

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 1 de 38

INFORME DE AUDITORIA

POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón

AUDITORA

Yazmín Beltrán Rodríguez

PERIODO EVALUADO

Vigencia 2019 y 2020

FECHA

Agosto de 2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 2 de 38

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA	3
1.2. EQUIPO AUDITOR	3
1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	3
2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA	4
5. METODOLOGIA	6
6. DESARROLLO DEL EJERCICIO AUDITOR	9
6.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	9
<i>6.1.1 Lineamientos distritales</i>	10
<i>6.1.2 Metodologías y documentos técnicos</i>	13
<i>6.1.3 Articulación de instrumentos de planeación</i>	13
6.2. COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO	15
6.3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	17
<i>6.3.1. Implementación políticas de operación</i>	17
<i>6.3.2 Procedimiento Orientación Psicosocial a Mujeres - TPPM-PR-04 V-3 (14.12.2017)</i>	20
<i>6.3.3 Procedimiento Encuentros de Conversación Psicosocial - TPPM-PR-09 V-2 (14.12.2017)</i>	21
<i>6.3.4 Manual de Atención con Enfoque Psicosocial – TPPM-MAN-01 V-2 (24.12.2019)</i>	22
<i>6.3.5 Implementación y seguimiento a controles asociados a riesgos del proceso</i>	24
6.4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	24
<i>6.4.1 Sistemas de Información</i>	24
<i>6.4.2 Mecanismos de difusión</i>	25
6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO	29
<i>6.5.1 Seguimiento a Plan de Acción e Indicadores del Proceso</i>	29
<i>6.5.2 Aplicación de Encuestas de satisfacción</i>	30
<i>6.5.3 Seguimiento a la Estrategia Psicosocial</i>	30
<i>6.5.4 Seguimiento al comportamiento de las atenciones</i>	31
7. CONCLUSIONES	33
7.1 FORTALEZAS	33
7.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA	34
7.3 HALLAZGOS	36

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 3 de 38

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- a) La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- b) La Directora de Territorialización de Derechos y Participación, como lideresa del proceso “Territorialización de la política pública”.
- c) La Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades por ostentar el cargo inmediatamente superior a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
- d) La Subsecretaria de Gestión Corporativa como lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.

1.2. EQUIPO AUDITOR

La auditora asignada para el desarrollo del presente trabajo de auditoría es Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, contratista de la Oficina de Control Interno.

1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El trabajo de auditoría se desarrolló de conformidad con la metodología que se detalla en el numeral 7 del presente informe, iniciando con su etapa de planeación en el mes de marzo de 2020, realizando la reunión de apertura de la auditoría el 20 de abril de 2020, para proceder a la recopilación de información específica y el desarrollo de las pruebas de recorrido necesarias para sustentar las conclusiones de auditoría, y finalizando la misma con la reunión de cierre el día 2 de septiembre de 2020, y la entrega del informe final.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a la operatividad y gestión desarrollada para realizar la orientación psicosocial a mujeres a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El seguimiento se centra en el desarrollo de las actividades realizadas para la prestación del servicio de orientación psicosocial en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente a la vigencia 2019 y lo corrido de la vigencia 2020.

 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: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 4 de 38

4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Para la presente auditoría se partió de la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de conformidad con lo establecido en el Manual Operativo del Sistema de Gestión – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, aprobado por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, el cual incluye los componentes que se describen a continuación:

1. **Ambiente de control.** Conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección de las entidades con el fin de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno.
2. **Evaluación del riesgo.** Proceso dinámico e interactivo que le permite a la Entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.
3. **Actividades de control.** Acciones determinadas por la Entidad a través de políticas de operación, procesos y procedimientos que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección, frente al logro de los objetivos.
4. **Información y comunicación.** Sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad.
5. **Actividades de monitoreo.** Son aquellas actividades relacionadas con el seguimiento oportuno al estado de la gestión de los riesgos y los controles, a partir de dos tipos de actividades: Autoevaluación y Evaluación Independiente.

Teniendo en cuenta los componentes de MECI, y las orientaciones del Manual Operativo del MIPG, se identificaron los criterios que se relacionan a continuación para abordar la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Es preciso señalar que, en relación con el componente de evaluación del riesgo, se hizo el análisis en el marco de las pruebas de recorrido realizadas a los procedimientos de “Orientación Psicosocial a Mujeres” y “Encuentros de Conversación Psicosocial”.

Resumen de criterios utilizados para el desarrollo de la auditoría		
Componente	Producto	Criterio
Ambiente de control	Políticas y lineamientos a nivel estatal asociados con servicio a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Documento CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano. • Documento CONPES 3783 de 2013 – Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. • Documento CONPES 03 de 2019 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. • Decreto Distrital 197 de 2014: “<i>Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</i>” • Decreto Distrital 847 de 2019: “<i>Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones</i>”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 5 de 38

Resumen de criterios utilizados para el desarrollo de la auditoría		
Componente	Producto	Criterio
		<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 583 de 2015: <i>“Por medio del cual se institucionalizan las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Bogotá D.C.”</i>
	Políticas y lineamientos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía y la prestación del servicio en la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 – V5 (22.10.2019) • Manual de Atención con Enfoque Psicosocial TPPMEG-MAN-01 –V3 (12/02/2020)
	Formulación del proyecto de inversión 1069 y su articulación con la Planeación Estratégica de la Entidad	Decreto Nacional 612 de 2018 <i>“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos del Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”</i> Orientaciones de la Oficina Asesora de Planeación
Evaluación del riesgo	Identificación de riesgos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento. TPPM-PR-04 – V3 (29.12.2017) Orientación psicosocial a mujeres. • Procedimiento. TPPM-PR-09 – V2 (15.12.2017) Encuentros de conversación psicosocial. • <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</i>
Actividades de control	Implementación de políticas de operación y actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 – V5 (22.10.2019) • Manual de Atención con Enfoque Psicosocial TPPMEG-MAN-01 –V3 (12/02/2020) • Procedimiento. TPPM-PR-04 – V3 (29.12.2017) Orientación psicosocial a mujeres. • Procedimiento. TPPM-PR-09 – V2 (15.12.2017) Encuentros de conversación psicosocial. • <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</i>
Información y comunicación	Uso de los sistemas de información para el registro y atención de las usuarias, así como los requerimientos de la ciudadanía respecto de la prestación del servicio – SDQS en temas relacionados con las orientaciones psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 6 de la Ley 962 de 2005: <i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.</i> • Artículo 3 del Decreto 371 de 2010: <i>“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”.</i>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 6 de 38

Resumen de criterios utilizados para el desarrollo de la auditoría		
Componente	Producto	Criterio
	Mecanismos de difusión relacionados con la aplicación de lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de comunicaciones – socialización de lineamientos. • Estrategia de racionalización de trámites relacionado con la aplicación del SIMISIONAL.
Actividades de monitoreo	Seguimiento a meta 5 del proyecto de inversión 1069	Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación.
	Medición de encuestas de satisfacción	Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión – MIPG – Lineamientos dados desde la Dimensión 4 Evaluación de resultados.

5. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la auditoría se utilizan las prácticas de auditoría internacional normalmente aceptadas en el Colombia, así como los parámetros establecidos en la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas de 2020 en cuanto al desarrollo de las fases de planeación y ejecución del trabajo de auditoría, que consisten en realizar las actividades definidas desde el programa de auditoría y la reunión de inicio, las cuales son determinadas para recopilar y analizar toda la información del proceso que se esté auditando, con el fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante para emitir conclusiones de auditoría, las cuales pueden ser fortalezas, recomendaciones y, en los casos de incumplimiento, hallazgos.

En este sentido, se revisó la información consignada en los aplicativos de la entidad, para determinar el enfoque y alcance de la auditoría, y se tomaron como referentes los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), anteriormente descritos, para organizar su desarrollo y presentación.

Tipo de Auditoría: De conformidad con la programación del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2020, se realiza para el caso, una auditoría basada en riesgos desde el análisis de los riesgos del proceso que aplican en la prestación del servicio. Lo anterior, con el fin de evaluar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en cumplimiento al Decreto Distrital 197 de 2014, con la operación de las actividades de control y procedimientos existentes para la prestación del servicio de Orientación psicosocial en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Planeación del trabajo de auditoría: Como parte del análisis de la información se realiza un trabajo de escritorio para revisar datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en sus módulos de riesgos, indicadores y gestión documental, así como la información consignada en los diferentes sistemas de información de la entidad, la página web y los reportes del SIMISIONAL. Adicionalmente, se revisó el alcance de auditorías anteriores, y se realizaron reuniones con la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, la Dirección de Territorialización de Derechos de Participación y la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres los días 13 y 27 de marzo, para analizar las opciones de alcance de auditoría.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 7 de 38

Con esta información, se diligenció el formato de conocimiento de la unidad auditable, y se estableció el objetivo, alcance y criterios de auditoría, así como se identificó la información adicional que se requería para el desarrollo de las subsiguientes etapas.

Desarrollo de la auditoría. A partir de la planeación del trabajo de auditoría, se tomó la información registrada en el aplicativo institucional LUCHA en relación con los procesos de “Atención a la Ciudadanía” y “Territorialización de la Política Pública” con el fin de cotejar los documentos relacionados con la Orientación Psicosocial y los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), para elaborar la lista de chequeo distribuida en generalidades, manual de atención a la ciudadanía y manual de atención con enfoque psicosocial, y la elaboración de la lista de comprobación de actividades específicas de los procedimientos de “Orientación Psicosocial” y “Encuentros de Conversación Psicosocial”, para ser aplicada a las (os) profesionales en psicología de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Una vez elaborados los papeles de trabajo de la auditoría (lista de chequeo y comprobación), se realizó revisión de los reportes del SIMISIONAI para establecer los criterios de priorización y definir la muestra de auditoría, según el número de orientaciones psicosociales realizadas por profesional durante la vigencia 2019 y el primer cuatrimestre de la vigencia 2020, y los entrenamientos en puesto de trabajo durante la vigencia 2019 de conformidad con la información reportada por el proceso de Territorialización de la Política Pública. De este modo se seleccionaron 10 casas, teniendo como criterios el mayor número de orientaciones y entrenamientos en puesto de trabajo, como se muestra en la tabla N° 1:

Punto de Atención	Número de orientaciones psicosociales	Entrenamiento en puesto de trabajo
CIOM Chapinero		SI
CIOM Fontibón		SI
CIOM Sumapaz		SI
CIOM Kennedy	652	
CIOM Engativá	610	
CIOM Suba	508	
CIOM Rafael Uribe Uribe	499	
CIOM Antonio Nariño	489	
CIOM San Cristóbal	486	
CIOM Usaquén	474	

Adicionalmente, para abarcar el 100% de los puntos de atención se eligió realizar pruebas como “cliente oculto” en las sedes que se muestran en la tabla 2, dados los cambios presentados en la modalidad de prestación del servicio a telefónico generados por la emergencia sanitaria decretada en el país, con el fin de validar criterios establecidos en el manual de atención a la ciudadanía:

Punto de Atención
CIOM Candelaria
CIOM Usme

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 8 de 38

Tabla 2. Muestra “cliente oculto”
Punto de Atención
CIOM Santafé
CIOM Barrios Unidos
CIOM Teusaquillo
CIOM Mártires
CIOM Puente Aranda
CIOM Tunjuelito
CIOM Ciudad Bolívar
CIOM Bosa

Para la realización de estas pruebas se concertó con el proceso de Territorialización de la Política Pública el cronograma para la realización de entrevistas a profesionales psicólogas(os) de acuerdo a la disponibilidad, de la siguiente forma:

Tabla 3. Cronograma entrevistas Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres	
Sede	Fecha programada
CIOM Sumapaz	Martes 30 de junio 2020
CIOM Rafael Uribe Uribe	Martes 30 de junio 2020
CIOM Kennedy	Miércoles 1 de julio 2020
CIOM Fontibón	Miércoles 1 de julio 2020
CIOM Chapinero	Jueves 2 de julio 2020
CIOM San Cristóbal	Viernes 3 de julio 2020
CIOM Suba	Viernes 3 de julio 2020
CIOM Usaquén	Lunes 6 de julio 2020
CIOM Antonio Nariño	Lunes 6 de julio 2020
CIOM Engativá	Martes 7 de julio 2020

Así las cosas, se aplicó la lista de chequeo tipo encuesta cuyo objetivo consistió en identificar el conocimiento que se tiene en cuanto a generalidades de la prestación del servicio, así como los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía – AC-MA-1 y el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial-TPPMYEG-1 para su aplicación en la prestación del servicio de Orientación Psicosocial. Adicionalmente, se aplicó la prueba de recorrido para la verificación de actividades puntuales y puntos de control de los procedimientos “Orientación Psicosocial-TPPMYEG-PR-4 y Encuentros de Conversación Psicosocial-TPPMYEG-PR-9”.

Además, y como parte de los aspectos de la metodología enunciados anteriormente, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Solicitud de información mediante radicados N° 3-2020-001131 y 3-2020-001147.
- Solicitud de información mediante correo electrónico del 26 de junio de 2020.
- Entrevistas realizadas al proceso de Territorialización de la Política Pública los días 23 y 29 de julio, con el propósito de validar información relacionada con la estrategia psicosocial.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 9 de 38

Finalmente, con la información identificada y consolidada a lo largo del proceso auditor se construye el informe de auditoría preliminar, del cual se da a conocer el resultado en reunión de cierre, para así terminar la evaluación con el envío del informe final de auditoría a quien lidera el área y proceso auditado. De esta forma, el presente informe concluye con unas fortalezas y debilidades; estas últimas 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, analizarlas y tomar decisiones sobre su tratamiento. En caso de que, producto de análisis realizado, el proceso determine que se acogerán las oportunidades de mejora y se tomen medidas para su tratamiento, las mismas deberán documentarse en el correspondiente plan de mejoramiento.
- **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). Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales harán parte del correspondiente plan de mejoramiento.

Es de aclarar que el término “Plan de mejoramiento” hace referencia al instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en los resultados esperados, el logro de los objetivos de la entidad y la ejecución del plan de acción institucional. Su objetivo primordial es promover que la gestión de la entidad se desarrolle en forma eficiente y transparente, a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y/o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

Para finalizar, como parte de la metodología de auditoría se precisa que la formulación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, producto de auditorías, debe realizarse dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la presentación del Informe de Auditoría y subidas dentro del módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA para su ejecución, monitoreo y seguimiento. 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.

6. DESARROLLO DEL EJERCICIO AUDITOR

6.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

En este aparte se analizan los aspectos relacionados con el cumplimiento de los lineamientos emitidos a nivel distrital en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, a través de la Orientación Psicosocial en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, tendientes al desarrollo de controles en el marco de la prestación del servicio. Para tal fin, se partirá

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 10 de 38

de los lineamientos distritales, para luego abordar las directrices institucionales generadas y los instrumentos de planeación existentes.

6.1.1 Lineamientos distritales

En el marco de las definiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 847 de 2019, se identificó que la Entidad implementa acciones a través de las cuales se evidencia el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en relación con las líneas transversales y estratégicas de la siguiente forma:

- **Accesibilidad:** La Entidad presta sus servicios mediante la estrategia de Territorialización por localidad, contando con 19 Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujeres – CIOM distribuidas en cada una de las localidades en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 583 de 2015 “*Por medio del cual se institucionalizan las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Bogotá D.C.*”, las cuales cuentan con unas características mínimas en cuanto a infraestructura y accesibilidad para el desarrollo de la operación en la prestación del servicio. Al respecto, es preciso señalar que si bien no se cuenta con un espacio físico en la localidad 20 de Sumapaz, por ser una zona completamente rural, la atención se presta a través de profesionales que se encuentran en la Casa de Igualdad de Usme.

Sin embargo, y de conformidad con lo planteado en la entrevista realizada a la profesional de la CIOM, se recomienda analizar qué medidas y lineamientos pueden ser tomados y adoptados para la atención en la localidad de Sumapaz, ya que se trata de una localidad totalmente rural, teniendo posibilidades de desplazamiento diferenciadas en relación con las zonas urbanas, lo que puede afectar la prestación del servicio en cuanto a la cobertura y el desarrollo de actividades al momento de dar respuesta a las necesidades de las mujeres y sus problemáticas. Situación similar se presenta en aquellas localidades que tienen zonas rurales.

Para finalizar, es de resaltar que dadas las condiciones y medidas adoptadas en el país por la emergencia sanitaria, la Secretaria Distrital de la Mujer se ha adaptado al entorno, ofreciendo la prestación del servicio de Orientación Psicosocial mediante el canal telefónico y los Encuentros de Conversación Psicosocial mediante plataformas virtuales, garantizando así la cobertura de la atención en las localidades a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, en el marco de las características del servicio (rápido, efectivo, confiable, respetuoso, cálido y amable).

- **Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs:** Para el uso de tecnologías de información la Secretaria Distrital de la Mujer, como parte de la estrategia de racionalización de trámites, puso en marcha el Sistema de Información Misional (SIMISIONAL) como herramienta tecnológica, para el registro de información y seguimiento de las atenciones brindadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Esta herramienta ha permitido evitar la revictimización de las usuarias, así como mejorar la atención en términos de seguimiento de los casos atendidos, y facilita el reporte de información para la presentación de cifras en cumplimiento de las metas y gestión del proceso.

Adicionalmente, se cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha” como herramienta tecnológica para el registro de peticiones ciudadanas, el cual permite llevar la trazabilidad de los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 11 de 38

requerimientos que ingresan a la Entidad, así como la distribución al interior de las áreas para el trámite, seguimiento y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.

Por otra parte, se tiene el gestor documental ORFEO, instrumento tecnológico mediante el cual se sistematizan, organizan, direccionan y se da respuesta a todas las comunicaciones oficiales y/o requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de la Mujer.

- Cualificación del servicio:** En el desarrollo del ejercicio auditor se revisaron aspectos relacionados con la cualificación del equipo de trabajo de las psicólogas (os) mediante preguntas sobre la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía, evidenciando que, si bien se cuenta con un amplio conocimiento sobre los servicios prestados por la Entidad y en especial el de Orientación Psicosocial, existe aún desconocimiento de temas técnicos que contiene la norma de servicio a la ciudadanía, así como de los lineamientos que se dan desde el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Entidad en relación con la prestación del servicio (especialmente derechos y deberes de la ciudadanía y atributos del servicio). A pesar de que se ha realizado difusión de la información por el correo de comunicaciones de la SDMujer, intranet, wallpapers y, adicionalmente, se han realizado jornadas de sensibilización en las reuniones de equipo de roles en articulación con el proceso de Atención a la Ciudadanía, este no ha tenido los resultados esperados ya que relacionan la información solo con el manejo de las PQRS.

Por esta razón se recomienda incluir la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como tema en los conocimientos básicos o esenciales de las fichas de los empleos para el cargo de profesional en psicología del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de Carácter Temporal (Resolución Interna 432 de 2016), máxime cuando son quienes están de cara a la ciudadanía ofreciendo los principales servicios de la entidad.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 197 de 2014, que señala en relación con la selección y cualificación de los actores del servicio lo siguiente:

“Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano deberán preseleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por los estándares vigentes.

La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el marco del artículo 8 numeral 3 del presente Decreto, orientará la conformación de una planta de servidores públicos, con perfiles adecuados y con procesos de formación constante, que permitan una aplicación coherente de los estándares de servicio, capacidad instalada y capacidad de cambio organizacional para los retos del servicio.”

Por otra parte, también es importante incluir en los procesos de inducción y reinducción contenidos relacionados con la Política Pública Distrital a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer no solo el conocimiento técnico y metodológico que se tenga de las normas y lineamientos establecidos al respecto, sino también como parte del fortalecimiento de la dimensión de talento humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), toda vez que *“MIPG concibe el talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y como el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos”* (Consejo Nacional de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 12 de 38

Gestión y Desempeño; 2019). Esto teniendo en cuenta que en desarrollo del ejercicio auditor no se pudo evidenciar la inclusión de estos temas en los procesos de inducción y reinducción realizados al equipo de profesionales, y en el “Manual de inducción y reinducción de servidoras/servidores públicas/públicos” (GTH-MA-01 Versión 01 del 09 de octubre de 2017) no se evidenció explícitamente esta temática.

Para finalizar, es de resaltar la labor realizada desde el proceso de Territorialización de la Política Pública en cuanto a las actividades de seguimiento permanentes que se realizan al equipo de profesionales psicólogas(os) en el marco de las reuniones de roles, donde se analizan, comunican e imparten lineamientos para la Orientación Psicosocial de conformidad con las disposiciones establecidas en el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial, con el propósito de tomar cursos de acción tendientes a mejorar la atención.

Con respecto al Manual de Atención a la ciudadanía AC-MA-01 se identificó que éste recoge los lineamientos dados desde el Decreto Distrital 197 de 2014, con el propósito de que sean interiorizados en la entidad, en especial para el desarrollo de las actividades que contemplan atención a la ciudadanía. Sin embargo, en desarrollo de las pruebas de recorrido (entrevistas) se identificaron las siguientes situaciones:

- Se observa que las(os) entrevistadas(os) asocian el Manual a los lineamientos en temas de tiempos de respuesta de las PQRS (brindar una respuesta oportuna, de calidad y de fondo a las peticiones), aspecto que tan solo es una parte de lo que es la atención integral a la ciudadanía. Esta situación evidencia debilidades en cuanto a la asociación de los conocimientos que se tienen en el tema frente a los términos que se están utilizando en dicho documento, debido a la forma en que se expresan los diferentes temas.
- En relación con los atributos del servicio establecidos en la Política, se evidenció que de las 10 entrevistas realizadas, 5 profesionales conocían los atributos del servicio y, las(os) 5 restantes aplican los atributos por la formación profesional que tienen y porque hace parte de la labor permanente que realizan en cumplimiento de sus funciones.
- En lo que respecta a la atención preferencial, se evidenció que el Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 – V6 – (25.06.2020) contiene recomendaciones generales con el fin de brindar una atención de calidad a las personas con alguna condición de discapacidad en cuanto al trato, pero no establece un protocolo de atención preferencial para la prestación del servicio bajo el contexto y dinámica específica de la Secretaría Distrital de la Mujer. En este sentido, se identificó que, por ejemplo, desde el equipo de trabajo de las CIOM, se realiza la articulación con la Dirección de Enfoque Diferencial especialmente para la solicitud de intérpretes en caso de que se requieran para poder brindar la atención, respondiendo más al sentido común que a la existencia de protocolos específicos..

Así las cosas, se recomienda que dicho Manual contenga lineamientos y/o protocolos de acuerdo a la dinámica de las Casas para la atención preferencial, con el fin de estandarizar la prestación del servicio en estos casos, realizando un trabajo articulado entre el proceso de Atención a la Ciudadanía, la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Dirección de Enfoque Diferencial.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014 que al respecto señala: “Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 13 de 38

público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.”

6.1.2 Metodologías y documentos técnicos

Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron metodologías y lineamientos relacionados con la prestación del servicio de Orientación Psicosocial producidas por el proceso como parte de las estrategias de fortalecimiento en la atención, las cuales se encuentran contenidas en el *Manual de Atención con Enfoque Psicosocial – TTPM-MAN-01*. Este documento contiene definiciones, lineamientos y objetivos de los equipos que hacen parte de la atención psicosocial (CIOM, Casa de Todas, línea purpura, casa refugio) desde los enfoques que se deben tener en cuenta para guiar el desempeño de las(os) profesionales en la prestación del servicio (enfoque apreciativo, narrativo, de acción sin daño y postura feminista) y que ayudan al fortalecimiento institucional en el marco del abordaje de las orientaciones y actividades grupales.

Adicionalmente, se evidenció que este documento se encuentra articulado con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en los siguientes temas:

- a. **Principios:** Se recogen desde la descripción del marco metodológico que guía el actuar de los equipos de trabajo que hacen parte de la estrategia psicosocial como lo es el enfoque de acción sin daño.
- b. **Cualificación de los equipos de trabajo:** Este tema se recoge desde el proceso de cualificación de la estrategia psicosocial establecido en el numeral 8, el cual refiere la actualización permanente de conocimientos desde el desarrollo de procesos de formación y capacitación que ayuden al fortalecimiento de los equipos de trabajo que realizan la prestación del servicio. Adicionalmente habla de las habilidades identificadas desde los equipos de atención psicosocial que permiten un mayor acercamiento y acompañamiento a las mujeres que requieren los servicios de la entidad.
- c. **Canales de atención:** Estos se señalan desde el numeral 5 “niveles de servicios de atención con enfoque psicosocial” donde se describen los canales presenciales y telefónicos como medios para garantizar la prestación de acuerdo con la posibilidad y disponibilidad de las mujeres que solicitan el servicio.

Al respecto, es de resaltar que la actualización de este documento fue liderada desde el proceso de Territorialización de la Política Pública, y se realizó en construcción colectiva con los equipos psicosociales de la Dirección de Eliminación de Violencias y la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, en aras de articular y establecer una sola línea técnica, abordando los distintos espacios en los que se brinda la atención con enfoque psicosocial desde las especialidades de cada área misional de la Entidad, y orientado a mejorar la respuesta institucional oportuna que contribuya con el empoderamiento de las mujeres en el ejercicio de sus derechos.

Para finalizar se recomienda articular los lineamientos del Manual de Atención con Enfoque Psicosocial con las políticas de operación establecidas en los procedimientos “Orientación Psicosocial” y “Encuentros de conversación Psicosocial”, dado que se evidenciaron diferencias entre estos documentos (ver numeral 6.3.4 del presente informe).

6.1.3 Articulación de instrumentos de planeación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 14 de 38

Las actividades realizadas desde el proceso “Territorialización de la Política Pública” en cuanto al desarrollo del modelo de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres a través de la atención con enfoque psicosocial, aportan al cumplimiento de los siguientes objetivos planteados en el Plan Estratégico 2017 – 2020 de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Objetivo estratégico 1: *“Contribuir con la prevención y atención de las violencias contra las mujeres en sus diferencias y diversidades en el Distrito Capital, en articulación con los demás sectores de la Administración distrital y las autoridades competentes”.*

Objetivo estratégico 2: *“Liderar y orientar la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y de sus enfoques en la gestión de cada uno de los sectores de la Administración distrital”.*

Objetivo estratégico 4: *“Contribuir con la garantía de los derechos de las mujeres en los territorios rurales y urbanos del Distrito Capital”.*

De esta forma, y en el marco de las orientaciones de la Secretaría Distrital de Planeación y de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad, el proceso cuenta con un Plan Operativo Anual (POA), y lidera el proyecto de inversión 1069 “Territorialización de derechos a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres” al cual se asocia un Plan de Acción (PA), instrumentos a los que se realiza seguimiento trimestral. Adicionalmente, se aporta mensualmente al informe PMR que se remite a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Como resultado de la revisión realizada en el proceso auditor, se evidenció que el Plan de Acción y el PMR contienen actividades que permiten validar la gestión del proceso en el marco de las acciones de promoción y fortalecimiento realizadas a través del modelo de operación de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Específicamente, en el proyecto de inversión se identifican las siguientes metas en relación con la atención con enfoque psicosocial: Operar 20 Casas de Igualdad de Oportunidades para las mujeres; Vincular 120,000 mujeres en sus diversidades a procesos de promoción, reconocimiento y apropiación de derechos, a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres; y Realizar 30,000 orientaciones psicosociales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres. En relación con la meta de la operación de las 20 CIOM, se recomienda realizar un análisis, por cuanto, si bien se realizan acciones conducentes al funcionamiento de las 20 CIOM en cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo Distrital 583 de 2015, dicha meta no refleja los resultados del desarrollo de todas las actividades de fortalecimiento que se realizan en estos espacios.

Por otro lado, se observó que el POA programado para la vigencia 2020 no incluye en su totalidad las actividades desarrolladas desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en el marco de la Estrategia Psicosocial, como lo son las orientaciones psicosociales, recogiendo sólo las actividades grupales como encuentros de conversación psicosocial a través de la meta “Implementar 10 acciones del Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género” con la priorización de derechos que hacen parte de los temas tratados en estos espacios a través de las metodologías establecidas por las(os) profesionales en psicología.

Respecto de esta meta, se precisa la importancia de analizar la programación de la presente vigencia tomando como referente la realizada durante los últimos años (2018-2019) y el comportamiento registrado, con el propósito de que no sobrepase significativamente la programación establecida y sea acorde con la operación de las Casas de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 15 de 38

Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. Adicionalmente, en el marco de la evaluación de gestión por dependencias realizado a inicios de la presente vigencia, la cual se realiza con base en el POA del proceso, se dejaron recomendaciones en relación con las diferencias entre el alcance del proceso y lo reflejado en esta herramienta de gestión.

Por tal motivo se recomienda revisar la alineación estratégica del POA del proceso con las demás herramientas de planeación, con el propósito de articular e incluir las actividades que evidencien la totalidad de las acciones y esfuerzos realizados por el proceso en el marco de sus competencias y funciones desarrolladas a través del modelo de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. Para tal fin, en este punto es importante recordar lo establecido en el Manual Operativo del MIPG respecto de la planeación institucional:

*“Para el ejercicio de planeación cada entidad desarrolla su propia dinámica de acuerdo con su capacidad organizacional y estilos de dirección; lo importante es que se tenga una mirada panorámica de la gestión institucional, unifique o simplifique formatos, herramientas, plazos y rutas de acción, **de manera que todas las acciones y recursos de la entidad estén alineadas a su direccionamiento estratégico** y enfocadas a atender su propósito fundamental” (resaltado fuera de texto).*

6.2. COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”, algunos de los aspectos básicos para la identificación del riesgo son los siguientes:

- Propósito de la entidad
- Plataforma estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos)
- Planeación institucional (planes, programas y proyectos con los que cuenta la entidad)
- Modelo de operación por procesos, que hace referencia a los procesos existentes en la entidad y su interacción entre ellos lo cual se refleja en el mapa de procesos e incluye la caracterización de estos

Al respecto, y con base en el mapa de procesos aprobado en enero de 2018, y ajustado en octubre de 2019, el proceso de “Territorialización de la Política Pública” hace parte de los procesos misionales de la entidad, por lo que genera productos y servicios directamente a la ciudadanía a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. De esta forma, la caracterización TPPMYEG-CA-0-V3 (07/07/2018) describe las siguientes salidas (bienes y servicios):

- Acciones del PIOEG implementadas.
- Registro de orientación o asesoría socio-jurídica.
- Registro de orientación psicosocial.
- Fichas de encuentro de conversación psicosocial.
- Proyectos de inversión local formulados.
- Registro de atención.
- Documentos generados producto de las actividades realizadas (eventos de fechas emblemáticas para las mujeres).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 16 de 38

En este sentido, y teniendo en cuenta el alcance de la presente auditoría, este componente se analiza desde los riesgos establecidos por el proceso que se encuentran asociados con la atención psicosocial y que se presentan en la tabla 4:

Tabla 4. Estructura de los riesgos asociados a la atención psicosocial					
Objetivo del proceso: Desarrollar acciones conducentes a la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el nivel local, a través de la operación del modelo de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, aportando a la promoción, reconocimiento y garantía de los derechos humanos de las mujeres y al ejercicio de su ciudadanía.					
	Causas		Descripción del riesgo		Consecuencias
<i>Debido a</i>	1. Intereses personales de servidoras, servidores o contratistas. 2. Falta de claridad entre los servicios de las CIOMs y la oferta de actividades que facilitan otras organizaciones, instituciones, entidades o personas naturales con el fin de dinamizar los espacios de encuentro entre mujeres. 3. Falta de difusión de la gratuidad de los servicios. 4. Deficiente seguimiento sobre las actividades de difusión.	<i>puede suceder que</i>	Riesgo 1 Cobro de los servicios que se brindan a las ciudadanas en el marco del modelo de operación de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. Tipología: Corrupción	<i>lo que puede generar</i>	1. Quejas y demandas ante los entes competentes. 2. Baja credibilidad y daños a la imagen institucional 3. Investigaciones y/o sanciones penales, fiscales o disciplinarias.
<i>Debido a</i>	Falta de una herramienta unificada para el manejo y seguimiento de las agendas de las profesionales.	<i>puede suceder que</i>	Riesgo 2 Asignación de citas a las ciudadanas con lista de espera para la prestación de los servicios en las CIOM. Tipología: Operativo	<i>lo que puede generar</i>	1. Pérdida de la credibilidad institucional. 2. Afectación a la integridad de la ciudadana.

Frente a las pautas de la metodología para la identificación del riesgo proferida por DAFP y el análisis realizado en relación con la estructura de los riesgos identificados y la caracterización del proceso se puede concluir lo siguiente:

Riesgo N° 1

Se observa que la relación causa – riesgo – consecuencia es coherente y se evidencia relación entre el riesgo y el objetivo del proceso, toda vez que su materialización puede afectar significativamente el cumplimiento del objetivo en relación con la misionalidad de la entidad.

Sin embargo, se recomienda realizar un análisis del riesgo para ajustar su redacción de acuerdo con las características de un riesgo de corrupción (acción u omisión, uso del poder para desviar la gestión de lo público y beneficio privado), ya que este puede generar diferencias en la interpretación sobre quién es el que puede generar

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 17 de 38

el cobro y a beneficio de quién se puede dar. En este sentido, es importante recordar lo establecido en la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital*”, respecto a los riesgos de corrupción:

“El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos”.

Adicionalmente, se recomienda trabajar en articulación con el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de determinar si es preciso establecer controles compartidos y de esta manera identificar las responsabilidades frente a su ejecución y seguimiento, ya que el riesgo y algunos controles también fueron identificados desde ese proceso.

Riesgo N° 2

Se observa articulación entre el riesgo y el objetivo del proceso, así como la relación entre la causa y el riesgo es adecuada, toda vez que la materialización de este puede afectar fundamentalmente el proceso en la medida que altera la correcta prestación del servicio.

Sin embargo, respecto de la tipología “Operativo” se recomienda revisar el riesgo, tendiente a dar claridad sobre las consecuencias que se generarían como resultado de la materialización y sus incidencias en la prestación del servicio en relación con las consecuencias en el sentido que, la “pérdida de credibilidad institucional” estaría asociada a un riesgo de imagen.

Finalmente, se recuerda que de conformidad con la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer, los procesos deben realizar el seguimiento y monitoreo de sus riesgos, con el fin de realizar un análisis minucioso de su pertinencia frente a la dinámica del contexto externo e interno al que se enfrenta la entidad, la relación causa(s) – riesgo – consecuencias(s), y la pertinencia y efectividad de los controles establecidos para la adecuada gestión del riesgo.

6.3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

En este aparte se profundizan algunos aspectos relacionados con el desarrollo de la prestación del servicio, y que constituyen actividades claves para la adecuada atención en el marco de los lineamientos institucionales que se encuentran documentados, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el numeral No. 2 de la Directiva 003 de 2013 “*Directrices para Prevenir Conductas Irregulares Relacionadas con Incumplimiento de los Manuales de Funciones y de Procedimientos y la Pérdida de Elementos y Documentos Públicos*”. Así las cosas, se realiza el seguimiento pertinente a la aplicación de los procedimientos enunciados en los siguientes numerales.

6.3.1. Implementación políticas de operación

En este aspecto se resalta la importancia de las políticas de operación, ya que estas facilitan la ejecución de operaciones internas de los procesos a través de cursos de acción, y por tanto definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procedimientos o actividades específicas en cumplimiento de las funciones o labores establecidas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 18 de 38

En este sentido, es de destacar la labor del proceso frente a la emergencia sanitaria presentada en el país, ya que se evidenció que se establecieron lineamientos encaminados a brindar la atención telefónica de acuerdo con las características del servicio, el registro de llamadas y demás acciones orientadas a generar un espacio de confianza para las mujeres, ya que la prestación del servicio pasó de ser presencial a telefónico. A continuación se ilustran los lineamientos establecidos por el proceso:

Imagen 1

LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA
Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

RECOMENDACIONES GENERALES

La/el profesional debe contar con toda la disponibilidad de tiempo y las condiciones para poder brindar una orientación y/o asesoría pertinente de acuerdo con los principios propios de atención a la ciudadanía en armonía con nuestra misionalidad y modelo de atención:

- **Atención de calidad:** Es la capacidad de ofrecer a las mujeres en todas las etapas de atención, calidad en los servicios, a través de un equipo humano competente, especializado, cuyo único objetivo es ofrecer soluciones adecuadas y oportunas a las necesidades que nos manifiestan las mujeres.
- **Calidez:** Consiste en la garantía de ofrecer a las mujeres en todos los contextos un trato amable, **sororo**, solidario y respetuoso de su condición humana, así como empatía en los asuntos puestos a su consideración.
- **Equidad:** En las actuaciones surtidas mediante la Estrategia, se garantiza el tratamiento justo e imparcial a todas las mujeres, teniendo en cuenta sus necesidades particulares, su diversidad y diferencia para la toma de decisiones.
- **Responsabilidad:** En todos los contextos de la estrategia se obra con un alto sentido de cuidado, atención y compromiso con los derechos de las mujeres
- **Información oportuna:** Consiste en brindar a las mujeres información cierta, completa y necesaria respecto de los asuntos sometidos a consideración de la Secretaría Distrital de la Mujer, con oportunidad, objetividad y celeridad.

Imagen 2

RECOMENDACIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y REGISTRO DE LLAMADAS

- Al momento de la profesional realizar la llamada a una cita agendada con anterioridad a la contingencia, una vez verificado que se está hablando con la ciudadana, identificarse y presentarse: nombre, cargo. "Le habla: _____, soy (cargo)_____ de la Secretaría Distrital de la Mujer, de La casa de Igualdad de Oportunidades para las mujeres de la localidad de _____." "Le estoy llamando para informarle que la entidad ha suspendido de manera provisional los servicios presenciales, no obstante, queremos ofrecerle nuestro servicio de atención telefónica en la fecha y hora acordada, ¿está usted de acuerdo?" (respuesta Sí o No) Si la respuesta es positiva, cierre la llamada indicando que se le llamará en la fecha y hora acordada Si la respuesta es negativa, pregúntele "¿está de acuerdo que cuando se restablezca el servicio presencial la entidad se contacte para ofrecerle nuevamente el servicio?"
- Al momento de responder una llamada, responda Así: Secretaría Distrital de la Mujer, buenos días, con quien tengo el gusto de hablar (respuesta). Gracias, le habla _____ soy abogada, Psicóloga (según corresponda) Me gustaría conocer el motivo de su llamada y contarle nuestra oferta de servicios de forma que pueda brindarle la orientación que necesita. ... (Respuesta)... Ahora, ¿quisiera saber, si cuenta usted con el tiempo para que realicemos la orientación telefónica en este momento o bien, agendemos para otro momento?

Imagen 3

RECOMENDACIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA PRIMERA ATENCIÓN

- Realizar el encuadre del espacio para generar un ambiente de confianza y conversación, indagando por la necesidades y particularidades de la ciudadana.
- Si se dispone del tiempo, realizar la orientación y/o asesoría en el momento de la llamada.
- Es fundamental recolectar la información completa de contacto de la ciudadana.
- Utilizar un lenguaje asertivo, sencillo, oportuno, directo, comprensible.
- Hacer la claridad frente la reserva y confidencialidad de la información y la conversación, promoviendo un espacio de confianza y escucha activa.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL

¿Qué esperar?

- Cualquier mujer mayor de 18 años, habitante en la ciudad de Bogotá.
- Prevención y atención de violencias contra las mujeres.
- Ser escuchada por profesionales en psicología sobre situaciones de violencia contra la mujer y malestares que experimente en su vida.
- Poder reflexionar en torno a las violencias contra la mujer y malestares que experimentan las mujeres.
- Encontrar un escenario de confianza para ser escuchada genuinamente, con dignidad y respeto y donde se pueden tejer lazos de sororidad, cooperación y apoyo mutuo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 19 de 38

Por otra parte, en revisión de la implementación de las políticas de operación y lineamientos dados desde el Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01, se realizaron 10 pruebas como “cliente oculto” en las líneas telefónicas establecidas para la prestación del servicio de Orientación Psicosocial, presentando diferentes casos relacionados con violencia contra las mujeres o malestares emocionales, en las que se revisaron elementos clave de las características del servicio y las etapas de la atención, evidenciando lo siguiente:

- Del total de las llamadas realizadas, ocho (8) fueron atendidas de inmediato y en las dos (2) restantes se hizo una breve introducción de los servicios de la entidad y se realizó programación de la cita por temas de agenda. No obstante, es preciso señalar que en dos de los puntos de atención donde se realizó la prueba, fue necesario hacer varios intentos para que la llamada fuera atendida.
- De las diez (10) profesionales que atendieron la llamada, nueve (9) lo hicieron aplicando los atributos del servicio como lo son atención cordial, cálida, amable, y con respeto, atendiendo con efectividad y acorde a las necesidades puestas en conocimiento durante las pruebas. La llamada restante presentó falencias en cuanto la amabilidad en la atención.
- Del total de llamadas realizadas, nueve (9) cumplieron con las etapas de atención (contacto inicial, desarrollo y finalización) de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de atención a la ciudadanía.
- En una de las llamadas realizadas a las casas donde se realizó programación de cita se contestó de inmediato aplicando los atributos del servicio en ese primer momento donde se hace la escucha activa de la situación planteada. Sin embargo, el día programado para la atención se hizo la llamada para recibir la orientación, pero esta no fue contestada y tampoco se devolvió la llamada, por lo que el servicio no fue prestado.

Al respecto, es preciso señalar que si bien las circunstancias que está atravesando el país han llevado a replantear el modelo de atención de presencial a telefónico, es importante analizar la pertinencia de establecer controles de seguimiento desde los equipos de trabajo de modo que permitan brindar la atención a todas las mujeres que requieran el servicio.

- De los casos presentados que no necesariamente tenían que ver con violencia a las mujeres, se hizo toda la explicación de la oferta institucional de la Secretaria Distrital de la Mujer y dados los casos expuestos se informó de las rutas de atención y a qué entidades se podía recurrir para dar solución al tema.
- Para los casos presentados como malestares emocionales, es de resaltar la labor de las(os) profesionales en el abordaje, escucha activa y reflexiones presentadas durante la atención, que permiten el fortalecimiento y empoderamiento de las mujeres conducente a la toma de decisiones a favor de su bienestar.

Finalmente, fue posible concluir que el equipo de trabajo que presta el servicio de orientación psicosocial es idóneo para atender a la ciudadanía, cumpliendo con las características del servicio (cálido, amable, respetuoso, oportuno, efectivo y confiable) y las etapas del mismo (contacto inicial, desarrollo y finalización).

Por otro lado, en los siguientes numerales se abordan las políticas de operación establecidas en los documentos asociados a la atención con enfoque psicosocial, así como el detalle de sus actividades.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 20 de 38

6.3.2 Procedimiento Orientación Psicosocial a Mujeres - TPPM-PR-04 V-3 (14.12.2017)

Como resultado de la revisión del procedimiento y las entrevistas realizadas para la verificación de actividades, se hacen las siguientes precisiones y/o recomendaciones:

- En relación con los puntos de control establecidos en el procedimiento se identificó que éstos no son concordantes con los controles de los riesgos identificados por el proceso, no se encuentran alineados con el objetivo del procedimiento, y su redacción no es acorde con las características en cuanto al diseño (periodicidad, responsable, propósito, actividad del control, registro que permita validar su ejecución y definición de las acciones a seguir en caso de identificación de desviaciones).
- Dentro de las políticas de operación del procedimiento existen algunas relacionadas con información que está más dirigida a orientar a la ciudadanía para solicitar el servicio, que al desarrollo de la orientación con enfoque psicosocial, como lo son las políticas de operación 2 y 4; en cuanto a la política de operación 5 “Destinataria y/o participantes del servicio” es importante hacer la claridad de que el servicio está dirigido a mayores de edad y no a la atención de niñas y adolescentes como está estipulado.

Adicionalmente, se recomienda articular las políticas de operación que hablan de los documentos que son generados por el proceso (constancias, reportes o fichas de orientación), con las disposiciones normativas para el tiempo de respuesta de las PQRS.

- Se observa que la secuencialidad de las actividades establecidas en el procedimiento no refleja las dinámicas de la orientación en la actualidad. Por ejemplo, la actividad 14 “Solicitar a usuaria revisar formato de orientación y firmar” hace parte de la finalización de la orientación psicosocial en la medida que una vez realizada la atención y registrada la información en el SIMISIONAL se imprime para revisión, aprobación y firma de la usuaria. Asimismo, existen actividades repetidas que generan confusión y la distribución de estas en el procedimiento no permite tener claridad del proceso de orientación psicosocial.
- No se identificó a lo largo del procedimiento alguna actividad o política de operación relacionada con la verificación de asignación de citas, la cual es de bastante importancia en la medida que esta acción permite controlar que se pueda dar cumplimiento al objetivo del procedimiento, además de poder asociarla a uno de los riesgos identificados por el proceso.
- En cuanto a la aplicación de las actividades del procedimiento se evidenció que para algunas actividades no existe documentación que permita validar su ejecución, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Actividades no desarrolladas	
Actividad	Registro
19. Realizar el contenido para el muro de la memoria	Aprendizaje en el muro de la memoria
36. Realizar seguimiento a la estrategia	Matriz de seguimiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 21 de 38

Como parte de la autorización para el registro de información que se da en cumplimiento de la norma, se recomienda analizar la posibilidad de establecer un consentimiento informado para la orientación psicosocial donde se establezcan los parámetros de la orientación y demás condiciones que se requieran.

- Existen actividades que no aplican en todos los casos, como por ejemplo actividad 29 “generar constancia de atención”, por lo cual se recomienda que sean establecidas como políticas de operación.

En relación con esta actividad, se evidenció que las constancias de atención que arroja el SIMISIONAL se encuentran parametrizados con el nombre de la psicóloga(o) que realizó el encuentro; sin embargo, se ha dado el caso que la (el) profesional ya no se encuentra asignado a la CIOM donde se llevó a cabo el encuentro o ya no se encuentra vinculada con la entidad, lo que ha llevado a que se tenga que volver a elaborar la constancia generando reprocesos y desgastes administrativos.

En este sentido se recomienda analizar la posibilidad de parametrizar el formato en donde la información que se presenta en estas constancias sea a nombre de la Secretaria Distrital de la Mujer como entidad y no a nombre del profesional que llevo a cabo la actividad.

Para concluir y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se recomienda realizar una revisión integral de los documentos que hacen parte de la atención con enfoque psicosocial, con el propósito de definir actividades generales que se dan en todo el proceso de orientación psicosocial y que se pueden establecer en el procedimiento, y, de esta forma, analizar la pertinencia de adoptar otro tipo de documentos (instructivos o guías, entre otros) que de manera detallada abarquen el desarrollo de actividades claves que surten de las particularidades y la dinámica de cada atención, con el fin que estos sirvan como guía para las(os) colaboradoras(es) que prestan el servicio, para que puedan hacer el abordaje de la orientación psicosocial dependiendo de las particularidades del caso presentado.

6.3.3 Procedimiento Encuentros de Conversación Psicosocial - TPPM-PR-09 V-2 (14.12.2017)

Como resultado de la revisión del procedimiento y las entrevistas realizadas para la verificación de actividades, se hacen las siguientes precisiones y/o recomendaciones:

- En relación con los puntos de control establecidos en el procedimiento se identificó que éstos no son concordantes con los controles de los riesgos identificados por el proceso, no se encuentran alineados con el objetivo del procedimiento, y su redacción no es acorde con las características en cuanto al diseño (periodicidad, responsable, propósito, actividad del control, registro que permita validar su ejecución y definición de las acciones a seguir en caso de identificación de desviaciones).
- Se generan reprocesos en el registro de información, toda vez que se evidenció que durante el proceso de planeación y desarrollo de los encuentros se debe realizar el registro de información varias veces de la siguiente forma:
 - i. Se debe realizar la planeación del encuentro en el formato TPPM-FO-05 Ficha Técnica de Sistematización de Encuentros de Conversación Psicosocial que se encuentra en archivo Excel.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 22 de 38

- ii. Una vez desarrollado el encuentro se debe terminar de diligenciar la información de los campos “metodología”, “logros y avances”, “dificultades y retos” y “acuerdos y compromisos” en el formato archivo Excel ya que este hace parte de los archivos documentales de las sedes.
- iii. Pasar la información diligenciada en el formato Excel al Sistema de Información Misional.
- iv. Realizar el reporte de los encuentros de conversación en el formulario online creado desde el área administrativa del proceso de Territorialización de la Política Pública, para el reporte de cifras que permiten el cumplimiento de las metas del proceso.

Así las cosas, se precisa la importancia de realizar mejoras en el módulo de encuentros de conversación psicosocial del Sistema de Información Misional, con el fin de que este facilite el registro de información, genere el formato para impresión tal como se hace en la orientación psicosocial, genere reportes y que, además, la información allí registrada sirva como insumo para el reporte de información de avance del proceso en cuanto a las metas establecidas.

- Analizar la pertinencia de la política de operación 13 “Emisión de constancias psicosociales” ya que esta surte como parte de la orientación psicosocial y si es el caso ajustarla en la medida que se solicite alguna constancia de asistencia y participación al encuentro.

En relación con esta actividad, se evidenció que las constancias de atención que arroja el SIMISIONAL se encuentran parametrizados con el nombre de la psicóloga(o) que realizó el encuentro; sin embargo, se ha dado el caso que la (el) profesional ya no se encuentra asignado a la CIOM donde se llevó a cabo el encuentro o ya no se encuentra vinculada con la entidad, lo que ha llevado a que se tenga que volver a elaborar la constancia generando reprocesos y desgastes administrativos.

En este sentido se recomienda analizar la posibilidad de parametrizar el formato en donde la información que se presenta en estas constancias sea a nombre de la Secretaría Distrital de la Mujer como entidad y no a nombre del profesional que llevo a cabo la actividad.

- En cuanto a la aplicación de la actividad 13 “Registrar en el Muro de la memoria y cerrar”, si bien se desarrolla de acuerdo con la metodología del encuentro, se evidenció que no existe claridad en el registro que permita validar su ejecución.

Para concluir, se recomienda analizar la posibilidad de adoptar otro tipo de documentos, por ejemplo instructivos o guías, en la medida que el desarrollo de estos encuentros parte de las metodologías establecidas por los profesionales, por lo que se necesitaría un documento más acorde con la planeación y desarrollo de este tipo de actividades de fortalecimiento.

6.3.4 Manual de Atención con Enfoque Psicosocial – TPPM-MAN-01 V-2 (24.12.2019)

Como resultado de la revisión realizada al Manual de Atención con Enfoque Psicosocial frente a las políticas de operación o lineamientos establecidos en dicho documento, se hacen las siguientes precisiones:

- Se observa que el documento, el ítem 3 del numeral 6.1 relaciona los alcances de la atención psicosocial. Sin embargo, no es claro si los mismos son de carácter obligatorio o si son referentes para optimizar la prestación

 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: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 23 de 38

del servicio de atención psicosocial. Asimismo, en el numeral 5 se mencionan niveles del servicio de atención psicosocial, que involucran la información, la orientación psicosocial, el acompañamiento psicosocial, la orientación psico jurídica, la activación de rutas, el seguimiento, y los encuentros de conversación de psicosocial y empoderamiento; se recomienda revisar este aspecto en relación con el portafolio de servicios de la entidad, para articular la información que se entrega tanto a las(os) colaboradoras(es) de la entidad, como a la ciudadanía.

- Existen diferencias entre la información que se relaciona en el manual y las políticas de operación de los procedimientos “Orientación Psicosocial a Mujeres” y “Encuentros de Conversación Psicosocial”, como se muestra en la siguiente tabla 5:

Tabla N° 6. Diferencias identificadas		
Manual de Atención con Enfoque Psicosocial	Orientación Psicosocial a Mujeres	Encuentros de Conversación Psicosocial
“página 28” - El servicio es prestado para mujeres mayores de 18 años habitantes de la ciudad de Bogotá (...)	“política de operación 8” – Número de sesiones: En las CIOMs se ha establecido la relación de un máximo de 5 sesiones al año con una misma ciudadana. Por otra parte, en el caso de la atención a niñas menores de 14 años, deben participar en las sesiones en compañía de un acudiente.	“política de operación 5” - Participantes: El servicio está dirigido principalmente a mujeres con diversas demandas y necesidades. Las niñas menores de 14 años deben participar en las sesiones en compañía de una acudiente.
“página 28” – Para la orientación psicosocial, se tiene estimado 5 sesiones por motivo de consulta: una (1) orientación de primera vez y cuatro (4) seguimientos, dependiendo de las características del caso, las necesidades y el alcance.	“política de operación 8” – Numero de sesiones: En las CIOMs se ha establecido la relación de un máximo de 5 sesiones al año con una misma ciudadana.	

Frente a lo anterior, se evidencia que el manual fue actualizado recientemente e implementado a partir del 12 de febrero 2020, por lo que su contenido es actual, con base en las mejoras identificadas por el proceso para la atención a la ciudadanía. De esta forma, se recomienda realizar la actualización de los procedimientos del proceso, ya que estos datan de diciembre 2017.

Por otra parte, como resultado de las entrevistas se identificó el amplio conocimiento técnico de las (os) profesionales y la claridad que tienen frente al desarrollo de las orientaciones y los encuentros de conversación; sin embargo, se evidenciaron falencias en cuanto a la asociación de los conocimientos que se tienen en el tema, frente a los términos que se están utilizando en el Manual, debido a la forma en que se expresan los diferentes temas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 24 de 38

Para finalizar, es de resaltar que como parte de los lineamientos establecidos por el proceso para la atención psicosocial se incluye un ítem de autocuidado de los equipos de trabajo, el cual está enmarcado en tres dimensiones (cuidado institucional, autocuidado, cuidado de los equipos) donde intervienen la entidad, los profesionales que realizan la atención y el proceso que lidera la estrategia. La implementación de acciones de autocuidado fue evidenciada en desarrollo de las entrevistas efectuadas, así como en la información remitida por el proceso en cuanto a las reuniones de roles realizadas con los equipos psicosociales, donde se destaca la labor desarrollada por el proceso para llevar a cabo permanentemente jornadas de autocuidado con los equipos.

6.3.5 Implementación y seguimiento a controles asociados a riesgos del proceso

Este numeral se abarca desde los riesgos asociados a la atención psicosocial y la implementación de los controles y la articulación de estos frente a los procedimientos “TPPM-PR-04 V-3 - Orientación Psicosocial a Mujeres” y “TPPM-PR-09 V-2 - Encuentros de Conversación Psicosocial”.

De este modo, en el Anexo 1 se detalla el comparativo de los riesgos, sus controles asociados y la verificación respecto a los puntos de control y demás actividades establecidas en los procedimientos anteriormente enunciados.

Para concluir, de acuerdo con el análisis realizado entre los riesgos y los puntos de control de los procedimientos asociados a la atención psicosocial, se evidencia que no existe coherencia ni articulación entre ellos, lo que puede incidir en que no se tengan establecidas responsabilidades claras frente a la ejecución de los controles y como desarrollarlos, y que, adicionalmente, se genere desconocimiento sobre la función que cumplen los controles y la relación que debe existir con los puntos de control establecidos en los documentos (procedimientos), los cuales deben estar orientados a articular toda la gestión de riesgo del proceso de manera que su ejecución se dé dentro de las actividades desarrolladas por el mismo y no genere reprocesos o desgastes administrativos en su implementación.

6.4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

De conformidad con el Manual Operativo del MIPG *“En este cuarto componente del control se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés”*.

6.4.1 Sistemas de Información

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se está cumpliendo con lo dispuesto en la dimensión “Gestión con Valores para Resultados” en cuanto a la relación de la entidad de la ventanilla hacia afuera es decir hacia la ciudadanía con la implementación de herramientas que fortalecen la prestación del servicio, ofreciendo a la ciudadanía reducción de costos, tiempos y procedimientos administrativos, al disponer de los sistemas de información y aplicaciones que se detallan a continuación. Adicionalmente, se da cumplimiento de las políticas de racionalización de trámites, servicio al ciudadano y gobierno digital logrando así cumplir con los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 25 de 38

objetivos de este modelo, en especial el que hace referencia a “*Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos*”.

SIMISIONAL

Como parte de los desarrollos realizados por la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra el sistema de información misional SIMISIONAL, herramienta diseñada para el diligenciamiento en línea y seguimiento de las atenciones brindadas en las sedes de la entidad; dentro de los beneficios obtenidos en cuanto a la implementación de este sistema esta evitar la revictimización de las mujeres atendidas, contar con la información necesaria para realizar el respectivo seguimiento, trazabilidad de las atenciones brindadas que hacen uso de uno o varios servicios e inmediatez de los datos que se requieren para el reporte de información.

Al respecto se destaca que este sistema esta implementado en su totalidad, con la inclusión de información de todos los servicios ofertados por la entidad y que son prestados desde Casas de Igualdad. Sin embargo, se recomienda continuar mejorando el sistema, con el fin de que esta herramienta tecnológica funcione de manera integral con toda la información que se registra en cada uno de los módulos que este contiene, como se abordó en los numerales 6.3.2 y 6.3.3 del presente informe.

SDQS

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – “Bogotá te escucha”, es un sistema de información diseñado por la Alcaldía Mayor de Bogotá como herramienta tecnológica para que la ciudadanía pueda interponer y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que surtan por la prestación de servicio, o interés o afectación personal o particular.

Este sistema facilita que el usuario pueda realizar seguimiento en tiempo real de petición interpuesta y a la entidad lograr oportunidad en la solución de los requerimientos en términos de calidad y respuesta de fondo.

ORFEO

El sistema de gestión documental ORFEO, es un sistema de información que permite gestionar la trazabilidad de los documentos oficiales que ingresan a la entidad, para así distribuirlos organizadamente al interior de las dependencias.

Esta herramienta ha permitido fortalecer las áreas ya que su sistematización conlleva a una mejor organización de los documentos producidos desde las dependencias, así como mejorar la calidad de la atención en cuanto a los tiempos de respuesta de las solicitudes y peticiones que se reciben.

6.4.2 Mecanismos de difusión

En desarrollo del fortalecimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía se evidenció que, de conformidad con la información verificada por esta Oficina, se han realizado las siguientes actividades en aplicación de las líneas transversales de dicha política, así:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 26 de 38

- Jornadas de sensibilización presencial realizada al equipo de psicólogas(os) el 16 de agosto 2019, en temas como características del servicio, líneas transversales y estratégicas, relación entre la política pública y las acciones desarrolladas desde el proceso de territorialización de la política pública, entre otros.
- Estrategia de difusión mediante boletina de la vigencia 2019: 28 de mayo, 27 de junio, 10 de julio, 25 de julio, 12 de agosto, 9, 18 y 29 de octubre, 14 y 20 de noviembre y 11 y 20 de diciembre de 2019, en temas como lineamientos para el trámite de PQRS, líneas estratégicas y transversales, puntos y canales de atención y características del servicio a la ciudadanía.
- Estrategias de difusión mediante boletina en lo corrido de la vigencia 2020: 27 de marzo, 24 de abril, 25 de mayo, 19 de junio y 15 de julio 2020, en temas como líneas estratégicas de la política pública, gestión de las PQRS, entre otros.

Boletina informativa 27 de junio 2019 Boletina informativa 20 de noviembre 2019




Boletina informativa 25 de mayo 2020



Boletina informativa 24 de abril 2020



Boletina informativa 27 de marzo 2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 27 de 38



Conoce el proceso de Atención a la ciudadanía de la SD Mujer, a través del cual se implementa la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.



Lo anterior, en desarrollo de las actividades programadas por el proceso de atención a la ciudadanía como parte de las acciones para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de la Mujer.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en relación con la dimensión la Información y Comunicación se señala como parte de las recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación lo siguiente: *“La entidad debe diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de ella y en su entorno, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor”.*

En cumplimiento de esta directriz, se evidencia que la Secretaria Distrital de la Mujer dispone de un portafolio de servicios dirigido a la ciudadanía, el cual es difundido a través de la página web, así como del manual de atención a la ciudadanía, y realiza las publicaciones pertinentes en la Guía de Trámites y el Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), con el propósito de informar y dar a conocer la oferta de servicios disponible.

Al respecto, es importante señalar que la Entidad cuenta con tres (3) servicios (Orientación, asesoría e intervención jurídica, Orientación psicosocial y Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio) debidamente inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) definidos como Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), en 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”.*

Así las cosas, en desarrollo del ejercicio auditor se evidenció que no hay articulación de los contenidos relacionados con el portafolio de servicios de la entidad y los servicios inscritos en el SUIT, como se muestra en las siguientes imágenes:

Página web – 8 servicios publicados

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 28 de 38

Nombre	Descripción	Tipo de Recurso
Orientación asesoría e intervención jurídica	Recibir orientación, asesoría y representación técnico-legal a favor de mujeres víctimas de violencias en el Distrito Capital.	Trámite Documento
Orientación psicosocial	Ofrecer atención psicológica a las mujeres, con enfoque de derechos de las mujeres, de género y diferencial.	Trámite Documento
Apoyada y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto Casas Refugio	Brindar acogida y acompañamiento temporal a las mujeres víctimas de violencias, acompañándolas en la reconstrucción de su proyecto de vida.	Trámite Documento
Línea Púrpura Distrital 018000112137 "Mujeres que escuchan Mujeres"	Es un canal de atención telefónico, liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Salud.	Trámite Documento
Fortalecimiento a organizaciones de mujeres	Hacer un reconocimiento a las organizaciones de mujeres en sus diferencias y diversidades, y sus esfuerzos cotidianos.	Trámite Documento
Intervención social (Trabajo Social) especializada para personas que realizan actividades sexuales pagadas	Desarrollo procesos de asesoría individual para el ejercicio pleno de los derechos de las personas que realizan actividades sexuales pagadas.	Trámite Documento
Encuentro de derechos, desarrollo personal e información en salud para personas que realizan actividades sexuales pagadas	Busca promover el reconocimiento de las capacidades y derechos de las personas que realizan actividades sexuales pagadas o están vinculadas con estas.	Trámite Documento
Centros de inclusión digital para las mujeres	Son una iniciativa para reconocer las voces de las mujeres en las localidades y promover el intercambio de saberes.	Trámite Documento

Fuente: Página web Secretaria Distrital de la Mujer 26 de agosto 2020

Guía de Trámites y Servicios – 9 servicios publicados

BUSCAR EN GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS 🔍

Aquí encontrarás todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentras en ella y sus sitios emblemáticos

- ▶ Dirección: Debido a aislamiento preventivo por COVID-19 la entidad se encuentra sin atención presencial
- ▶ Teléfono: Atención a la Ciudadanía: 314 3338496 / 305 8150348 / 018000 112137
- ▶ Horario de atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- ▶ Sitio Web: <http://www.sdmujer.gov.co/>

Nombre o palabra clave

Entidad ▼

Trámite
 Servicio

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Centros de inclusión digital para las mujeres

SERVICIO

Son una iniciativa de la Secretaría Distrital de la Mujer para reconocer las voces de las...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Encuentro de derechos, desarrollo personal e información en salud

SERVICIO

Busca promover el reconocimiento de las capacidades y derechos de las...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Intervención social (Trabajo Social) especializada para...

SERVICIO

Desarrollo procesos de asesoría individual para el ejercicio pleno de los derechos de las persona...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS

Línea Púrpura Distrital 018000112137 "Mujeres que escuchan Mujeres"

SERVICIO

La Línea Púrpura Distrital "Mujeres que escuchan Mujeres" es una estrategia desarrollada...

PREVENCIÓN Y VACUNACIÓN

SALUD

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Puntos de atención

SERVICIO

...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Orientación, asesoría e intervención jurídica para mujeres víctimas de...

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

Brindar orientación, asesoría y representación técnico-legal a favor de mujeres víctimas de...

PROGRAMAS SOCIALES

PROTECCIÓN INTEGRAL

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Casa refugio para mujeres víctimas de violencia

SERVICIO

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

Las Casas Refugio-CR de la Secretaría Distrital de la Mujer, no son un albergue temporal...

PROGRAMAS SOCIALES

PROTECCIÓN INTEGRAL

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Orientación psicosocial para mujeres.

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

Ofrecer atención psicológica a las mujeres, con enfoque de derechos de las mujeres, de...

PROGRAMAS SOCIALES

PROTECCIÓN INTEGRAL

Fuente: Guía de Trámites y Servicios 26 de agosto 2020

Frente a lo anterior, se observa que la guía de trámites y servicios presenta 9 servicios en los que señala uno como “punto de atención”, que, si bien muestra información de la ubicación de las sedes, hace parte del mecanismo mediante el cual se brinda la atención, por lo que se recomienda analizar si esta herramienta permite mejorar la estructura del contenido de la información publicada.

Para finalizar, se observa que persisten falencias en la articulación de la información, así como de lineamientos internos claros que conduzcan a establecer una línea técnica de los contenidos de información generados y que

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 29 de 38

son publicados a la ciudadanía, con el propósito de transmitir información clara, oportuna, precisa y articulada en virtud del principio de calidad de la información establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

En este sentido, se recomienda revisar la información consignada en todos los canales o mecanismos por los cuales se da a conocer el portafolio de servicios de la entidad, para analizar la forma en la que se publica la información tanto de los servicios formalizados como de las actividades que se desarrollan en el marco de la implementación de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género. De igual forma, se recomienda realizar la articulación entre los procesos “Comunicación estratégica”, “Atención a la ciudadanía” y las áreas misionales, para establecer parámetros respecto de la información publicada y que será comunicada a través de los canales establecidos por la Entidad.

6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

6.5.1 Seguimiento a Plan de Acción e Indicadores del Proceso

El proceso realiza seguimiento al plan de acción y sus correspondientes indicadores trimestralmente de conformidad con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación. Al respecto, se evidenció que el proceso de Territorialización de la Política Pública tiene 6 metas asociadas, de las cuales 1 finalizó por cumplimiento en la vigencia 2019 y 1 está asociada con la Orientación Psicosocial.

Así las cosas, en la tabla 4 se resume el comparativo del avance de la meta proyecto de inversión relacionada con la orientación psicosocial para el cuatrienio 2016-2020:

Tabla N° 7: resumen avance meta proyecto de inversión					
Proyecto de inversión 1069: Territorialización de derechos a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres					
Meta proyecto de inversión	% de avance a 31 de diciembre 2016	% de avance a 31 de diciembre 2017	% de avance a 31 de diciembre 2018	% de avance a 31 de diciembre 2019	% de avance a 31 de mayo 2020
Realizar 30000 Orientaciones Psicosociales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres	1.48%	29.08%	66.52%	97.90%	110.57%

Fuente: SEGPLAN vigencias 2016, 2017, 2018, 2019 y con corte 31 de mayo 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, esta oficina concluye que el proceso cumplió con lo programado para el cuatrienio en la meta relacionada con la prestación del servicio psicosocial, lo que permite identificar el fortalecimiento de la Entidad y la gestión del proceso en la Territorialización de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género a través del modelo de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para la Mujeres y la oferta de servicios que desde allí se prestan, para contribuir a la construcción y apropiación de las mujeres al derecho a una vida libre de violencias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 30 de 38

6.5.2 Aplicación de Encuestas de satisfacción

En desarrollo de las pruebas de recorrido realizadas mediante entrevistas, se preguntó acerca de las encuestas de satisfacción y las dificultades identificadas para el diligenciamiento de las mismas, dando como resultado que se dieron a conocer algunas inquietudes respecto al diligenciamiento del formato presentadas por parte de las ciudadanas, ya que algunas preguntas son similares y generan confusión en su interpretación; adicionalmente, la encuesta al ser tan extensa y estar parametrizada para que se imprima en una sola hoja, hace que la letra sea pequeña dificultando su diligenciamiento, en especial para las mujeres adulto mayor.

Por otra parte, en revisión del formato DE-FO-16 Encuesta de evaluación de prestación del servicio V2 se observa la pregunta 8 referencia la calificación del (la) servidora(or) que brinda la atención en relación con los atributos del servicio (precisa, clara, completa, amable); sin embargo, dentro de esta pregunta se establece también la calificación del trato recibido por parte del personal de recepción, vigilancia y servicios generales, lo que genera confusión, en la medida que no son las personas designadas para brindar la atención en estos espacios.

Adicionalmente, para la revisión de la tabulación de las encuestas de satisfacción se tomó como referente la calificación en cuanto a la oportunidad de la atención para la vigencia 2019, identificando que fue constante la baja calificación de este aspecto para tres CIOM. Al respecto, si bien esta calificación solo corresponde al 4.7 % del total de personas encuestadas durante la vigencia 2019, es importante dar a conocer en el informe aquellas particularidades de mayor recurrencia que se pueden identificar al momento de realizar la tabulación de las encuestas.

También se evidenció que en la vigencia 2020, se continuó aplicando el formato antiguo (versión 1) siendo que este fue actualizado en el mes de junio 2019, por lo tanto, se recomienda socializar e informar las actualizaciones de los formatos no solo por el correo masivo que genera el aplicativo LUCHA, sino a través de otros mecanismos que permitan conocer al interior de la entidad la actualización de estos para su correcta aplicación en el desarrollo de las actividades.

Para concluir, se recomienda analizar el formato de encuesta en cuanto a los criterios establecidos para la captura de información y fortalecer los informes de resultados en cuanto a criterios diferenciadores, plasmando allí las incidencias que se presenten de forma continua, y hacer retroalimentación de estos resultados en instancias que permitan la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

6.5.3 Seguimiento a la Estrategia Psicosocial

Teniendo en cuenta que el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial inició su implementación en febrero de la presente vigencia, aún no se evidencian acciones orientadas al seguimiento de la estrategia psicosocial.

Sin embargo, se recomienda como parte de la mejora continua del proceso planear y garantizar el seguimiento a dicha estrategia, ya que está orientada a prevenir y atender las violencias de las mujeres, así como fortalecer la respuesta institucional a partir del empoderamiento de las mujeres en el ejercicio de sus derechos a través de los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 31 de 38

servicios y demás actividades desarrolladas desde el modelo de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y las sedes lideradas desde otras áreas misionales.

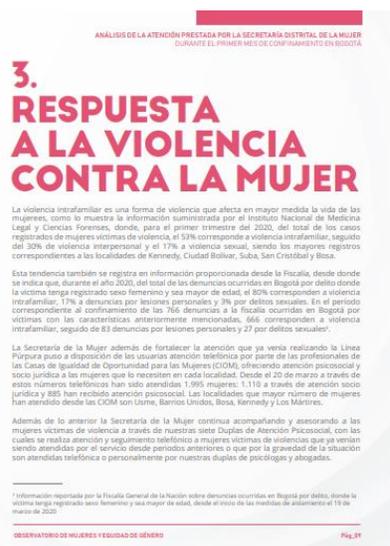
6.5.4 Seguimiento al comportamiento de las atenciones

En el marco del confinamiento presentado en el país por la emergencia sanitaria, se evidenció que la Entidad desde el mes de marzo ha realizado el seguimiento de las atenciones desarrolladas por Línea Púrpura y las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres mediante la atención telefónica, para hacer un balance de las cifras de violencia contra las mujeres, así como de los servicios que presta la entidad, a partir del análisis de información recogida de diferentes fuentes de información (SIMISIONAL, registro de llamadas de Línea Púrpura Distrital, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Fiscalía General de la Nación, entre otros).

Esta actividad se ha desarrollado a través del Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG), donde se generaron documentos estadísticos que permiten identificar el comportamiento respecto de las violencias contra las mujeres y las atenciones prestadas por la Secretaría Distrital de la Mujer través de los mecanismos enunciados anteriormente.

Así las cosas, este observatorio hace la publicación de los contenidos de acuerdo a sus líneas editoriales (estadísticas, publicaciones, mediciones propias, desarrollo de capacidades), como se muestra en las siguientes imágenes:

Mujeres en Cifras



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG) – publicación del 24 de abril 2020



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: Documento en prueba

Fecha de Emisión: Documento en prueba

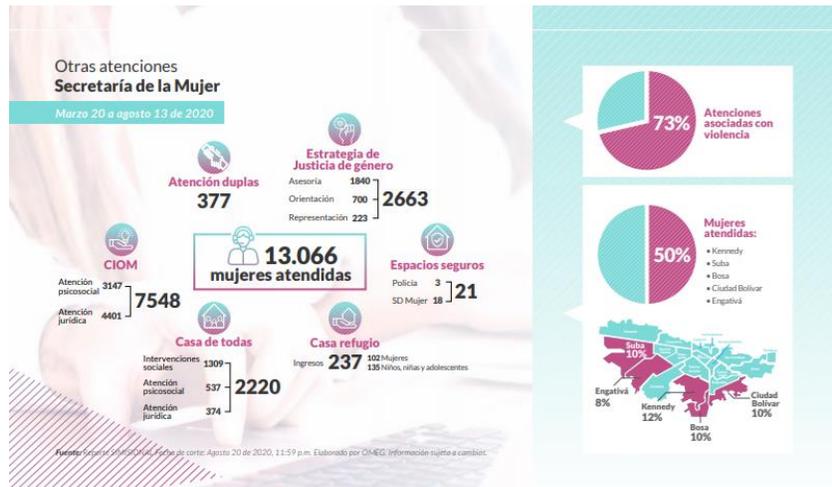
Página 32 de 38

Mujeres en Cifras



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG) – publicación del 25 de junio 2020

Mediciones propias



Es de resaltar que las cifras presentadas se dan en articulación con la información reportada en el sistema de información SIMISIONAL donde, en tiempo real, se generan reportes que son insumo para este tipo de análisis de información, tendiente a la toma de decisiones frente al curso de acción de la Entidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 33 de 38

Finalmente, se recomienda analizar la posibilidad de continuar con este tipo de análisis estadístico como parte del mejoramiento continuo, así como del fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su dimensión “Evaluación de Resultados”, que permite a través de los seguimientos efectuados conocer el estado de avance de la gestión de la Entidad, identificar desviaciones y plantear acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, en atención de las necesidades de las ciudadanía y grupos de valor.

7. CONCLUSIONES

7.1 FORTALEZAS

En desarrollo de la auditoría a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, esta Oficina evidenció las siguientes fortalezas:

- La gestión realizada por el proceso en cuanto al seguimiento permanente que se realiza al equipo de trabajo de las profesionales psicólogas(os) para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, así como del autocuidado de los equipos que cumplen el papel más importante de cara a la ciudadanía en representación de la Entidad.
- Se resalta la gestión del proceso para la elaboración constructiva de documentos técnicos realizados con el equipo de trabajo de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, orientados a fortalecer la atención a las mujeres.
- Las mejoras que se han venido realizando al sistema de información misional y que han estado orientadas al reporte de información precisa, oportuna y organizada.
- Se resalta la articulación de los equipos de trabajo que conforman las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres para el desarrollo e implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el territorio, en el marco de la prestación del servicio y demás actividades que se realizan en estos espacios.
- La disposición de los profesionales para aprender de nuevas herramientas tecnológicas que permiten llegar a la ciudadanía con la oferta de servicios de la Entidad desde otros canales de atención, cumpliendo con los atributos del servicio.
- Se evidencia la articulación del Manual de Atención con Enfoque Psicosocial con los lineamientos proferidos en el Decreto Distrital 197 de 2014, en aras de fortalecer la atención, así como los equipos de trabajo que están en contacto directo y permanente con la ciudadanía.
- La gestión adelantada por el proceso para la Territorialización de la Política Pública en el desarrollo de acciones de fortalecimiento institucional realizadas en el marco de la prestación de los servicios a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 34 de 38

- Se destaca el esfuerzo realizado por la Entidad respecto de la atención brindada a la ciudadanía a través de la orientación psicosocial en fortalecimiento del derecho a una vida libre de violencias.
- Se resalta la producción de contenidos estadísticos para dar a conocer el comportamiento de las violencias contra las mujeres y las atenciones, que permiten tomar decisiones tendientes a fortalecer la prestación del servicio.

7.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se enuncian las oportunidades de mejora encontradas a lo largo de la auditoria, con el ánimo de identificar algunas de las mejoras potenciales que el proceso de Territorialización de la Política Pública, podría tener en cuenta para su autoevaluación y por ende la formulación de acciones de mejoramiento:

7.2.1 CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
1.	De conformidad con lo planteado en la entrevista realizada a la profesional de la CIOM, se recomienda analizar qué medidas y lineamientos pueden ser tomados y adoptados para la atención en la localidad de Sumapaz, ya que se trata de una localidad totalmente rural, teniendo posibilidades de desplazamiento diferenciadas en relación con las zonas urbanas, lo que puede afectar la prestación del servicio en cuanto a la cobertura y el desarrollo de actividades al momento de dar respuesta a las necesidades de las mujeres y sus problemáticas. Situación similar se presenta en aquellas localidades que tienen zonas rurales.	6.1.1	Proceso Territorialización de la Política Pública
2.	Se recomienda incluir la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como tema en los conocimientos básicos o esenciales de las fichas de los empleos para el cargo de profesional en psicología del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de Carácter Temporal (Resolución Interna 432 de 2016).	6.1.1	Proceso Gestión del Talento Humano y Atención a la Ciudadanía
3.	Se recomienda incluir en los procesos de inducción y reinducción contenidos relacionados con la Política Pública Distrital a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer no solo el conocimiento técnico y metodológico que se tenga de las normas y lineamientos establecidos al respecto, sino también como parte del fortalecimiento de la dimensión de talento humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esto teniendo en cuenta que en desarrollo del ejercicio auditor no se pudo evidenciar la inclusión de estos temas en los procesos de inducción y reinducción realizados al equipo de profesionales, y en el “Manual de inducción y reinducción de servidoras/servidores públicas/públicos” (GTH-MA-01 Versión 01 del 09 de octubre de 2017) no se evidenció explícitamente esta temática.	6.1.1	Proceso Gestión del Talento Humano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 35 de 38

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
4.	Analizar la posibilidad de realizar procesos integrales de cualificación y sensibilización permanentes en articulación con la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, a los equipos de trabajo que tengan actividades relacionadas con la atención a la ciudadanía.	6.1.1	Procesos: Atención a la Ciudadanía y Territorialización de la Política Pública
5.	Se recomienda revisar la alineación estratégica del POA del proceso con las demás herramientas de planeación, con el propósito de articular e incluir las actividades que evidencien la totalidad de las acciones y esfuerzos realizados por el proceso en el marco de sus competencias y funciones.	6.1.3	Proceso Territorialización de la Política Pública
6.	Se recomienda trabajar en articulación con el proceso de Atención a la Ciudadanía el riesgo “Cobro de los servicios que se brindan a las ciudadanas en el marco del modelo de operación de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres” con el fin de determinar si es preciso establecer controles compartidos y de esta manera identificar las responsabilidades frente a su ejecución y seguimiento, ya que el riesgo también fue identificado desde ese proceso.	6.2	Procesos: Territorialización de la Política Pública y Servicio a la Ciudadanía
7.	Se recomienda realizar una revisión integral de la atención con enfoque psicosocial y los procedimientos existentes para realizar la actualización de los mismos y adoptar los documentos necesarios, en el marco de las disposiciones establecidas en el manual de atención con enfoque psicosocial y/u otros lineamientos generados desde la alta dirección.	6.3.2 6.3.3	Proceso Territorialización de la Política Pública
8.	Se evidenció que las(os) profesionales que desarrollan la orientación psicosocial en las CIOM no pueden acceder a la información de las atenciones realizadas por otras dependencias de la entidad o asociadas a la orientación sociojurídica en las CIOM, por lo que se recomienda articular los módulos del SIMISIONAL, con el propósito de tener una trazabilidad de los casos cuando estos son recibidos desde otros servicios de la entidad, generar articulación entre los servicios y evitar la revictimización de las mujeres, tendiente a brindar una atención integral.	6.3.2	Proceso Territorialización de la Política Pública
9.	Se recomienda realizar mejoras al desarrollo del SIMISIONAL en cuanto al módulo de encuentros de conversación psicosocial, de modo que el registro de información permita generar reportes que sirvan como insumo para el seguimiento y cumplimiento de las metas del proceso, así como para la documentación de estas actividades grupales, con el fin de evitar reprocesos y desgaste en el equipo de trabajo.	6.3.3	Proceso Territorialización de la Política Pública

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: Documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: Documento en prueba Página 36 de 38

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
10.	Se recomienda revisar la información consignada en los documentos que hacen referencia a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, así como en los diferentes canales a través de los cuales son comunicados, para articular los contenidos en relación con los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) formalizados por la Entidad en el SUIT. En este sentido, se recomienda la articulación entre los procesos “Comunicación estratégica”, “Atención a la ciudadanía” y los procesos misionales, para establecer parámetros respecto de la información publicada y que será comunicada a través de los canales establecidos por la Entidad.	6.4.2	Procesos: Territorialización de la Política Pública, Atención a la Ciudadanía, y Comunicación Estratégica
11.	Como parte de las actividades de monitoreo se recomienda planear la forma en la que se realizará el seguimiento a la estrategia psicosocial partiendo desde la identificación de características y/o elementos que requieran ser medidos, y optimizando la utilización de las herramientas existentes en la entidad, como el SIMISIONAL, el OMEG, el sistema “Bogotá Te Escucha” y las encuestas de satisfacción, entre otras, con el propósito de que la captura de información, la generación de reportes y el análisis estadístico y de tendencias permita la toma de decisiones tendientes al mejoramiento de la estrategia y de la prestación del servicio.	6.5	Proceso Territorialización de la Política Pública

7.3 HALLAZGOS

No se evidenciaron hallazgos en desarrollo del proceso auditor.

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

Firma

(ORIGINAL FIRMADO)

Norha Carrasco Rincón

JEFA DE CONTROL INTERNO