 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: ESG-FO-02</b>
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018</b>
		<b>Página 1 de 21</b>

## **INFORME DE SEGUIMIENTO**

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2019**

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Norha Carrasco Rincón

**EQUIPO AUDITOR**

Norha Carrasco Rincón


Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez

**PERIODO EVALUADO**

Mayo a agosto de 2019


**FECHA DEL INFORME**

12 de septiembre de 2019

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: ESG-FO-02</b>
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018</b>
		<b>Página 2 de 21</b>

## Contenido

<b>1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. METODOLOGÍA .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. RESUMEN DE AVANCE DEL PAAC.....</b>	<b>4</b>
<b>4.3. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A CORRUPCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>	<b>6</b>
<b>4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.6. COMPONENTE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>4.7. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>4.8. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>20</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>5.1. FORTALEZAS .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2. DEBILIDADES .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2.1. Oportunidades de Mejora .....</b>	<b>21</b>
<b>5.2.2. Hallazgos .....</b>	<b>21</b>

 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 3 de 21

## 1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas por la entidad en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2019 - versión 2, y el mapa de riesgos de corrupción - versión 2<sup>1</sup>, verificando el avance en la ejecución de las acciones formuladas de acuerdo a las fechas inicialmente programadas, así como realizar el seguimiento a la aplicación de los controles asociados a los riesgos de corrupción, acorde con las acciones determinadas por los procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer.

## 2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento hace referencia a la gestión adelantada por la entidad para dar cumplimiento a las acciones formuladas en el marco de su estrategia anticorrupción, durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2019.

## 3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

- Artículo 73 - Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto Nacional 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. el cual señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción la establecida en el documento la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015”.
- Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.


## 4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

### 4.1. METODOLOGÍA

Con el propósito de realizar seguimiento a las actividades descritas en el plan de acción y mapa de riesgos de corrupción, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se realizó el análisis del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2019, estableciendo las fuentes de información que serían utilizadas para realizar el respectivo seguimiento, y elaborando la matriz de seguimiento y las matrices de solicitud de información por dependencia.

<sup>1</sup> El Artículo 2.1.4.6 del Decreto Nacional 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establece que “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento **estará a cargo de las oficinas de control interno**, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos” (resaltado fuera de texto).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 4 de 21

- Se remitió comunicación oficial interna, con radicado 3-2019-002192 del 28 de agosto de 2019, informando la metodología de seguimiento y solicitando la información relacionada en las correspondientes matrices de solicitud de información por dependencia.
- Recepción y verificación de la información correspondiente al avance en las actividades relacionadas en las matrices de solicitud de información, y los respectivos soportes, para el período comprendido entre el 01 de mayo de 2019 y el 31 de agosto de 2019.
- Para los riesgos asociados a corrupción, se realizó verificación de la información contenida en el módulo de “riesgos” del aplicativo del Sistema de Gestión LUCHA.
- Verificación de la información contenida en los módulos de “gestión documental” y “mejoramiento continuo” del aplicativo LUCHA.
- Revisión de la página web de la entidad, Observatorio de Mujeres y Equidad de Género (OMEG), canales de comunicación internos, y redes sociales, entre otros.
- Consolidación de la información recopilada en la matriz de seguimiento, donde se registran los avances evidenciados, y elaboración del informe en el que se incluyen las conclusiones pertinentes, de conformidad con el análisis realizado por la Oficina de Control Interno.

Es de aclarar que el seguimiento a la formulación del PAAC 2019 se realizó en el informe del primer cuatrimestre de la vigencia, por lo que en el presente informe no se incluirá este aspecto. Asimismo, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 15 de julio de 2019 se aprobó el ajuste a las actividades 3.1 del componente “Servicio a la ciudadanía” y 2.1 del componente “Transparencia y acceso a la información pública” del PAAC 2019, y en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la misma fecha se aprobó el ajuste a los riesgos asociados a corrupción de los procesos “Gestión financiera”, “Gestión administrativa” y “Gestión contractual”, por lo que se tomará como referente la versión 2 de dichos documentos.

#### 4.2. RESUMEN DE AVANCE DEL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de la Mujer cuenta con 62 actividades distribuidas en los componentes gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública y plan de acción de integridad. De dichas actividades, 18 corresponden a 3 OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) que se encuentran en proceso de racionalización tecnológica, de acuerdo a las etapas requeridas para dicha racionalización.

En este sentido, en la tabla 2 se presenta el avance en general por componente para el primer y segundo cuatrimestre de la vigencia 2019 de conformidad con los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.

Componente	Total	Estado de actividades Primer cuatrimestre (enero – abril)			Estado de actividades Segundo cuatrimestre (mayo – agosto)			% Avance
		Cumplidas	En ejecución	No han iniciado ejecución	Cumplidas	En ejecución	No han iniciado ejecución	
Gestión del riesgo	9	1	2	6	1	7	1	56%



**Tabla 1. Resumen de avance en el PAAC según el seguimiento realizado**  
**Fecha corte: 31 de agosto 2019**

Componente	Total	Estado de actividades			Estado de actividades			% Avance
		Primer cuatrimestre (enero – abril)			Segundo cuatrimestre (mayo – agosto)			
		Cumplidas	En ejecución	No han iniciado ejecución	Cumplidas	En ejecución	No han iniciado ejecución	
Racionalización de trámites	18	9	9 *		9	9 *		81,7%
Rendición de cuentas	11	2	4	5	2	4	5	44%
Servicio a la ciudadanía	7	1	3	3	2	5		83%
Transparencia y acceso a la información pública	10	1	7	2	2	7	1	72%
Plan de acción de la integridad	7	2		5	3		4	43%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>63%</b>

Fuente: Anexo 1 de seguimiento PAAC 2019 periodo enero – abril y mayo – agosto 2019

En cuanto al desarrollo y ejecución del plan de acción se observa que con corte al 31 de agosto de 2019 se cuenta con un avance general del 63%, siendo los componentes “Rendición de cuentas” y “Plan de acción de la integridad” los que más bajo porcentaje de avance presentan (43% y 44% respectivamente), por lo que se recomienda enfocar los esfuerzos en el desarrollo de las acciones planteadas en el plan, teniendo en cuenta que quedan cuatro meses para terminar la vigencia.


El detalle del seguimiento realizado a cada componente y actividad se presenta en los anexos 1 y 2 del presente informe.

### 4.3. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A CORRUPCIÓN

Como parte de este componente la Secretaría estableció 9 actividades, tomando como referente la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Al respecto, la principal fuente de información para el seguimiento realizado es el aplicativo LUCHA, donde se incluyen los riesgos y sus controles, y su respectivo seguimiento cuatrimestral por parte del proceso. Para efectos del presente seguimiento, se verificaron los siguientes aspectos:

- Coherencia entre la matriz de riesgos asociados a corrupción anexa al PAAC y lo consignado en el aplicativo.
- Existencia de acta de seguimiento, por parte del proceso, a la materialización del riesgo, y la conclusión al respecto.
- Inclusión del análisis de la efectividad de los controles en el acta de seguimiento a los riesgos del proceso.
- Observaciones frente a la identificación del riesgo, en el sentido del cumplimiento de los cuatro aspectos principales de los riesgos asociados a corrupción: acción u omisión; uso del poder; desvío de la gestión de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 21

lo público; y beneficio privado.

En la verificación se pudo observar que los procesos están efectuando el seguimiento a la implementación de los controles identificados para prevenir la materialización del riesgo, utilizando para ello el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en el botón “seguimiento” donde se reporta la aplicación del control y las evidencias que permiten validar su ejecución.

Por otra parte, durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo de 2019 y el 31 de agosto de 2019, de conformidad con el análisis realizado por los respectivos procesos, no se materializó ningún riesgo asociado a corrupción en la entidad. No obstante, el proceso “Gestión administrativa” informa que se están estudiando las características de modo, tiempo y lugar de un hecho que se encuentra en análisis, con el propósito de determinar si se trata de la materialización de un riesgo de gestión o asociado a corrupción.

Finalmente, se observa que los procesos han venido realizando jornadas con sus equipos de trabajo para la actualización de los riegos y los controles, actividades que se han realizado con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, tendiente a la implementación de la Política de Administración del Riesgo adoptada en diciembre de 2018.

El detalle del seguimiento a los riesgos asociados a corrupción se presenta en el Anexo 2.


#### **4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

En relación con este tema, es necesario aclarar que la Secretaría Distrital de la Mujer no cuenta con trámites, sino con (3) OPAS (Otros Procesos Administrativos), que están debidamente inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), dando cumplimiento al Artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 *“por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.

Para las vigencias 2018 y 2019, la entidad se encuentra consolidando una racionalización tecnológica de dichas OPAS, la cual consiste en la implementación de un sistema de información de diligenciamiento en línea para el registro y seguimiento de las atenciones brindadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), la Casa de Todas y las Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, con el que se espera obtener los siguientes beneficios:

- ✓ Evitar la revictimización de las usuarias, en la medida de que sólo una vez deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes.
- ✓ Contar con la información necesaria para hacer seguimiento a las mujeres atendidas.
- ✓ Contar con la trazabilidad de las atenciones realizadas a las mujeres que hacen uso de uno o varios servicios de la Entidad.
- ✓ Generar inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas.
- ✓ Incrementar la seguridad de la información registrada de las atenciones hechas por la Entidad.
- ✓ Incrementar la confiabilidad de las estadísticas generadas.

En este sentido y de conformidad con los lineamientos del Departamentos Administrativo de la Función Pública (DAFP), la estrategia de racionalización cuenta con seis (6) etapas que deben desarrollarse, como se muestra en la tabla 3, en la que también se detalla el seguimiento realizado a su cumplimiento.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: ESG-FO-02</b>
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018</b>
		<b>Página 7 de 21</b>

<b>Tabla 2. Resumen del seguimiento a la racionalización de trámites OPAS de la Entidad</b>			
<b>Fecha de corte: 31 de agosto de 2019</b>			
<b>ETAPAS</b>	<b>OPA 1</b>	<b>OPA 2</b>	<b>OPA 3</b>
1. Plan de trabajo para implementar la mejora	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)
2. Implementación de la mejora	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)
3. Actualización de las condiciones del trámite en el SUIT	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)	Desarrollada (16,6%)
4. Socialización de la mejora en la entidad y a las usuarias	<b>En desarrollo (8,3%)</b>	<b>En desarrollo (8,3%)</b>	<b>En desarrollo (8,3%)</b>
5. Recepción de los beneficios por parte de las usuarias	<b>En desarrollo (15,3%)</b>	<b>En desarrollo (15,3%)</b>	<b>En desarrollo (15,3%)</b>
6. Mecanismos para medir los beneficios generados	<b>En desarrollo (8,3%)</b>	<b>En desarrollo (8,3%)</b>	<b>En desarrollo (8,3%)</b>
<b>% Avance</b>	<b>81,7%</b>	<b>81,7%</b>	<b>81,7%</b>

OPA 1: Orientación, asesoría e intervención jurídica

OPA 2: Orientación psicosocial

OPA 3: Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio

Fuente: Elaboración propia, con base en las etapas establecidas por el DAFP y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno

Para el período correspondiente al presente informe, y partiendo de los avances previamente evidenciados, se verificaron los siguientes aspectos:

### *Ajuste de las características de la OPA 3 en el SUIT*

Se verificó la actualización de las características de la OPA “Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio” en el SUIT, evidenciando que se menciona la inclusión de la información de la ciudadana en el SIMISIONAL, como se muestra en la siguiente imagen:

### **Imagen 1: SUIT - OPA “Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio”**



Información proporcionada por: SECRETARÍA DISTRITAL DE MUJER

**Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto Casas Refugio**

(También se conoce como Atención Integral)

¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No

Última actualización: 28-Junio-2019

**Descripción**

Brindar acogida temporal y acompañamiento a mujeres víctimas de violencias al interior de las familias, en virtud de una Medida de Protección expedida por la autoridad competente en los términos de la Ley 1257 de 2008, y/o mujeres víctimas de violencias en el marco del conflicto armado, en virtud de registro único de víctimas, en los términos de las medidas de atención de la Ley 1448 de 2011, apoyándolas en sus procesos de reconocimiento e identificación de las violencias de las que han sido víctimas, y acompañándolas en la reconstrucción de sus proyectos de vida. Tener en cuenta que las Casas Refugio NO son un albergue temporal y que el servicio se brinda a mujeres mayores de 18 años con sus sistemas familiares y/o personas a cargo.

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano Extranjeros

**1 - Solicitar cita**


**Canal de atención**

En la ciudad de Bogotá D.C., las mujeres víctimas de violencias pueden acudir para recibir orientación sobre la ruta de solicitud de Medida de Protección a: las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, las Casas de Justicia, y el Centro de Atención Penal Integral a Víctimas-CAPIV de la Fiscalía General de la Nación; lugares donde atienden directamente servidoras de la SDMujer en donde se registrará la información en el SIMISIONAL.

Medio Detalle

Filo: 3169001\_ext Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:00am a 12:00 m.v. 1:00 pm

Fuente: pantallazo del SUIT de fecha 11 de septiembre de 2019

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: ESG-FO-02</b>
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018</b> <b>Página 8 de 21</b>

De esta forma, la información correspondiente a las tres OPAs se encuentra debidamente actualizada en el SUIT, finalizando con la etapa 3 de la racionalización.

**Socialización de la mejora en la entidad y a las usuarias**

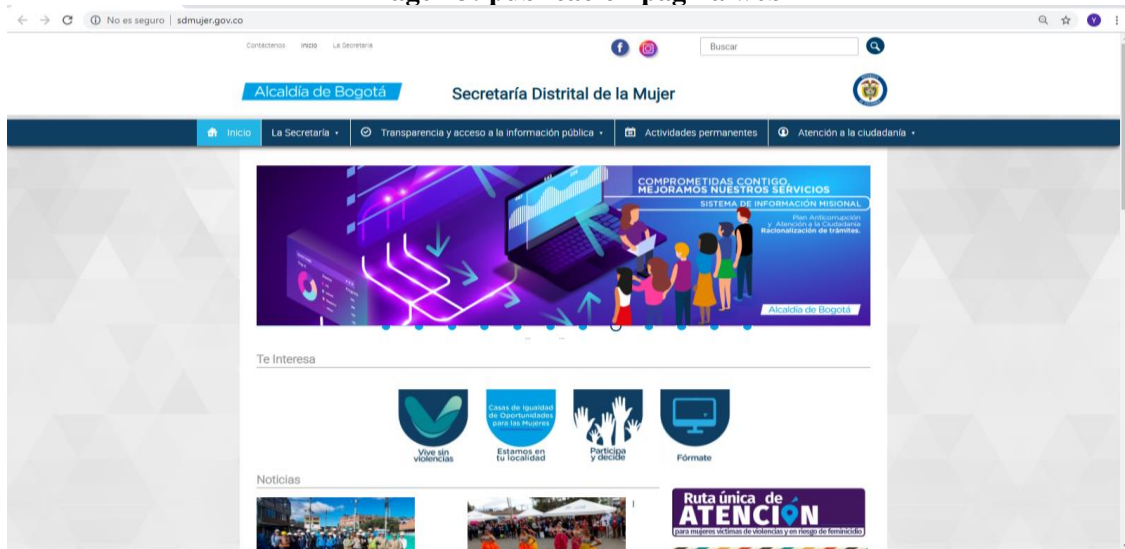
Como se muestra en la tabla 3, en relación con la etapa 4 se han venido realizando campañas de divulgación a través de los canales de comunicación internos y externos, donde se da a conocer la mejora implementada y los beneficios que ofrece a la ciudadanía.

**Imagen 2: publicación canales de comunicación interna**




Fuente: correo electrónico 3 de julio de 2019

**Imagen 3: publicación página web**



Fuente: página web Secretaria Distrital de la Mujer 27 de agosto de 2019



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 21

Adicionalmente, se realizó el lanzamiento y socialización de la puesta en marcha del módulo de Comité de Enlaces del SIMISIONAL, el 2 de agosto de 2019, el cual es usado por las(os) abogadas(os) de la entidad.

Finalmente, teniendo en cuenta que aún se encuentran pendientes algunas jornadas de socialización, se plantea un avance del 50% de esta etapa.

### ***Recepción de los beneficios por parte de las usuarias***

La recepción de los beneficios por parte de las usuarias inició con la puesta en operación del aplicativo SIMISIONAL, y se ha mantenido en desarrollo a medida que se han identificado dificultades y mejoras para su funcionamiento. En este sentido, los procesos reportan que a la fecha se incluye la totalidad de las “Orientaciones, asesorías e intervenciones jurídica”, las “Orientaciones psicosociales” y las atenciones realizadas en el marco de la “Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio”, por lo que las usuarias reciben los beneficios de la racionalización implementada.

No obstante, y teniendo en cuenta que aún se desarrollan las etapas de socialización e implementación de mecanismos para medir los beneficios generados, se mantiene esta etapa en desarrollo, con un avance del 90%.


### ***Mecanismos para medir los beneficios generados***

Entre marzo y agosto de 2019, la Oficina de Control Interno realizó la “Auditoría a la implementación de la política de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”, en el marco de la cual se aplicó una encuesta semiestructurada a las(os) profesionales y auxiliares que atienden en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y la Casa de Todas, seleccionadas en la muestra de auditoría, en la que se incluyó el tema de los beneficios y dificultades presentados con la puesta en operación del SIMISIONAL.

Como aspecto de especial interés, al momento de realizar las visitas las CIOM, se presentaba un contexto de rotación de las(os) profesionales y auxiliares de las CIOM, lo que permitió realizar un acercamiento a la trazabilidad de las atenciones en el SIMISIONAL, frente a cambios en la persona que realiza la atención a una usuaria.

De esta forma, en la tabla 3 se muestra el estado de la verificación realizada a los beneficios esperados de la racionalización tecnológica desarrollada por la entidad.

<b>Tabla 3. Seguimiento a los beneficios esperados de la estrategia de racionalización de la Entidad</b>	
<b>Beneficios esperados</b>	<b>Seguimiento Oficina de Control Interno</b>
<b>A la ciudadanía</b>  1. Evitar la revictimización de las usuarias, en la medida que de solo una vez deben brindar sus datos e información de los hechos victimizantes. 2. Contar con la información necesaria para hacer seguimiento a las mujeres atendidas. 3. Contar con la trazabilidad de las atenciones realizadas a las mujeres que hacen uso de uno o varios servicios de la Entidad.	En el marco de la auditoría anteriormente mencionada, se verificó que las(os) profesionales que brindan los servicios de orientación psicosocial y orientación, asesoría e intervención jurídica, una vez realizada la rotación de personal en las CIOM, contaban con los datos básicos e información suficiente en el SIMISIONAL para desarrollar las respectivas atenciones, estableciendo la trazabilidad y avance realizado en la respectiva intervención. De conformidad con las respuestas dadas por las personas entrevistadas, sí se evita la revictimización de las usuarias, en la medida en que sólo deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes una vez, información que se puede consultar en el SIMISIONAL.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <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 21

**Tabla 3. Seguimiento a los beneficios esperados de la estrategia de racionalización de la Entidad**


Beneficios esperados	Seguimiento Oficina de Control Interno
4. Generar inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas. 5. Incrementar la seguridad de la información registrada en las atenciones realizadas por la Entidad. 6. Incrementar la confiabilidad de las estadísticas generadas.	Este sistema es una herramienta institucional de control y seguimiento sobre la información de las atenciones, incluyendo los datos básicos de las mujeres que son asistidas, el tipo de asesoría y posteriormente un seguimiento a la evolución de cada caso presentado en las diferentes sedes (Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres CIOM, Casas de Justicia, CAIVAS y CAPIV).
<b>A la entidad</b>  1. Generar inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas. 2. Contar con la trazabilidad de las atenciones. 3. Incrementar la seguridad de la información registrada de las atenciones hechas por la Entidad. 4. Brindar mayor confiabilidad de las estadísticas generadas.	Con la puesta en marcha del SIMISIONAL, la información que es registrada en el aplicativo es de fácil consolidación, pues se encuentra disponible en dicha herramienta, además de ser más confiable, por cuanto disminuye la aplicación de herramientas manuales de conteo y organización de ésta, que implican la existencia de mayor número de errores humanos. Lo anterior se puede evidenciar en que, en la actualidad, se cuenta con el número de atenciones  La información consolidada ha sido utilizada como insumo para la caracterización de usuarias, pues incluye información sobre edad, estado civil, pertenencia a grupos minoritarios (afrodescendientes, palenqueras, gitanas, indígenas, entre otros), localidad donde habita la usuaria, servicio requerido, entre otros aspectos relevantes para determinar la población a la que se dirigen los servicios de la entidad, así como sus necesidades, diferenciadas también en tiempo real. Dicha caracterización se puede actualizar anualmente, por lo que la entidad cuenta con datos oportunos para desarrollar los ejercicios de planeación anual, aportando en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de los procedimientos y la prestación de los servicios de la entidad

Teniendo en cuenta que el mecanismo utilizado se desarrolló en el marco de una auditoría que involucró sólo al personal de la entidad, y no se realizó encuesta a la ciudadanía, se considera que se presenta un nivel de avance del 50% en esta etapa.

#### **4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Este componente tiene 11 actividades, de las cuales 5 se encuentran programadas para el segundo semestre, en el marco de la audiencia pública planteada por la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo que presenta un avance del 44%. Ahora bien, en relación con el diálogo ciudadano realizado el 05 de marzo de 2019, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el seguimiento, a la luz de la normatividad vigente sobre el tema, el cual se presenta enseguida.

El artículo 6 del Acuerdo Distrital 380 de 2009 señala que “La Veeduría Distrital definirá el procedimiento metodológico para la realización del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital, así como la coordinación de la realización de las Audiencias Públicas, garantizando una amplia divulgación y participación de la ciudadanía”.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: ESG-FO-02</b>
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018</b> <b>Página 11 de 21</b>

Por lo anterior, la Secretaria Distrital de la Mujer con base en los lineamientos metodológicos establecidos por Veeduría Distrital, el 5 de marzo de 2019 en el Centro de memoria paz y reconciliación realizó el diálogo ciudadano, en el que se contó con la participación de mujeres representantes de asociaciones, mujeres que hacen parte del Consejo Consultivo de Mujeres y ciudadanía en general. Asimismo, este espacio contó con la participación de Veeduría Distrital, cuyo representante dio a conocer la ruta metodológica para la rendición de cuentas del Alcalde en 5 etapas que involucran a la totalidad de la Administración Distrital.

En este espacio, la Entidad presentó los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2018 de acuerdo con la estructura organizacional, dando a conocer las cifras por cada uno de los temas que hacen parte de las dependencias en cumplimiento a la misionalidad institucional.

Al respecto se resaltan 509 representaciones jurídicas en casos nuevos (Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades), 2747 mujeres acogidas con su núcleo familiar en Casas Refugio (Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres), 45389 mujeres sensibilizadas en derechos (Dirección de Territorialización de Derechos y Participación), 197 talleres realizados en masculinidades alternativas (Dirección de Enfoque Diferencial), 5856 mujeres formadas en los centros de inclusión digital (Dirección de Gestión del Conocimiento), 20 encuentros locales para la actualización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (Dirección de Derechos y Diseño de Políticas) y valoración por parte de la Veeduría Distrital como el mejor plan de acción de Participación Ciudadana de las 6 entidades a nivel distrital que fueron evaluadas.

Adicionalmente, para la retroalimentación de la información presentada en este espacio, la aclaración de inquietudes, entre otros, se utilizó la metodología café del mundo como proceso de conversación con las (os) asistentes a dicho evento, como se muestra en las siguientes imágenes.

**Imagen 4: Diálogo ciudadano – Centro de Memoria Paz y Reconciliación**



**FASES PARA EL DESARROLLO DE LA JORNADA**

**FASE 1. PREPARACIÓN**  
Identificación de invitadas, diseño de cronograma de trabajo, elaboración de documento de gestión 2018, confirmación del espacio, diseño de presentación.

**FASE 2. CONVOCATORIA**  
Convocatoria descentralizada a través de las direcciones de la entidad. Confirmación de la participación de invitadas y entidades.

**FASE 3. DESARROLLO**  
Metodología de "Café del mundo": Distribución por mesas, rotación de equipos, preparación de relatorías.



**Paso 1** **Identificación de mesas correcta**  
Son 6 mesa, cada una tendrá un color

**Paso 2** **Plenaria y rotación entre mesas**  
Pasados 20 minutos se rotarán entre las mesas, de manera que todas pasarán por cada mesa.

**Paso 3** **Relatoría por mesas y cierre**  
Al finalizar cada mesa presentará una relatoría con las observaciones recogidas y se dará cierre al ejercicio.









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

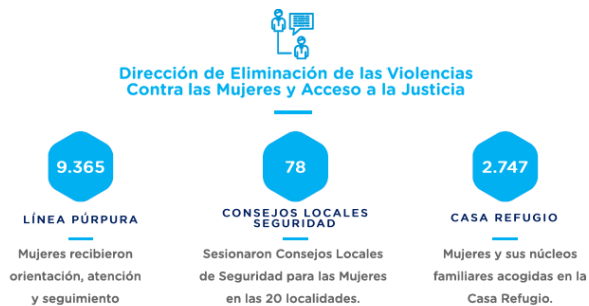
**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**  
**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN**  
**INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO**

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 12 de 21



Alcaldía de Bogotá



Alcaldía de Bogotá

Fuente: diálogo ciudadano Centro de Memoria Paz y Reconciliación

Respecto de la actividad llevada a cabo se buscó dar respuesta a la mayoría de las inquietudes de las ciudadanas que participaron dicho evento. Sin embargo, aquellas que no alcanzaron a ser resueltas fueron tramitadas de la siguiente manera:

a. Preguntas anónimas

Se realizó el registro de las 53 preguntas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” con radicado SDQS N° 707292019, donde se emitió un solo documento con la respuesta a cada una de las preguntas expuestas, incluyendo la respuesta por el sistema.

### Imagen 5: Registro SDQS y respuestas a la ciudadanía

Rel: FUNCIONARIO SL

DETALLE DEL EVENTO 707292019

**DATOS BASICOS DE LA PETICION**

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
707292019	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	EN LA PASADA JORNADA DE "DIALOGOS CON LA CIUDADANÍA", REALIZADA POR LA SDMUJER, CIUDADANAS NO IDENTIFICADAS, MANIFIESTAN INQUIETUDES QUE SE ANEXAN EN ARCHIVO ADJUNTO.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
MUJERES	DATOS ESTADÍSTICOS, POBLACIONAL, DIVERSIDAD, TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	SECRETARÍA DE LA MUJER	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA

**DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO**

ANÓNIMO

**FORMULARIO EVENTO**

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2019-03-28	2019-03-27 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
SARA MARCELA MORENO ROJAS	2019-03-27 06:33 PM		2019-04-15 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación			

### Respuesta a Inquietudes en el Marco de los diálogos con la ciudadanía

- ¿Las mujeres trans, en ejercicio de prostitución y habitantes de calle son las más violentadas en el espacio público, por la policía, la comunidad, los habitantes de la calle. Las incluyeron para conocer sus necesidades en el protocolo espacio público, donde está ese protocolo?

RTA: La Estrategia Casa de Todas, a través de los registros administrativos, del periodo comprendido entre septiembre de 2013 a febrero de 2019, puede validar la afirmación enunciada en la pregunta, según la cual, las mujeres transgénero en ejercicio de prostitución sí presentan un grado de vulneración mayor a las mujeres cisgénero. Como soporte de la respuesta se expone a continuación información sobre violación de derechos asociadas a las actividades sexuales pagadas y desagregadas por la variable identidad de género. En el periodo mencionado anteriormente, la Estrategia Casa de Todas, realizó registro de 192 mujeres transgénero y de 3.695 personas cisgénero; al comparar los porcentajes de las violencias presentadas en la actividad, las mujeres transgénero indican un porcentaje de 63,0% y las cisgénero un 35,5%, lo cual evidencia una diferencia significativa en razón a la identidad de género. A continuación, se presentan los resultados de las violencias según su tipo o delito: física, policial, sexual, psicológica, económica, trata de personas o discriminación. Según esto, la violencia física, constituye la violencia más reconocida tanto por mujeres transgénero como cisgénero; se observa un gran contraste respecto al abuso policial, pues las mujeres transgénero lo manifiestan en un 49,6% y el resto de personas un 18%.

Adicionalmente y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 la respuesta fue publicada en la página web de la entidad para conocimiento de la ciudadanía.

### Imagen 6: publicación de respuestas a solicitudes anónimas



#### b. Preguntas con notificación a correo electrónico

Para las preguntas que dejaron registro de notificación, se emitió respuesta a cada una de ellas mediante correo electrónico y dejando registro de las respuestas en el gestor documental (Orfeo) de la Entidad, las cuales quedaron registradas con los siguientes radicados: 1-2019-001492, 1-2019-001506, 1-2019-001507, 1-2019-001508, 1-2019-001509, 1-2019-001510, 1-2019-001511, 1-2019-001512, 1-2019-001513, 1-2019-001514, 1-2019-001515, 1-2019-001516, 1-2019-001517, 1-2019-001518, 1-2019-001519. Sin embargo, en este caso no se incluyeron las solicitudes en el aplicativo “Bogotá te escucha”

Por otra parte, fue estructurada y aplicada la encuesta de evaluación del diálogo ciudadano con el propósito de conocer el nivel de satisfacción y percepción de las(os) participantes en cuanto a la metodología utilizada para la presentación de la gestión realizada por la Entidad durante la vigencia 2018.

**Imagen 7: encuestas en el marco del diálogo ciudadano**



**Formato de evaluación de los diálogos con la ciudadanía y las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.**

Fecha de realización: marzo 5 de 2019  
Lugar: Centro de Memoria Paz y Reconciliación  
Localidad en la que vive: ANTONIO NAFINO

Indicación: Por favor, marque con una X, según corresponda:

- En una escala de 1 a 5 (siendo 1 deficiente y 5 excelente), ¿cómo calificaría el espacio de diálogo con la ciudadanía o la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día de hoy?  
1 2 3 4 5
- Considera que la información presentada en el evento fue:  
Muy Precisa, Muy Confiable, Muy Clara, Poco Precisa, Poco Confiable, Poco Clara
- Considera que los temas del evento fueron discutidos de manera: Amplia y suficiente, Superficialmente
- Considera que el evento se desarrolló de manera: Organizada, Mal organizada
- La explicación sobre la metodología para las intervenciones en el evento fue: Clara, Confusa
- Considera necesario que la Secretaría Distrital de la Mujer continúe promoviendo espacios de diálogos con la ciudadanía o Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas sobre su gestión con la ciudadanía: Si, No

**Cuestionario**

- ¿Este evento dio a conocer los resultados de la gestión adelantada por la entidad?  
 De acuerdo  En desacuerdo
- ¿Cómo se enteró del evento?  
 Aviso público  Miembros de instancias de participación  Otro: ¿cual?  
 Redes sociales  Invitación directa
- ¿Tuvo acceso a información sobre la gestión adelantada por la entidad y/o sector, previo a la realización del diálogo ciudadano o la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?  
 Sí  No
- La utilidad del evento como espacio para el diálogo entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ciudadanía es:  
 Muy importante  Poco importante
- Considera que participar ejerciendo control social sobre la gestión pública es:  
 Muy importante  Poco importante
- Enumere, en orden prioritario, tres aspectos en los que podría mejorar el proceso de rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de la mujer:  
1. Mas información del proceso a través de las casas de igualdad para una mejor desarrollo de las Actividades de Rendición de Cuentas  
3. Desde los Semilleros trabajar que es el enfoque diferencial para comprensión de la barra que ha venido desarrollando la S.M. como implementaciones de la Política Pública con el enfoque de la Equidad y la Paridad y Abogato.


Para finalizar, como resultado de lo anterior se elaboró el informe en el que se consignó cada uno de los momentos del evento, así como los resultados de la evaluación obtenida en este espacio, información que se encuentra disponible en el link de transparencia y acceso a la información <http://www.sdmujer.gov.co/transparencia/control/informes-gesti%C3%B3n-evaluaci%C3%B3n-auditoria/informe-final-di%C3%A1logos-ciudadanos-2019>

**Imagen 8: informe del diálogo ciudadano 2019**



Fuente: página web Secretaría Distrital de la Mujer 12 de septiembre de 2019<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Es de aclarar que el informe inicialmente se subió a la página web vigente para el primer semestre de 2019, y en la actualidad se puede consultar en la página web que entró en operación el 28 de junio de 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA 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 15 de 21

Teniendo en cuenta lo anterior, en el marco de dicha jornada se dio cumplimiento a los numerales 2, 5 y 6 del Artículo 4 “de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital” del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, por las siguientes razones:

- *“Numeral 2. Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.”*

Al respecto se pudo observar que la Secretaría, en el marco de los lineamientos entregados por la Veeduría Distrital, organizó el diálogo ciudadano con la participación de ciudadanas identificadas como partes interesadas a través de las bases de datos existentes en la entidad, y elaboró un informe que fue remitido con las respectivas invitaciones, facilitando la participación de la ciudadanía a través de los diálogos ciudadanos.

Adicionalmente, la metodología “café del mundo”, permitió recopilar y consolidar las participaciones de la ciudadanía.

- *“Numeral 5. Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.”*

Como se mencionó con anterioridad, la metodología “café del mundo”, permitió recopilar y consolidar las participaciones de la ciudadanía, además de dar respuesta inmediata a algunas de las inquietudes que fueron presentadas en la jornada.

Adicionalmente, la Secretaria Distrital de la Mujer elaboró el informe final de dicho evento, en el cual se hace referencia a las respuestas a las inquietudes presentadas por las(los) participantes, así como los resultados de la evaluación de la jornada, lo cual permite la toma de decisiones orientadas al mejoramiento de los próximos espacios que realice la entidad en la rendición de cuentas.

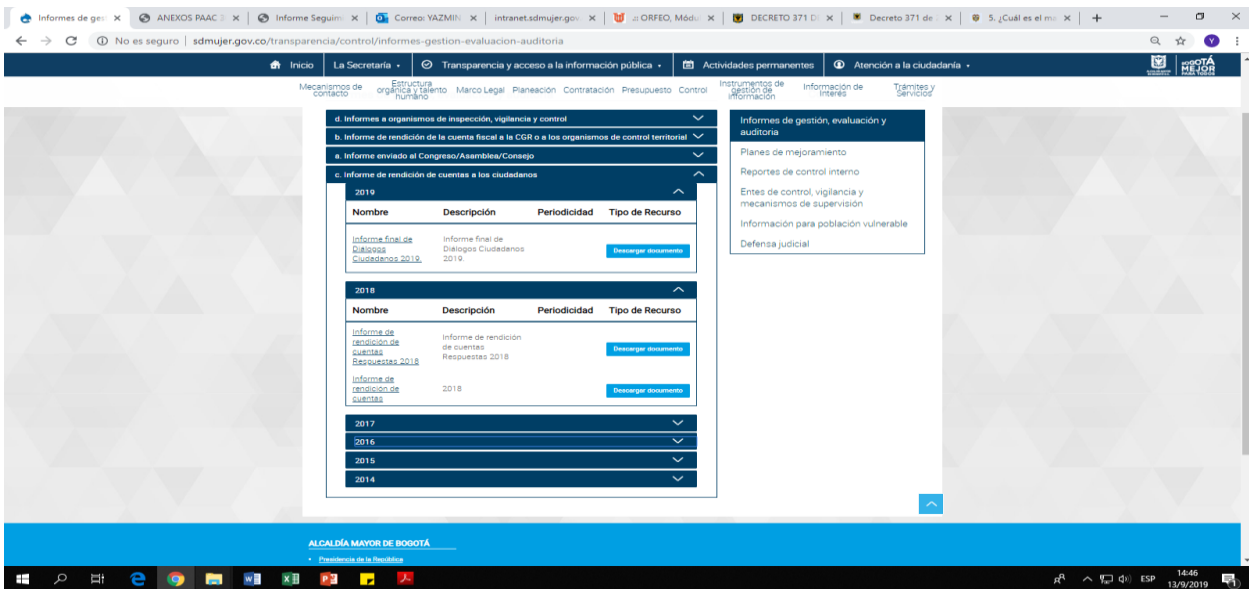
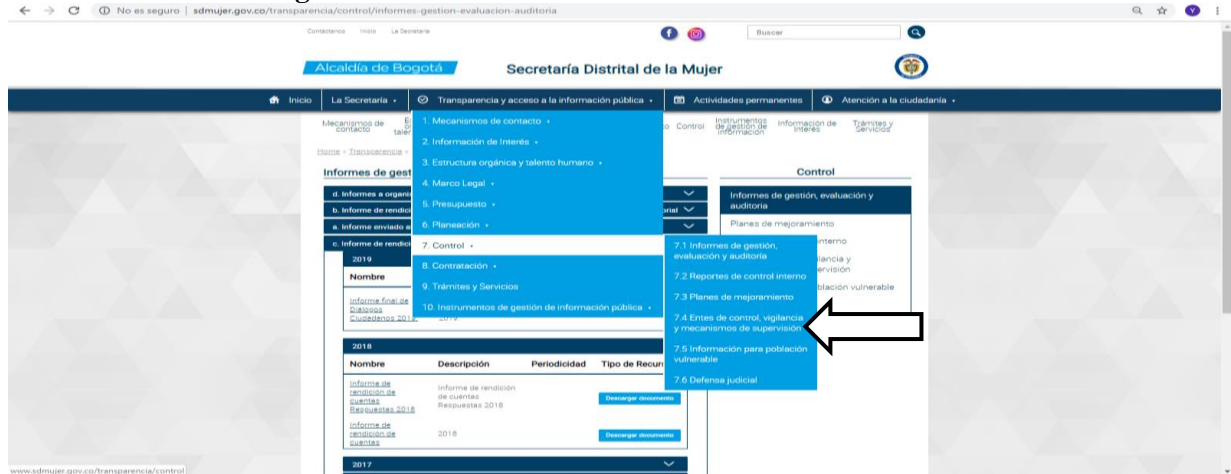
Finalmente, se observa el registro de las preguntas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” o el aplicativo de correspondencia ORFEO, y la respuesta emitida por la Entidad, publicación en la página web de las respuestas y remisión de las mismas a las peticionarias(os).

- *“Numeral 6. Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.”*

La Secretaria Distrital de la Mujer en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6, estableció metodologías orientadas a facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía de modo que la información allí transmitida sea clara, precisa y oportuna para las(os) participantes del evento, adicionalmente dio respuesta a cada una de las inquietudes planteadas en el dialogo ciudadano.

Por otra parte, se observa que en el botón de transparencia y acceso a información se encuentran publicados los informes de todas las actividades realizadas en el marco de la rendición de cuentas no solo de la vigencia 2019 si no de vigencias anteriores:

**Imagen 9: informes de rendiciones de cuentas de la Entidad.**




#### 4.6. COMPONENTE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Este componente tiene siete actividades programadas, con 83% de avance. Como se mencionó en el numeral 4.4, la Oficina de Control Interno desarrollo la “Auditoría a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”, de cuyos resultados se destacan los siguientes:

- Que desde la Secretaría Distrital de la Mujer se estructura un modelo de atención que integra los



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 17 de 21

lineamientos proferidos desde la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género con la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.

- La existencia de una estrategia de articulación de la gestión intersectorial para la prestación de los servicios a la ciudadanía, específicamente a las mujeres, en la que, dependiendo de la necesidad identificada, se remite a las mujeres a las entidades competentes para atender de fondo el caso, lo cual es coherente con lo planteado en plan de acción de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.
- Que desde los puntos de atención con que cuenta la entidad en las diferentes localidades, que el trabajo en equipo juega un papel muy importante en la prestación de los servicios; dando resultados satisfactorios y cumpliendo con los objetivos propuestos. En este sentido, también fue posible observar el trabajo coordinado que se realiza para resolver y atender a la ciudadanía en pro de sus derechos y con los enfoques de género, diferencial y de derechos humanos.
- El sistema de información SIMISIONAL es una estrategia de racionalización innovadora de los servicios prestados a la ciudadanía, la cual materializa la aplicación de las líneas transversales de la Política de Atención a la Ciudadanía, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Adicionalmente, se evidencia que la aplicación de la plataforma fortalece el proceso de atención a la ciudadanía y por ende se destaca como una excelente herramienta para mantener los datos sistematizados y organizados de las ciudadanas atendidas en los diferentes puntos.

Por otra parte, en cuanto a lo dispuesto en el Artículo 3 “*De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital*” del Decreto Distrital 371 de 2010, se realizó el siguiente seguimiento:

**“Numeral 1.** *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*”


La Entidad cuenta con 2 herramientas de atención a la ciudadanía, publicados en la página web de la entidad en el link de atención a la ciudadanía, que incluyen directrices en relación con los atributos del servicio:

- La carta del trato digno a la ciudadanía vigencia 2019: este documento contiene los derechos y deberes de la ciudadanía, los diferentes canales de atención y la descripción detallada de la figura de defensora de la ciudadanía.
- Manual de atención a la ciudadanía: este documento cuenta con un protocolo de atención para un buen servicio discriminado por cada canal de atención, así como recomendaciones para la atención preferencias a adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, personas en condición de discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, entre otros.

Adicionalmente, se han desarrollado sensibilizaciones internas en cuanto a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” en lo corrido de la vigencia 2019.

**“Numeral 2.** *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*”

De acuerdo con el mapa de procesos de la Entidad, se encuentra identificado el proceso de Atención a la Ciudadanía con caracterización AC-CA-O versión 4 del 28 de junio de 2019.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 18 de 21

Adicionalmente la Defensora de la Ciudadanía, fue designada mediante Resolución interna N° 222 de 2013 y modificada mediante Resolución interna N° 026 de 2016 “Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 222 del 2 de agosto de 2013 “Por medio de la cual adopta la figura de la Defensora (or) de las ciudadanas y ciudadanos en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones.”; estableciendo esta responsabilidad en la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

*“Numeral 3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”*

La Entidad cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, aplicativo en el cual son registradas las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención.

En este sentido y como parte del seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las PQRS que ingresan a la Entidad, se elabora el informe estadístico mensual que contiene total de peticiones recibidas, tipos de peticiones, tiempo promedio de respuesta entre otros, al corte del presente informe se encontraban publicados 7 informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2019.


No obstante, en el seguimiento a PQRS del primer semestre, la Oficina de Control Interno identificó diferencias entre las PQRS registradas en “Bogotá te escucha” y el aplicativo de correspondencia ORFEO.

*“Numeral 4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.”*

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se cuenta con la “Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres” que contiene cronograma de actividades relacionadas con la difusión de información, sensibilizaciones y demás actividades que contribuyen al mejoramiento continuo en la prestación del servicio. El desarrollo de esta estrategia hace parte de las actividades del PAAC 2019.

*“Numeral 5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”*

La ubicación asignada de la Secretaria Distrital de la Mujer al proceso de atención a la ciudadanía y a la ventanilla única de correspondencia se ajusta a los requerimientos exigidos por el Decreto Distrital 371 de 2010, en cuanto a su ubicación estratégica y señalización visible que facilite el acceso a la comunidad, como se puede observar en la siguiente imagen.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 19 de 21

**Imagen 10: foto espacio atención a la ciudadanía en sede central**



*“Numeral 6. La operación continua, eficiente y efectiva del sistema distrital de quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.”*

Como parte del mejoramiento continuo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” en la Entidad, se han realizado capacitaciones a las funcionarias encargadas de la recepción de PQRS con el propósito de realizar la desconcentración del sistema en cada una de las dependencias, de modo que facilite la gestión interna en las respuestas a los requerimientos cumpliendo así con el criterio de oportunidad. Esta actividad hace parte de la “Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres”.


*“Numeral 7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”*

La Subsecretaria de Gestión Corporativa a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, ha participado durante el primer semestre de la vigencia 2019 en doce (12) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades dispuestas por la red.

#### **4.7. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente incluye 10 actividades, y cuenta con un avance del 72%. Como aspecto a resaltar, la Secretaria Distrital de la Mujer el 28 de junio de 2019 realizó el cambio de la plataforma Drupal Govimentum con la nueva página web que cumple con los estándares mínimos de accesibilidad requeridos a nivel distrital. Esta actividad se había planteado en el PAAC de la vigencia 2018, y no había sido cumplida, por lo que la Oficina de Control Interno procedió a levantar el hallazgo correspondiente, por lo que su cumplimiento también aporta a la corrección planteada como respuesta a dicho hallazgo.

Una vez en operación la nueva página, la Oficina de Control Interno en el mes de julio realizó seguimiento a las publicaciones contenidas en el botón “Transparencia y acceso a la información pública”, con el fin de retroalimentar a las dependencias en relación con el cumplimiento de los requisitos normativos, dejando las

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA 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 20 de 21

recomendaciones pertinentes. De esta forma, la Entidad realizó los ajustes necesarios, lo cual sirvió adicionalmente como insumo para dar respuesta a la solicitud de la Procuraduría General de la Nación en cuanto al cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 y su normatividad reglamentaria, obteniendo un puntaje del 100% en el Índice de Transparencia Abierta.

#### 4.8. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente hace referencia al Plan de Acción de la integridad, definido en el Decreto Distrital N° 118 del 27 de febrero de 2018 *"Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"*.

Como se mencionó con anterioridad, este componente presenta un avance tan solo del 43%, por lo que es pertinente enfocar los esfuerzos para dar cumplimiento a las actividades planteadas en este componente.

### 5. CONCLUSIONES

#### 5.1. FORTALEZAS

Con ocasión del seguimiento realizado se destaca:


- ✓ La implementación de los lineamientos por parte de los procesos respecto de la administración de riesgos relacionados con el seguimiento, monitoreo y registro de evidencias en el aplicativo LUCHA.
- ✓ La disposición de los procesos en cuanto al desarrollo de actividades tendientes a la actualización de los riesgos y controles asociados.
- ✓ Las actividades de fortalecimiento institucional para la divulgación de servicios y demás actividades que son realizadas desde las áreas misionales.

#### 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA 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 21 de 21

**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

No se identificaron oportunidades de mejora para este período.

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
#	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
1	Se recomienda el registro de la totalidad de las preguntas, solicitudes o inquietudes que surten como resultado de los espacios de rendición de cuentas, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.	4.5	Oficina Asesora de Planeación
2	Se recomienda visibilizar la gestión realizada desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación en la difusión de servicios que realiza no solo en las ferias de servicios sino en los demás espacios y actividades realizadas en marco de la implementación de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género.		Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

### 5.2.2. Hallazgos

No se identificaron hallazgos para este período.

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Proceso Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1.	N. A.						
2.							

Firma

(ORIGINAL FIRMADO)  
**NORHA CARRASCO RINCÓN**  
 Jefa de Control Interno