 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 1 de 13

## INFORME DE SEGUIMIENTO

### GESTIÓN DEL RIESGO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

#### PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón  
**JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### EQUIPO AUDITOR


Diana Carolina Henao Rosas – Técnica Administrativa  
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez – Contratista  
Claudia Patricia Morales Morales – Contratista  
Claudia Cuesta Hernández – Profesional Especializado

#### PERIODO EVALUADO

Enero – noviembre 2019

#### FECHA DEL INFORME


Diciembre de 2019

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 2 de 13

Contenido

<b>1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS</b> .....	3
<b>4.1. METODOLOGÍA</b> .....	3
4.1.1. <i>Definición estructural del riesgo</i> .....	4
4.1.2. <i>Idoneidad del diseño de controles</i> .....	4
4.1.3. <i>Ejecución de controles</i> .....	6
4.1.4. <i>Calificación individual y evaluación del conjunto de controles</i> .....	6
<b>4.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	7
4.2.1. <i>Análisis de controles del riesgo “No contestar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fondo y dentro de los términos establecidos por ley”</i> .....	8
<b>4.3. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	9
4.3.1. <i>Análisis de controles del riesgo de corrupción “Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad”</i> .....	10
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	12
<b>5.1. FORTALEZAS</b> .....	12
<b>5.2. DEBILIDADES</b> .....	12
5.2.1. <i>Oportunidades de Mejora</i> .....	12
5.2.2. <i>Hallazgos</i> .....	13



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 3 de 13

## 1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento a la gestión del riesgo llevada a cabo por los procesos de acuerdo con las orientaciones dadas desde la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Versión 4).

## 2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Se realiza el seguimiento a las etapas de identificación, análisis, y evaluación de los riesgos identificados y gestionados por la Secretaría Distrital de la Mujer para el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2019.

## 3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

- ✓ Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Versión 4 de octubre de 2018).
- ✓ Política de Administración del Riesgo para la Secretaría Distrital de la Mujer (Versión 2 de diciembre de 2018).


## 4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

### 4.1. METODOLOGÍA

En concordancia con los lineamientos proferidos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital (Versión 4 de octubre de 2018)*, se lleva a cabo el presente seguimiento a la gestión del riesgo realizada por los procesos institucionales y a la vez la evaluación de su tratamiento, mediante la revisión de las etapas de identificación, análisis y evaluación, haciendo énfasis en la evaluación del diseño y aplicación de los controles, tendiente a fortalecer el enfoque preventivo sobre los posibles eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La metodología para la evaluación y el seguimiento a realizar inicia con el análisis de la estructura de los riesgos formulados en cuanto a las causas, las consecuencias y su tipología, determinando la coherencia entre dichos elementos y la relación del riesgo con el objetivo y el ciclo PHVA del correspondiente proceso. Luego, y teniendo en cuenta el análisis inicial se realiza la evaluación y valoración de los controles identificados para cada riesgo, determinando la idoneidad de su diseño y las condiciones de su aplicación a lo largo de la presente vigencia, para que con el análisis de estos parámetros de diseño y ejecución sea posible estimar la solidez de los controles.

De esta forma, con el ánimo de desarrollar el presente análisis, se aplican instrumentos en cada etapa (numerales 4.1.1, 4.1.2 y 4.1.3 del presente informe), con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora para la gestión del riesgo y la aplicación de sus respectivos controles.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 4 de 13

#### 4.1.1. Definición estructural del riesgo

Se realiza un análisis de coherencia entre las causas y efectos identificados para el riesgo y su relación con los elementos de la caracterización de cada proceso, para lo cual se utilizan las siguientes preguntas como parte de dicho análisis:

- ¿Las causas son coherentes con el riesgo?
- ¿Las consecuencias son coherentes con las causas y el riesgo?
- ¿Con cuáles verbos clave del objetivo del proceso se relaciona?
- ¿El riesgo se relaciona con el objetivo del proceso?
- ¿La categoría (tipología) del riesgo corresponde a la definición dada en la Guía Metodológica de la Función Pública?
- ¿La categoría (tipología) del riesgo es coherente con las consecuencias de la materialización del riesgo?

Para facilitar este análisis se utiliza la técnica de metalenguaje, en el que se utilizan palabras intermedias para unir en una sola frase los diferentes componentes de la estructura del riesgo, como se resume en la siguiente tabla.

Tabla 1. Resumen de metalenguaje para evaluación de la estructura del riesgo					
Objetivo del proceso					
<b>Debido a</b>	Causa 1 Causa 2 ... Causa n	<b>puede suceder que</b>	Riesgo	<b>lo que puede generar</b>	Consecuencia 1 Consecuencia 2 ... Consecuencia 3


Para los riesgos asociados a corrupción, la evaluación de la estructura del riesgo se realiza teniendo en cuenta que deben concurrir dentro de su redacción los siguientes componentes: una acción u omisión + el uso del poder + la desviación de la gestión de lo público + un beneficio privado.

Con base en este análisis, esta Oficina construye observaciones sobre la redacción del riesgo y su definición estructural, partiendo desde la caracterización y su objetivo, siguiendo así las características establecidas desde el modelo de operación por procesos, buscando la generación del valor esperado para cumplir con los objetivos institucionales y la misión de la entidad.

#### 4.1.2. Idoneidad del diseño de controles

Para identificar si las características de los controles asociados a los riesgos reúnen o cumplen con las condiciones necesarias para mitigarlos, se revisa el cumplimiento de los criterios establecidos en la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas", con el ánimo de valorar la idoneidad del diseño de los controles para lo cual se utilizan los siguientes:

- Responsabilidad
- Periodicidad
- Propósito
- Actividad del Control
- Ejecución del Control

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 5 de 13

Criterio de evaluación	Aspecto	Opciones y peso de respuesta	
		Asignado	No Asignado
1. Responsable	¿Existe un responsable asignado para la ejecución del control?	15	0
	¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones para la ejecución del control?	Adecuado 15	Inadecuado 0
2. Periodicidad	¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	Oportuna 18	Inoportuna 0
3. Propósito	¿Las actividades que se desarrollan en el control realmente buscan por sí sola prevenir o detectar las causas que pueden dar origen al riesgo, Ej.: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.?	Prevenir 15	Detectar 10
4. Cómo se realiza la actividad de control	¿La fuente de información que se utiliza en el desarrollo del control es información confiable que permita mitigar el riesgo?	Confiable 15	No confiable 0
5. Evidencia de la ejecución del control	¿Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control que permita a cualquier tercero con la evidencia llegar a la misma conclusión?	Completa 15	Incompleta 7
	¿El control está documentado y formalizado en LUCHA?	SI 7	NO 0
<b>Total calificación peso respuestas</b>		<b>100</b>	

NOTA. La metodología del DAFP recomienda ciertas calificaciones para la evaluación del control; sin embargo, y de acuerdo con el nivel de madurez de la gestión del riesgo en la Entidad, se realizó un ajuste en las ponderaciones dadas a cada criterio de evaluación.

Es de aclarar que si del análisis realizado se concluye que el control formulado por el proceso NO es un control<sup>1</sup>, las demás variables de diseño y ejecución no serán objeto de evaluación.

En concordancia con los resultados obtenidos de la evaluación del diseño del control se da un rango de calificación entre fuerte, moderado y débil, como se muestra en la tabla 3.


Rango de calificación	Resultado peso evaluación del control
Fuerte	Calificación entre 95 y 100
Moderado	Calificación entre 86 y 94
Débil	Calificación entre 0 y 85

Como se puede detallar en la tabla 3, el traslado a términos cualitativos de la calificación obtenida para el diseño del control es exigente desde el punto de vista cuantitativo; esto se sustenta en el impacto que puede tener la materialización de un riesgo en el cumplimiento del propósito del proceso y, en consecuencia, de los objetivos de la Entidad.

<sup>1</sup> Para los controles preventivos se analiza si existe relación directa entre el control y la disminución de la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Para los controles detectivos se analiza si existe relación entre el control y la disminución del impacto cuando ya se ha materializado el riesgo.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 6 de 13

#### 4.1.3. Ejecución de controles

Para evaluar la ejecución de controles se tiene en cuenta tanto la aplicación del control de conformidad con su diseño, como la manera en que este se evidencia en desarrollo de los procedimientos de los procesos y las funciones asignadas.

Adicionalmente, se analiza si se ha materializado el riesgo, o existen hallazgos u observaciones de auditoría relacionados con el riesgo y la aplicación del control, información que constituye los antecedentes sobre el tema, y que complementa el análisis realizado.

En la tabla 4 se resume la forma de realizar esta calificación, y la conclusión asociada a cada tema.


Rango de calificación	Resultado peso ejecución del control
Fuerte	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable NO se ha materializado el riesgo o NO existen hallazgos u observaciones de auditoría.
Moderado	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable SI se ha materializado el riesgo o SI existen hallazgos u observaciones de auditoría. El control se ejecuta algunas veces por parte del responsable NO se ha materializado el riesgo o NO existen hallazgos u observaciones de auditoría.
Débil	El control se ejecuta algunas veces por parte del responsable SI se ha materializado el riesgo o SI existen hallazgos u observaciones de auditoría. El control no se ejecuta por parte del responsable, independientemente de su materialización y la existencia o no de hallazgos de auditoría

Como se puede detallar en la tabla 4, la calificación de la ejecución es exigente, en el sentido de que sólo se puede tener una calificación “Fuerte”, cuando se aplique de manera consistente el control y no existan antecedentes de materialización del riesgo, o hallazgos u observaciones de auditoría.

#### 4.1.4. Calificación individual y evaluación del conjunto de controles

Una vez se tiene la evaluación de cada control en su diseño y su ejecución, se determina la evaluación individual del control y la evaluación del conjunto de controles, de conformidad con lo consignado en la tabla 5.

Calificación del diseño	Calificación de la ejecución	Calificación individual	Calificación del conjunto de controles
Fuerte	Fuerte	Fuerte = 100	Determinar el promedio de la calificación individual.  Fuerte: igual a 100. Moderado: mayor o igual a 50 y menor a 100. Débil: menor a 50.
	Moderado	Moderado = 50	
	Débil	Débil = 0	
Moderado	Fuerte	Moderado = 50	
	Moderado	Moderado = 50	
	Débil	Débil = 0	
Débil	Fuerte	Débil = 0	
	Moderado	Débil = 0	
	Débil	Débil = 0	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 7 de 13

Como se puede detallar, la calificación individual es exigente, toda vez que se da más peso a la calificación más baja entre diseño y ejecución. Esta situación se ve reflejada al calificarse el conjunto de controles, pues la única opción para que dicha calificación sea “Fuerte” se presenta cuando la totalidad de los controles asociados a un riesgo tiene esta misma calificación.

Por tal motivo, si bien se entrega el resultado de la calificación individual y del conjunto de controles, se tomarán como base para el análisis y las recomendaciones, las evaluaciones de su diseño y ejecución.

#### 4.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA


Los riesgos de gestión asociados al proceso se presentan en la Tabla 6.

<b>Tabla 6. Riesgos de gestión del proceso “Atención a la ciudadanía”</b>					
<b>Estructura del riesgo</b>					
<b>Objetivo:</b> Implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, así como dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) instauradas por la ciudadanía, mediante el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios que presta la entidad.					
	<b>Causas</b>		<b>Descripción del riesgo</b>		<b>Consecuencias</b>
<b>Debido a</b>	1. Desconocimiento de la normatividad vigente en cuanto a las PQRS. 2. Desconocimiento del proceso de PQRS. 3. Proceso de radicación Manual. 4. Incumplimiento de los deberes de las (os) servidoras (es) públicos. 5. Falta de información sobre las rutas de atención.	<b>puede suceder que</b>	<b>1. No contestar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fondo y dentro de los términos establecidos por ley.</b>  Tipología: Operativo	<b>lo que puede generar</b>	1. Investigaciones disciplinarias, demandas, sanciones. 2. Insatisfacción de las usuarias (os) de la Entidad. 3. Afectación de la imagen institucional.

Teniendo en cuenta la metodología descrita en el numeral 4.1 del presente informe, en relación con la estructura de los riesgos identificados se puede concluir lo siguiente:

1. Se evidencia relación entre el riesgo y el objetivo del proceso, toda vez que la materialización del mismo puede afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos del proceso.
2. En relación con las causas, es preciso realizar un análisis en cuanto a la causa raíz que puede generar la materialización del riesgo, teniendo en cuenta que independientemente de que el registro de radicación sea manual, el tiempo de respuesta es el mismo, así como las características mínimas que se deben cumplir en la emisión de las respuestas a las PQRS. Adicionalmente, la falta de información de las rutas de atención no exime a la entidad de cumplir con la oportunidad y respuesta de fondo de las peticiones.
3. La tipología del riesgo no es consecuente con el riesgo por cuanto las características de respuesta a las PQRS se enmarcan bajo lineamientos normativos que son de estricto cumplimiento.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 8 de 13

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a analizar los controles identificados para prevenir la materialización del riesgo o para mitigar sus consecuencias.

**4.2.1. Análisis de controles del riesgo “No contestar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fondo y dentro de los términos establecidos por ley”**

Este riesgo cuenta con cuatro controles a los que se realizó la evaluación de diseño y ejecución (Anexo 1), dando como resultado que el conjunto de controles tiene una solidez moderada, como se resume en la Tabla 7.


No.	Descripción del control	Evaluaciones		Calificaciones	
		Diseño	Ejecución	Individual	En conjunto
1	Seguimiento de las comunicaciones con las dependencias de la SDMujer	82: débil	Moderado	Débil	Débil
2	Cargue de las PQRS al aplicativo (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).	100: fuerte	Fuerte	Fuerte	
3	Direccionar al área competente para que inicie las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.	100: fuerte	Fuerte	Fuerte	
4	Mantener actualizada la guía de trámites y servicios de la Entidad.	No es un control	N. A.	N. A.	

Los aspectos de la evaluación del diseño y ejecución de los controles que esta Oficina considera pertinentes para profundización se relacionan en la tabla 8.

No. Control	Diseño	Ejecución	Observaciones
1	Inoportuno	Existen hallazgos de auditoría relacionados con el control identificado	Si bien el control cumple con los aspectos de diseño, se establece una periodicidad mensual para su ejecución, lo cual se considera inoportuno, en especial si se tiene en cuenta que el riesgo se ha materializado y cuenta con hallazgos de auditoría en el marco del informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2	N. A.	N. A.	El control cumple con los aspectos de diseño, no tiene hallazgos de auditoría y se ejecuta de acuerdo con la periodicidad establecida por el proceso.
3	N. A.	N. A.	El control cumple con los aspectos de diseño, no tiene hallazgos de auditoría y se ejecuta de acuerdo con la periodicidad establecida por el proceso.
4	No es un control	No es un control	Si bien la información que contiene la guía de trámites

*Handwritten signature or mark.*



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 9 de 13

**Tabla 8. Aspectos de profundización en la evaluación de los controles.**

No. Control	Diseño	Ejecución	Observaciones
			y servicios está relacionada con la oferta de servicios de la Entidad, el documento por sí solo no ayuda a prevenir que se cumpla con los requerimientos normativos en cuanto a la respuesta de peticiones en términos de oportunidad y respuesta de fondo.


Teniendo en cuenta la calificación del control en cuanto a la evaluación del diseño, la ejecución de los controles (Anexo 1), y las observaciones que se encuentran plasmadas en las tablas 7 y 8, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda analizar la periodicidad del control 1, teniendo en cuenta que el seguimiento que se debe realizar a las PQRS debe ser constante.
2. De acuerdo con la verificación en el Sistema de Información LUCHA se evidenciaron registros de la ejecución de los controles.
3. Se han presentado hallazgos de auditoria en el marco del seguimiento realizado a las PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, donde se presentaron peticiones que no cumplen con las características requeridas para su respuesta. En este sentido, se ve afectada la calificación del control en su ejecución.

#### 4.3. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los riesgos de corrupción asociados al proceso se presentan en la Tabla 9.

<b>Tabla 9. Riesgo de corrupción del proceso “Atención a la Ciudadanía”</b>					
<b>Estructura del riesgo</b>					
<b>Objetivo:</b> Implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, así como dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) instauradas por la ciudadanía, mediante el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios que presta la entidad.					
<b>Componentes de los riesgos asociados a corrupción:</b> acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado					
	<b>Causas</b>		<b>Riesgo</b>		<b>Consecuencias</b>
<i>Debido a</i>	1.Falta de difusión de la gratuidad de los servicios. 2. Falta de sensibilización en principios éticos y compromiso institucional y social. 3. Intereses personales de servidoras, servidores o contratistas. 4. Deficiente seguimiento sobre las actividades de difusión.	<i>puede suceder que</i>	<b>Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.</b>  Tipología: Corrupción	<i>lo que puede generar</i>	1. Acciones legales en contra de la Entidad. 2. Afectación de la imagen institucional. 3. Investigaciones de carácter disciplinario, fiscal y pena

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 10 de 13

Teniendo en cuenta la metodología descrita en el numeral 4.1 del presente informe, en relación con la estructura de los riesgos y los componentes asociados a riesgos de corrupción se puede concluir lo siguiente:

1. El riesgo fue establecido cumpliendo con los componentes para su descripción (acción u omisión, uso del poder, desviación de la gestión de lo público, beneficio privado).
2. Tomando como referente la estructura para la identificación del riesgo se evidencia que, la relación causa – riesgo – consecuencia es coherente.
3. Se evidencia relación entre el riesgo y el objetivo del proceso, en la medida que la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece principios orientados a la prestación del servicio, así como características que cumplan con las expectativas de la ciudadanía.
4. Existen varios procesos que relacionan riesgos similares, por lo que se sugiere analizarlos y determinar si se puede llegar a su articulación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a analizar los controles identificados para prevenir la materialización del riesgo o para mitigar sus consecuencias.

**4.3.1. Análisis de controles del riesgo de corrupción “Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad”.**

Este riesgo cuenta con un control al que se realizó la evaluación de diseño y ejecución (Anexo 1), dando como resultado que el conjunto de controles tiene una solidez débil, como se resume en la Tabla 10.


No.	Control	Evaluaciones		Calificaciones	
		Diseño	Ejecución	Individual	En conjunto
1	Verificar que la divulgación de los servicios a la ciudadanía, que se realiza a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, incluya referencia a la gratuidad del servicio.	52: débil	Moderado	Débil	Débil
2	Verificar que se de respuesta de fondo a las quejas, reclamos o denuncias asociadas a corrupción presentada	95: fuerte *	Moderado	Moderado	

\* Se aclara que existen observaciones frente al control, en relación con el riesgo asociado, como se explica en la tabla 11.

Los aspectos de la evaluación del diseño y ejecución de los controles que esta Oficina considera pertinentes para profundización se relacionan en la tabla 11.

No. Control	Diseño	Ejecución	Observaciones
1	Inoportuno Fuente de información	Se ejecuta algunas veces por parte del responsable	Se observa que si bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el proceso,



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 11 de 13

<b>Tabla 11. Aspectos de profundización en la evaluación de los controles.</b>			
No. Control	Diseño	Ejecución	Observaciones
	no establecida		este no presenta una fuente de información o mecanismo que permita identificar cómo se realiza, lo cual no permite establecer si es confiable para mitigar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del proceso (procedimientos, manuales, instructivos, entre otros), de modo que facilite su aplicación, en caso de que se presente rotación de personal al interior del proceso.
2	N. A.	Tiene hallazgos de auditoría	Si bien se trata de un control, el mismo no se relaciona con el riesgo identificado (solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios), sino con la respuesta de fondo a las PQRS. El control tiene hallazgos de auditoría en el marco del seguimiento a PQRS, por lo que se afecta la calificación en su ejecución.


Teniendo en cuenta la evaluación del diseño y la ejecución de los controles (Anexo 1), y las observaciones plasmadas en la tabla 11, se puede concluir lo siguiente:

1. Los controles deben ser identificados desde el análisis del riesgo y la gestión del proceso, de modo que estos puedan ayudar a prevenir su materialización, adicionalmente estos deben cumplir con las características establecidas en cuanto a su diseño (responsable, oportunidad de aplicación, documentado y que exista evidencia de su aplicación).
2. Se recomienda revisar los controles partiendo del objetivo del proceso y los documentos que hacen parte de su operación, de modo que aplicación no genere cargas adicionales para el proceso.
3. Se recomienda utilizar como control detectivo el formato DE-FO-16 "Encuesta de evaluación de prestación de servicios", en su pregunta 11.

Por otra parte, el riesgo de corrupción cuenta con un plan de tratamiento que se encuentra establecido en las siguientes actividades:

- Direccionar al área competente para que inicie las investigaciones disciplinarias en caso de presentarse denuncia por actos de corrupción.
- Elaborar informes mensuales de seguimiento a quejas, reclamos o denuncias de ciudadanos y ciudadanas, que incluyan la verificación de las respuestas a las PQRS asociadas a corrupción.
- Difusión de los temas asociados a Atención a la Ciudadanía a las/os servidoras/es de la Entidad, a través de cualquiera de los canales de comunicación dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Asistir a ferias de Servicios dirigidas a la ciudadanía, realizando difusión de los servicios que presta la Entidad.

Sin embargo, no se evidenció seguimiento ni aplicación del plan de tratamiento en el sistema de gestión LUCHA.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 12 de 13

## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. FORTALEZAS

En desarrollo de la auditoria de seguimiento a la administración de riesgos se evidenciaron las siguientes fortalezas:

- La formulación de acciones como parte del plan de tratamiento del riesgo conducente al fortalecimiento de la gestión de riesgos del proceso.
- El riesgo de corrupción identificado por el proceso cumple con los componentes de acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado.
- Se está dando aplicación del sistema de información LUCHA donde se observa el seguimiento realizado por parte del proceso en relación con la ejecución de sus controles.

### 5.2. DEBILIDADES

Las debilidades están compuestas por dos tipos, la oportunidad de mejora y el hallazgo, cuyas definiciones se detallan a continuación:

**Oportunidad de mejora:** Hace referencia a la identificación de temas problemáticos y mejoras potenciales sobre una situación específica identificada a lo largo del proceso auditor. Dicha situación puede llegar a ser reiterativa y podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos institucionales, por lo que es necesario identificarlas y tomar medidas y/o decisiones sobre su tratamiento

**Nota 1:** Las oportunidades de mejora identificadas no requieren un plan de mejoramiento; sin embargo, deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso responsables, razón por la cual la Oficina de Control Interno revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría. En este sentido, para la formulación de acciones de mejoramiento, se deben tener en cuenta los lineamientos dados desde la Oficina Asesora de Planeación.


**Hallazgo de auditoría:** Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un proceso o un asunto en particular, al realizar la comparación de *La Condición* (situación detectada o hechos identificados) con *El Criterio* que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos); y además para mayor claridad se complementa estableciendo sus *Causas* (qué originó la diferencia encontrada) y *Efectos* (situaciones adversas que pueden ocasionar la diferencia encontrada).

**Nota 2:** Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los *15 días hábiles* siguientes a la presentación del Informe de Auditoría. Asimismo, la Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento correspondiente sobre el avance de las acciones planteadas, además de efectuar el análisis y verificación de la efectividad alcanzada en este proceso.

#### 5.2.1. Oportunidades de Mejora

A continuación, se enuncian las oportunidades de mejora encontradas a lo largo de la auditoría realizada a la gestión del riesgo, con el ánimo de identificar algunas de las mejoras que el proceso de Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencias podría tener en cuenta para su autoevaluación y mejoramiento continuo:

*[Handwritten mark]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 13 de 13

<b>CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
1.	Se recomienda realizar el análisis de los documentos del proceso (procedimientos, instructivos, protocolos, etc) en relación con los controles que se encuentran asociados a los riesgos de corrupción de modo que estos cumplan con las características establecidas en cuanto a su diseño.		
2.	Para la identificación de los controles se deben tener en cuenta los procedimientos, protocolos y actividades que se desarrollan en el día a día, con el propósito de que hagan parte de la gestión institucional. En este sentido, se recomienda revisar los controles formulados teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía de Administración del Riesgo en cuanto a las características requeridas para el diseño del control, de modo que estas se articulen con las actividades asociadas en los documentos del proceso y contribuyan a la mitigación del riesgo.	4.2.1 4.2.2	Atención a la Ciudadanía
3.	Existen varios procesos que relacionan riesgos similares, por lo que se sugiere analizarlos y determinar si se puede llegar a su articulación.	4.3	
4.	Se recomienda realizar el seguimiento a los planes de tratamiento que se encuentran incluidos en el aplicativo LUCHA.	4.3	Atención a la Ciudadanía
5.	Se recomienda utilizar como control detectivo el formato DE-FO-16 "Encuesta de evaluación de prestación de servicios", en su pregunta 11.	4.3.1	

### 5.2.2. Hallazgos

No se evidenciaron hallazgos de auditoria asociados al seguimiento realizado

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	Proceso Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

  
**NORHÀ CARRASCO RINCÓN**  
**JEFA DE CONTROL INTERNO**



**ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

RIESGOS		CONTROLES										EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE CONTROLES		EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL				SOLIDEZ DEL CONTROL			OBSERVACIONES FINALES	
ID	Nombre	Control	Periodicidad de ejecución	Tipo de control	Responsable de ejecución	Asignado responsable	¿Adecuada con el nivel de supervisión de Ejecución?	Periodicidad	Prevención	Confiable	¿Ejecutado en forma de manera oportuna?	Documentado en LUCHA?	Puntaje	Evaluación Inicial	Clasificación	Ejecución del control	Matriz de riesgos	Impacto	Realización Ejecución	SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL		SOLIDEZ COMUNITARIA DE CONTROLES
51	Verificar que la asignación de los espacios de atención de los trámites de contratación de servicios, indica claramente la gratuidad de los mismos.	Verificar que se otorga los espacios de atención de los trámites de contratación de servicios, indica claramente la gratuidad de los mismos.	Diario	Preventivo	-SARA MARCELA MORENO ROSAS -ANDRÉS VILLALBA -BERNABÉ SUAREZ -EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Inoperante	Prevenir	No Confiable	Inoperante	NO	62	DEBIL		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	NO	MODERADO		DEBIL	DEBIL	Como parte de la evaluación de los espacios de atención de los trámites de contratación de servicios, se verificó que el proceso está bien en cuenta para la entrega continua en la asignación de riesgos. 1. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. 2. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. 3. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. 4. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.
52	Verificar que se otorga los espacios de atención de los trámites de contratación de servicios, indica claramente la gratuidad de los mismos.	Verificar que se otorga los espacios de atención de los trámites de contratación de servicios, indica claramente la gratuidad de los mismos.	Trimestral	Preventivo	-SARA MARCELA MORENO ROSAS -ANDRÉS VILLALBA -BERNABÉ SUAREZ -EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Confiable	Prevenir	Confiable	Confiable	SI	95	FUERTE		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	SI	MODERADO		MODERADO	MODERADO	Se realizó la evaluación del control, se resultó que este se encuentra documentado en el manual de procedimientos de la institución, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo. El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.
53	Seguimiento de las comunicaciones con las beneficiarias de la EMJG.	Seguimiento de las comunicaciones con las beneficiarias de la EMJG.	Trimestral	Preventivo	-SARA MARCELA MORENO ROSAS -ANDRÉS VILLALBA -BERNABÉ SUAREZ -EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Confiable	Prevenir	Confiable	Confiable	SI	62	DEBIL		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	SI	MODERADO		DEBIL	MODERADO	Por una parte, se recomienda revisar la periodicidad de ejecución del control (trimestral), puesto que al seguimiento a las beneficiarias de la EMJG se debe realizar de manera permanente para estar al tanto de las necesidades de las beneficiarias. Se observa que el control se encuentra establecido en el procedimiento AC-PR-2 "Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios", donde se indica que el control debe ejecutarse de manera permanente para estar al tanto de las necesidades de las beneficiarias. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.
54	Comunicar al área competente para que se realice el seguimiento de las beneficiarias de la EMJG.	Comunicar al área competente para que se realice el seguimiento de las beneficiarias de la EMJG.	Diario	Preventivo	-SARA MARCELA MORENO ROSAS -ANDRÉS VILLALBA -BERNABÉ SUAREZ -EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Confiable	Prevenir	Confiable	Confiable	SI	100	FUERTE		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	SI	FUERTE		FUERTE	FUERTE	Se realizó la evaluación del control, se resultó que este se encuentra documentado en el manual de procedimientos de la institución, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo. El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.
55	Comunicar al área competente para que se realice el seguimiento de las beneficiarias de la EMJG.	Comunicar al área competente para que se realice el seguimiento de las beneficiarias de la EMJG.	Cuando sea requerido	Preventivo	-EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Confiable	Prevenir	Confiable	Confiable	SI	100	FUERTE		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	SI	FUERTE		FUERTE	FUERTE	Se realizó la evaluación del control, se resultó que este se encuentra documentado en el manual de procedimientos de la institución, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo. El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.
151	Manejar adecuadamente la información de los trámites de contratación de servicios de la EMJG.	Manejar adecuadamente la información de los trámites de contratación de servicios de la EMJG.	Trimestral	Preventivo	-EDRIS LEANOR TARRAZONA	Asignado	Adecuado	Confiable	Prevenir	Confiable	Confiable	SI	0	DEBIL		El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	NO	DEBIL		DEBIL	DEBIL	La descripción del control no está documentada como una actividad de control y se le sugiere a la institución la actualización del riesgo. Se recomienda revisar la confiabilidad en la ejecución de este control, ya que este está de aplicación trimestral con las áreas relacionadas brindando en cuenta que son las encargadas de brindar el servicio. Se observa que al bien la ejecución del control se encuentra registrada en el aplicativo LUCHA como parte del seguimiento que realiza el personal, esta no presenta una fuente de información que permita establecer el control para mejorar el riesgo. El control no se encuentra documentado en los documentos del manual de procedimientos de la institución, como que se presente listado de personal al interior del proceso. Se recomienda revisar la periodicidad del control, toda vez que este control se ejecuta de manera trimestral, esto si lo que se quiere con el control es prevenir que se materialice el riesgo.

*[Signature]*

