligaciones normativas.

3.1.6.1. Respuesta del auditado: Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

De acuerdo con el Memorando No. 2026-300-002937-3 del 22/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Se solicita revisar la asociación de esta oportunidad a la Subsecretaría. El informe distingue las responsabilidades misionales de las dependencias responsables de las OPAs de las funciones de consolidación y monitoreo de la estrategia institucional, asignadas a la Oficina Asesora de Planeación. La Subsecretaría ha adelantado acciones misionales relacionadas con la mejora, incluido el seguimiento de atenciones y activaciones de ruta y la elaboración del reporte correspondiente.
En el apartado de esta oportunidad, el informe plantea la necesidad institucional de precisar roles, pero no identifica una omisión concreta de esta Subsecretaría. Por ello, solicitamos retirar su asociación a esta dependencia o, subsidiariamente, precisar las obligaciones específicas a su cargo y diferenciar estas de las responsabilidades de liderazgo, consolidación y monitoreo institucional que correspondan a otras áreas"

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, es importante destacar que las dependencias misionales responsables de las acciones de racionalización de la Entidad desempeñan un papel fundamental, en la medida en que, a través de su gestión, se materializan mejoras orientadas a optimizar los servicios y generar valor público para la ciudadanía.

Asimismo, es pertinente precisar que la presente oportunidad de mejora no se encuentra orientada a evidenciar una omisión específica por parte de esa dependencia. Por el contrario, constituye una invitación dirigida a las dependencias misionales responsables de acciones de racionalización para que continúen fortaleciendo las gestiones necesarias que garanticen la ejecución oportuna de las actividades asociadas a las mejoras de las OPA formuladas, de conformidad con los plazos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios (SUIT), asegurando el cumplimiento de los compromisos establecidos y la generación del valor público previsto para la ciudadanía.

En consecuencia, se mantiene la oportunidad de mejora formulada, con el propósito de que se implementen las acciones de seguimiento y control correspondientes, así como los mecanismos de alerta temprana que resulten necesarios, a fin de mitigar el riesgo de incumplimiento en la ejecución de las actividades programadas y en el logro de los resultados comprometidos.

3.1.6.2. Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-101-002936-3 del 22/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

"En atención al informe preliminar de la Auditoría Interna de Cumplimiento relacionada con el seguimiento a la gestión de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) en el SUIT, correspondiente al segundo cuatrimestre de 2026, y en particular a la oportunidad de mejora OM-04-MI-2026, denominada "Responsabilidades relacionadas con la gestión de los

Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs)", de manera respetuosa solicitamos revisar y ajustar la identificación del proceso auditado, teniendo en cuenta la caracterización vigente de los procesos institucionales.

Lo anterior, considerando que la Política de Racionalización de OPAs hace parte del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, de acuerdo con la caracterización del proceso. En consecuencia, se considera pertinente que esta correspondencia se refleje en el informe de auditoría, de manera que la identificación del proceso auditado guarde coherencia con la estructura y la documentación institucional vigente.

En este sentido, solicitamos a la Oficina de Control Interno revisar la asignación del proceso auditado a Mejoramiento Institucional y efectuar el ajuste correspondiente, de acuerdo con la caracterización del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Agradecemos la revisión de esta solicitud y la realización de los ajustes que correspondan en el informe, con el fin de que el resultado de la auditoría refleje adecuadamente la estructura y distribución de responsabilidades definida por la entidad.

Adicionalmente, frente a la oportunidad de mejora OM-04-MI-2026, en lo que respecta a las responsabilidades asignadas a la Oficina Asesora de Planeación (OAP), se adelantarán las acciones correspondientes, en su calidad de líder de la Política de Racionalización de OPAs, orientadas a identificar, delimitar y segregar las funciones y responsabilidades de los actores que intervienen en la gestión y el trámite de racionalización de los OPAs."

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, es importante precisar que, conforme a la Estrategia de Racionalización (MI-EST-3, V2) vigente durante el segundo cuatrimestre objeto de evaluación en la presente auditoría, se establece en su numeral 5 que:

> *"La Oficina Asesora de Planeación como líder de la Política de Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos, y con el apoyo estratégico de los procesos misionales que tienen a su cargo las tres (3) OPAs, el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Oficina de Control Interno en su rol de Seguimiento y Evaluación".* (Subrayado fuera del texto)

En este contexto, si bien dentro de la estrategia se contempla la participación del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía como actor de apoyo, se observa que el documento formalizado identifica a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) como líder de la Política de Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos. Asimismo, desde el proceso de Mejoramiento Institucional se encuentra diseñada y formalizada la estrategia vigente.

Adicionalmente, es pertinente señalar que, durante la ejecución de la auditoría adelantada por la Oficina de Control Interno, la dependencia que atendió los requerimientos de información y suministró los soportes correspondientes fue la Oficina Asesora de Planeación. En consecuencia, no se considera procedente atribuir como "proceso auditado" a Relacionamiento con la Ciudadanía, toda

vez que dicho proceso no participó de manera directa en la atención de la auditoría ni en el suministro de la información objeto de verificación.

Por lo anterior, se mantiene la oportunidad de mejora formulada. No obstante, se invita a la Oficina Asesora de Planeación y al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía a fortalecer la articulación institucional y a definir con mayor claridad los roles, responsabilidades y alcances de cada dependencia frente a la gestión de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), con el fin de garantizar una ejecución coordinada de las actividades y una adecuada implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la Entidad.

4. CONCLUSIONES

La racionalización de trámites busca optimizar la gestión pública mediante la simplificación de procesos para hacerlos más eficientes y accesibles. En la Secretaría Distrital de la Mujer, dada su naturaleza misional, no se administran trámites tradicionales; en su lugar, la entidad se enfoca en los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs). A través de estos, se asegura un acceso directo, ágil y sin obstáculos a los servicios de orientación, protección y garantía de derechos para todas las mujeres de Bogotá.

Bajo este esquema, la racionalización en la SdMujer se define como la optimización continua de los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), asegurando su estricta concordancia con los principios de legalidad, simplicidad, eficiencia y equidad, bajo criterios de inclusión y enfoque diferencial. Esta estrategia trasciende la simplificación documental, y se orienta hacia la transformación digital progresiva, el fortalecimiento de los canales de interacción ciudadana y la mejora de la experiencia de las usuarias. Como fase prioritaria, se contempla la actualización de la capacidad instalada y los puntos de atención en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), garantizando la integridad y transparencia de la información orientada a la ciudadanía.

En ese sentido, la Estrategia de Racionalización de Trámites y OPAs de la SdMujer trasciende la gestión administrativa para constituirse como un mecanismo esencial en la garantía del acceso efectivo a la oferta institucional, con énfasis en el cierre de brechas para mujeres en condiciones de vulnerabilidad. Bajo este marco conceptual, la entidad avanza más allá del cumplimiento normativo, orientando sus esfuerzos hacia la generación de valor público y el fortalecimiento de la confianza ciudadana mediante la optimización constante de la experiencia de las usuarias.

En este marco, la Estrategia de Racionalización de Trámites diseñada para la vigencia 2026 realizó la identificación de tres (3) Otros procedimientos Administrativos (OPAs) registrados en el SUIT, frente a los cuales la entidad racionalizó dos (2) con cuatro (4) acciones en total, cuya ejecución está a cargo de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y la Dirección del Sistema Distrital del Cuidado, orientado principalmente a una racionalización administrativa que busca el ahorro en tiempo y accesibilidad a servicios integrados en las Casas de Justicia y en las Manzanas del Cuidado.

Respecto al seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno, con base en los soportes suministrados por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2026 existe un plan de trabajo definido. No obstante, se observó que los soportes de socialización de la mejora implementada por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades corresponden a un período distinto al evaluado. En consecuencia, resulta prioritario adelantar las gestiones necesarias para que la ciudadanía conozca la transformación del servicio en las Casas de Justicia —de la ruta tradicional a la ruta integral— durante el último cuatrimestre de la vigencia, así como establecer mecanismos que permitan medir el beneficio generado conforme a lo registrado en el SUIT.

Por su parte, en relación con las actividades a cargo de la Dirección del Sistema Distrital del Cuidado, si bien se señala por la dependencia que se encuentra en proceso de implementación la mejora propuesta, es necesario adelantar las gestiones pertinentes y contar con soportes que permitan validar dicha gestión realizada para garantizar el cumplimiento de las acciones planteadas dentro de la vigencia para evitar la materialización de incumplimientos.

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la revisión y seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno a los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la SdMujer, se formulan las siguientes recomendaciones en función de la mejora continua de la Entidad:

- **Gestión de la Dirección del Sistema Distrital de Cuidado:** Es necesario adelantar las gestiones pertinentes para garantizar la implementación de la acción de racionalización a cargo de esta Dirección, en el marco de la Secretaría Técnica, promoviendo la concertación con las entidades distritales involucradas. Ello permitirá avanzar en el cumplimiento oportuno de la actividad prevista.

- **Gestión de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades:** Se requiere asegurar la implementación de la acción de racionalización orientada a la transformación del servicio en las Casas de Justicia. Asimismo, resulta indispensable socializar la mejora tanto a nivel interno como externo, con el fin de garantizar la generación de valor público y fortalecer la confianza ciudadana.

- **Indicadores de seguimiento y evaluación:** Es prioritario establecer indicadores que permitan cuantificar los beneficios derivados de las acciones de racionalización, tales como la reducción de tiempos de atención, el incremento en el uso de canales virtuales y los niveles de satisfacción de las usuarias. Estos indicadores facilitarán el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones informadas para la mejora continua.

- **Protocolo de articulación interdependencias:** Establecer un protocolo de coordinación entre la Oficina de Relación con el Ciudadano, la Oficina de Planeación, las Dependencias Misionales y la Oficina Jurídica, que garantice la coherencia y complementariedad en la implementación de la política de racionalización de trámites en la Entidad.

- **Indicadores de gestión y cumplimiento:** Definir indicadores específicos que permitan evaluar periódicamente la efectividad de las responsabilidades asignadas y el grado de avance en la racionalización de los OPAs, asegurando un seguimiento objetivo y verificable.

- **Validación con la ciudadanía:** Implementar mesas técnicas de validación con colectivos de mujeres, aprovechando su participación y cercanía con los servicios, para que evalúen directamente si los cambios realizados en los OPAs facilitan su acceso y mejoran la experiencia de uso.

- **Encuestas de satisfacción y mejora continua:** Diseñar e incluir encuestas de satisfacción breves al finalizar cada OPA, cuyos resultados alimenten un ciclo de análisis y mejora continua con periodicidad trimestral. Esto permitirá identificar oportunamente oportunidades de ajuste en la prestación del servicio y fortalecer la confianza ciudadana.

7. ANEXOS

CONTENIDO	PRESENTACIÓN	NOMBRE DE ARCHIVO
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Anyi Paola Castillo A
Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Revisó y Aprobó
Diana Carolina Peralta D
Jefe (a) de Oficina

Notas finales:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Internas, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por (dependencias proveedoras de información durante la auditoría interna), a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- Las *"Oportunidades de Mejora"* y "*Recomendaciones*" será importante que sean analizadas, y se incentiva su tratamiento a través de los planes de mejoramiento en virtud de la posible materialización de un riesgo y la mejora continua.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.
- La comunicación interna remisoria del presente resultado de trabajo de auditoría interna se constituirá como el informe ejecutivo e incluirá como mínimo el resumen del resultado, las recomendaciones y la solicitud del plan de mejoramiento.