

 <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 16

INFORME DE SEGUIMIENTO

GESTIÓN DEL RIESGO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón
JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez – Contratista

PERIODO EVALUADO
Enero – Noviembre 2020

FECHA DEL INFORME
Diciembre de 2020

 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 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS	3
1.2. EQUIPO AUDITOR	3
1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	3
2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO	3
3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	4
4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	4
5. METODOLOGÍA	4
5.1. <i>Análisis del Seguimiento y Monitoreo realizado por el Proceso a Riesgos y Controles</i>	4
5.2. <i>Definición estructural del riesgo</i>	5
5.3. <i>Idoneidad del diseño de controles</i>	6
5.4. <i>Ejecución de controles</i>	7
5.5. <i>Calificación individual y evaluación del conjunto de controles</i>	7
5.6. <i>Análisis del Plan de Contingencia</i>	8
5.7. <i>Resultado del seguimiento</i>	9
6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	10
6.1. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO REALIZADO POR EL PROCESO A RIESGOS Y CONTROLES	10
6.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN	10
6.2.1. <i>Análisis de controles del riesgo 1 “Asignación de citas a las ciudadanas con lista de espera para la prestación de los servicios en las CIOM.”</i>	11
6.2.2. <i>Análisis de controles del riesgo 2 “Desconocimiento portafolio de servicios”.</i> ¡Error! Marcador no definido.	
6.3. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
6.3.1. <i>Análisis de controles del riesgo de corrupción</i>	13
6.4. ANÁLISIS DEL PLAN DE CONTINGENCIA	14
7. CONCLUSIONES	15
7.1. FORTALEZAS	15
7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA	15
7.3. HALLAZGOS	16

 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 3 de 16

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS

Las (os) lideresas (líderes) de los respectivos procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer, como responsables de los siguientes aspectos, de conformidad con lo establecido en la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer:

- Identificar y valorar los riesgos de su proceso.
- Definir controles, aplicarlos y hacer el respectivo seguimiento.
- Identificar las acciones preventivas y planes de contingencia requeridos para administrar los riesgos de su proceso, según sea el caso.
- Desarrollar ejercicios de auto evaluación frente a la administración de riesgos.
- Realizar los reportes de seguimiento de la administración de riesgos de su proceso, de conformidad con las instrucciones de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.

1.2. EQUIPO AUDITOR

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

1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento se desarrolló de conformidad con la metodología que se detalla en el numeral 5, atendiendo a lo indicado en el numeral 6.3 “Evaluación Independiente a la Administración del Riesgo” de la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer, que establece que la Oficina de Control Interno debe *“Realizar la evaluación independiente sobre la aplicación de la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer, en el último trimestre de cada vigencia”* (resaltado fuera de texto) y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la entidad, que incluye dentro de las actividades del componente “Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción” la realización del seguimiento a la gestión de riesgos asociados a corrupción, a desarrollarse entre septiembre y diciembre de la presente vigencia:

De esta forma, se inicia con la etapa de planeación en el mes de noviembre de 2020, y se procedió a descargar el reporte de riesgos vigentes del módulo “Riesgos y oportunidades” del aplicativo del Sistema de Gestión LUCHA, con corte del 13 de noviembre de 2020, para proceder a la realización del análisis correspondiente con base en lo consignado en el mencionado aplicativo, realizar las pruebas de recorrido que fueron necesarias y, finalmente determinar las conclusiones del seguimiento realizado.

El análisis y conclusiones fueron consolidadas en un informe por proceso, que fue entregado durante el mes de diciembre de 2020 a las(os) lideresas(es) de los respectivos procesos.

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

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

 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 4 de 16

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Se realiza el seguimiento a las etapas de identificación, análisis, y evaluación de los riesgos identificados y gestionados por la Secretaría Distrital de la Mujer para el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2020.

4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

- ✓ Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Versión 4 de octubre de 2018).
- ✓ Política de Administración del Riesgo para la Secretaría Distrital de la Mujer (Versión 3 del 29 de mayo de 2020).

5. METODOLOGÍA

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

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

De esta forma, con el ánimo de desarrollar el presente análisis, se aplican instrumentos en cada etapa (numerales 5.1, 5.2 y 5.3. del presente informe), con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora para la gestión del riesgo y la aplicación de sus respectivos controles.

5.1. *Análisis del Seguimiento y Monitoreo realizado por el Proceso a Riesgos y Controles*

De acuerdo con los lineamientos establecidos desde la Política de Administración del Riesgo, las lideresas del proceso deben llevar a cabo la revisión y seguimiento cuatrimestral de sus respectivos riesgos y mecanismos de tratamiento (controles, acciones preventivas y planes de contingencia), por lo que dentro del presente informe se realiza el análisis correspondiente, con base en las respectivas actas de seguimiento y monitoreo construidas por cada proceso con corte a 31 de agosto de 2020. Para tal fin, se revisará que en el marco del seguimiento realizado se dé respuesta a las siguientes preguntas orientadoras:

Tabla 1. Preguntas Orientadoras Seguimiento Realizado por el Proceso	
Preguntas Orientadoras	Elementos Asociados
✓ ¿Es necesario incluir,	Referencia a cada riesgo analizado, causas y consecuencias

 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 5 de 16

Tabla 1. Preguntas Orientadoras Seguimiento Realizado por el Proceso

Preguntas Orientadoras	Elementos Asociados
eliminar o actualizar riesgos?	¿Aún es pertinente? Análisis de coherencia en relación con el proceso Mención y seguimiento de acciones preventivas (si se plantearon) ¿Se materializó el riesgo? SÍ: describir situación + Plan de contingencia o acciones desarrolladas / NO: Dejar explícito
✓ ¿Es necesario incluir, eliminar o actualizar control?	Referencia a los controles y su forma de implementación ¿Son coherentes con el riesgo y sus causas? ¿Son efectivos? Detectivo: se detectan causas o materialización del riesgo / Preventivo: previene que se presenten causas del riesgo Se identifica como punto de control en procedimientos

En sentido se dan las recomendaciones del caso para la mejora continua en los ejercicios de autocontrol para la administración del riesgo realizados por los procesos de la entidad.

5.2. Definición estructural del riesgo

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

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

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

Tabla 2. Resumen de metalenguaje para evaluación de la estructura del riesgo

Objetivo del proceso					
Debido a	Causa 1 Causa 2 ... Causa n	puede suceder que	Riesgo	lo que puede generar	Consecuencia 1 Consecuencia 2 ... Consecuencia 3

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

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

 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 16

5.3. *Idoneidad del diseño de controles*

Para identificar si las características de los controles asociados a los riesgos reúnen las condiciones necesarias para mitigarlos, se revisa el cumplimiento de los criterios establecidos en la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, con el ánimo de valorar la idoneidad del diseño de los controles. En la tabla 3 se resumen estos criterios:

Criterio de evaluación	Aspecto	Opciones y peso de respuesta		
1. Responsable	¿Existe un responsable asignado para la ejecución del control?	Asignado	No Asignado	
		15	0	
2. Periodicidad	¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones para la ejecución del control?	Adecuado	Inadecuado	
		15	0	
3. Propósito	¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	Oportuna	Inoportuna	
		15	0	
4. Cómo se realiza la actividad de control	¿Las actividades que se desarrollan en el control realmente buscan por sí sola prevenir o detectar las causas que pueden dar origen al riesgo, Ej.: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.?	Prevenir	Detectar	
		15	10	
5. Evidencia de la ejecución del control	¿Se establece el manejo que se debe dar a las desviaciones u observaciones resultantes de la ejecución del control?	Definido	Incompleto	No definido
		18	8	0
5. Evidencia de la ejecución del control	¿Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control que permita a cualquier tercero con la evidencia llegar a la misma conclusión?	Completa	Incompleta	No existe
		15	5	0
	¿El control está documentado y formalizado en LUCHA?	SI	NO	
		7	0	
Total calificación peso respuestas		100		

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

Es de aclarar que si del análisis realizado se concluye que el control formulado por el proceso NO es un control¹, las demás variables de diseño y ejecución no serán objeto de evaluación.

En concordancia con los resultados obtenidos de la evaluación del diseño del control se da un rango de calificación entre fuerte, moderado y débil, como se muestra en la tabla 4.

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

¹ Para los controles preventivos se analiza si existe relación directa entre el control y la disminución de la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Para los controles detectivos se analiza si existe relación entre el control y la disminución del impacto cuando ya se ha materializado el riesgo.

 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 16

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

5.4. *Ejecución de controles*

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

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

En la tabla 5 se resume la forma de realizar esta calificación, y la conclusión asociada a cada tema.

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

Como se puede detallar en la tabla 5, la calificación de la ejecución es exigente, en el sentido de que sólo se puede tener una calificación “Fuerte”, cuando se aplique de manera consistente el control y no existan antecedentes de materialización del riesgo, o hallazgos u observaciones de auditoría.

5.5. *Calificación individual y evaluación del conjunto de controles*

Una vez se tiene la evaluación de cada control en su diseño y su ejecución, se determina la evaluación individual del control y la evaluación del conjunto de controles, de conformidad con lo consignado en la tabla 6.

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

 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 8 de 16

Tabla 6. Cuadro resumen de calificación individual del control del conjunto de controles			
Calificación del diseño	Calificación de la ejecución	Calificación individual	Calificación del conjunto de controles
Débil	Moderado	Moderado = 50	Moderado: mayor o igual a 50 y menor a 100. Débil: menor a 50.
	Débil	Débil = 0	
	Fuerte	Débil = 0	
	Moderado	Débil = 0	
	Débil	Débil = 0	

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

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

5.6. Análisis del Plan de Contingencia

El *Plan de Contingencia* para llevar a cabo el tratamiento de un riesgo, corresponde a un plan de acción en el que se establecen las acciones a seguir en caso de su materialización, y parte de la identificación y priorización de escenarios de riesgo para formular medidas adicionales a las existentes.

De esta forma, se realiza el análisis correspondiente en concordancia con lo señalado en la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer, por medio de la cual se establecen los niveles de aceptación y manejo de los riesgos de gestión (estratégicos, financieros, de cumplimiento, operativos, de imagen y ambientales) y de seguridad de la información, así:

Tabla 7. Aceptación del Riesgo con Opciones de Tratamiento Política de Administración del Riesgo Secretaría Distrital de la Mujer		
Zona de riesgo	Aceptación del riesgo	Opción de tratamiento
Bajo	SI	Definición e implementación de controles.
Moderada	SI	Definición e implementación de controles.
Alta	NO	Definición e implementación de controles y acciones preventivas.
Extrema	NO	Definición e implementación de controles, acciones preventivas y plan de contingencia.

Fuente: Política de Administración del Riesgo Versión 3 Secretaría Distrital de la Mujer

Lo anterior es coherente con las recomendaciones y mejores prácticas para la administración del riesgo, en las que se definen los niveles de aceptación, de la siguiente forma²:

1. Zona de riesgo bajo: se acepta el riesgo.
2. Zona de riesgo moderada: se acepta el riesgo.
3. Zona de riesgo alta: no se acepta el riesgo, se reduce, se evita, o se comparte.
4. Zona de riesgo extrema: no se acepta el riesgo, se reduce, se evita y se comparte.

² Fuente: Política de Administración del Riesgo Versión 3 Secretaría Distrital de la Mujer

 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 16

Para la evaluación del plan de contingencia se tendrán en cuenta aspectos como:

- Área o proceso afectado.
- Causa de la contingencia analizada y si es coherente con la causa raíz del riesgo,
- Si se ha llegado a desarrollar el plan formulado, cuál ha sido el efecto y si fue efectiva la activación de dicho plan.

En este sentido se identifican cuáles riesgos contenidos en las matrices de cada uno de los procesos se encuentran en zona extrema, y de acuerdo con lo consignado en el módulo “Riesgos y oportunidades” del aplicativo del Sistema de Gestión LUCHA, se establecen las observaciones y recomendaciones sobre los planes de contingencia formulados. También se identificarán las oportunidades de mejora pertinentes para los procesos que no hayan realizado aún el ejercicio correspondiente.

5.7. *Resultado del seguimiento*

Con la información analizada y consolidada en el marco de los criterios del seguimiento (numeral 4), se construyen las conclusiones del informe de seguimiento mediante la identificación de fortalezas y debilidades; estas últimas, a su vez, están compuestas por dos tipos, las oportunidades de mejora y los hallazgos, 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.

Cabe 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.

 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 10 de 16

Para finalizar, se precisa que la formulación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, producto de cualquier tipo de ejercicio auditor, deben formularse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del Informe de Seguimiento y/o Auditoria y estas deben ser consignadas en el 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 SEGUIMIENTO

6.1. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO REALIZADO POR EL PROCESO A RIESGOS Y CONTROLES

Durante lo corrido de la vigencia se evidenció que el proceso llevó a cabo el seguimiento cuatrimestral a la gestión del riesgo en cumplimiento de lo dispuesto en la Política de Administración del riesgo.

Así las cosas se observó que mediante acta de reunión del **9 de diciembre de 2020** el proceso identificó la necesidad de realizar las siguientes modificaciones al riesgo de gestión de la siguiente forma:

- Eliminación de las causas “Proceso de radicación Manual” y “Falta de información sobre las rutas de atención”.
- Eliminación del control “Mantener actualizada la guía de trámites y servicios de la Entidad” e inclusión de un control nuevo determinado como “Adoptar las sugerencias relacionadas con la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Bogotá Te Escucha”

Para finalizar se observa en dichos seguimientos el análisis realizado en cuanto a la relación y coherencia de los riesgos identificados con el objetivo del proceso, así como la coherencia con los controles establecidos, concluyendo que el proceso efectuará la actualización correspondiente.

6.2. ANÁLISIS DE RIESGOS DE GESTIÓN

Los riesgos de gestión asociados al proceso “Atención a la Ciudadanía” se presentan en la Tabla 8 (el detalle del análisis realizado se encuentra en el Anexo 1 del presente informe)

Tabla 8. Riesgos de gestión del proceso “Atención a la Ciudadanía”					
Objetivo del proceso: Implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, así como gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios que presta la entidad.					
	Causas		Descripción del riesgo	Consecuencias	
<i>Debido a</i>	1. Desconocimiento de la normatividad vigente en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas. 2. Desconocimiento del procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas. 3. Incumplimiento de los deberes de las(os) servidoras(es) públicas(os) y contratistas.	<i>puede suceder</i>	No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley. Tipología: Operativo y de Cumplimiento	<i>lo que puede ocasionar</i>	1. Investigaciones disciplinarias, demandas, sanciones. 2. Insatisfacción de las usuarias (os) de la Entidad. 3. Afectación de la imagen institucional.

 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 16

Teniendo en cuenta la metodología descrita en el numeral 5.2 del presente informe, en relación con la estructura de los riesgos identificados se puede concluir lo siguiente:

- Se evidencia que el riesgo de gestión se encuentra coherentemente relacionado con el objetivo del proceso y el ciclo PHVA de la caracterización.
- La relación entre las causas, el riesgo y las consecuencias es adecuada.
- Se recomienda analizar la tipología “operativo” ya que el tiempo de respuesta de las PQRS se basa en lineamientos normativos que son de estricto cumplimiento (tipología “de cumplimiento”).
- Se recomienda solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para incorporar las acciones preventivas como parte del tratamiento del riesgo, de conformidad con la Política de Administración del Riesgo de la entidad, toda vez que el riesgo inherente se calificó en zona de riesgo extrema.

6.2.1. Análisis de controles del riesgo “No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley”.

Este riesgo cuenta con 4 controles a los que se realizó la evaluación de diseño y ejecución, dando como resultado que el control en su conjunto tiene una solidez débil, como se resume en la Tabla 9 (el detalle se encuentra en el Anexo 2).

Tabla 9. Resumen de calificación de controles					
Riesgo “No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley”					
No.	Descripción del control	Evaluaciones		Calificaciones	
		Diseño	Ejecución	Individual	En conjunto
1	Seguimiento a las dependencias para que las respuestas a las peticiones ciudadanas sean emitidas de fondo y dentro de los términos establecidos por ley.	100: Fuerte	Moderado	Moderado	Débil
2	Registro de todas las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha	82: Débil	Fuerte	Débil	
3	Informar los incumplimientos a la/e responsable del Proceso de Control Disciplinario Interno para que inicie las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.	No es un control	No es un control	N/A	
4	Adoptar las sugerencias relacionadas con la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, remitidas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	No es un control	No es un control	N/A	

Teniendo en cuenta la metodología del diseño del control descrita en el numeral 5.3 y de conformidad con la evaluación realizada se puede concluir lo siguiente:

Control No. 1

El control cumple con los aspectos del diseño (responsable, periodicidad) y se encuentra formalizado como punto de control en los documentos del proceso por cuanto su calificación en este aspecto es de 100 puntos “fuerte”; sin

 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 12 de 16

embargo presenta deficiencias en su ejecución toda vez que se presentó materialización del riesgo y cuenta con hallazgos de auditoría.

Control No. 2

El control tiene un responsable asignado, su periodicidad es oportuna, se establece el registro o rastro y se encuentra formalizado en los documentos del proceso; sin embargo, la actividad no se encuentra como punto de control del procedimiento y no establece lo que sucede en caso de identificarse desviaciones. No se ha materializado el riesgo, ni tiene hallazgos de auditoría y se observa su aplicación de forma adecuada y con la periodicidad establecida. Se recomienda incluir el medio de registro que permite validar su implementación en el procedimiento con el propósito que este sea acorde con la información registrada en el aplicativo LUCHA.

Control No. 3

De conformidad con el resultado del análisis inicial se identificó que no se trata de un control, por lo que no fue calificado ni en su diseño ni en su ejecución (el detalle del análisis realizado se encuentra en el Anexo 2).

Control No. 4

De conformidad con el resultado del análisis inicial se identificó que no se trata de un control, por lo que no fue calificado ni en su diseño ni en su ejecución (el detalle del análisis realizado se encuentra en el Anexo 2).

6.3. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Los riesgos de gestión asociados al proceso “Atención a la Ciudadanía” se presentan en la Tabla 10 (el detalle del análisis realizado se encuentra en el Anexo 1 del presente informe)

Tabla 10. Riesgos de corrupción del proceso “Atención a la Ciudadanía”					
Estructura del riesgo					
Objetivo del proceso: Implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, así como gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios que presta la entidad.					
Componentes de los riesgos asociados a corrupción: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado					
	Causas		Riesgo		Consecuencias
<i>Debido a</i>	1. Falta de difusión de la gratuidad de los servicios. 2. Falta de sensibilización en principios éticos y compromiso institucional y social. 3. Intereses personales de servidoras, servidores o contratistas. 4. Deficiente seguimiento sobre las actividades de difusión.	<i>puede suceder que</i>	Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad. Tipología: Corrupción	<i>lo que puede generar</i>	1. Acciones legales en contra de la Entidad. 2. Afectación de la imagen institucional. 3. Investigaciones de carácter disciplinario, fiscal y penal.

 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 13 de 16

Teniendo en cuenta la metodología descrita en el numeral 5.2 del presente informe, en relación con la estructura de los riesgos identificados su puede concluir lo siguiente:

- La redacción del riesgo cumple con las características de acción u omisión, uso del poder para desviar la gestión de lo público y beneficio privado.
- Se observa que la relación causa – riesgo – consecuencia es coherente.
- Se evidencia relación entre el riesgo y el objetivo del proceso, toda vez que su materialización puede afectar significativamente la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, pues esta establece parámetros orientados a la correcta prestación del servicio.
- El riesgo de corrupción del proceso cuenta con un plan de tratamiento con actividades que coinciden con los controles y el plan de contingencia, por lo que se recomienda solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para hacer correcto uso de esta opción que se encuentra en el aplicativo, además de incluir acciones preventivas, de conformidad con lo establecido en el numeral 7 de la Política de Administración del Riesgo.

Para finalizar, nuevamente se recomienda que el proceso de Atención a la Ciudadanía articule con aquellos procesos en los que existen riesgos similares y que tienen que ver con la prestación de servicios, para analizar la posibilidad de establecer acciones conjuntas orientadas al desarrollo de actividades y responsabilidades compartidas que ayuden a prevenir la materialización del riesgo.

6.3.1. Análisis de controles del riesgo de corrupción

Este riesgo cuenta con 2 controles a los que se realizó la evaluación de diseño y ejecución, dando como resultado que el conjunto de controles tiene una solidez débil, como se resume en la Tabla 11 (el detalle se encuentra en el Anexo 2).

Tabla 11. Resumen de calificación de controles Riesgo “Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.”.					
No.	Control	Evaluaciones		Calificaciones	
		Diseño	Ejecución	Individual	En conjunto
1	Verificar que la divulgación de los servicios a la ciudadanía, que se realiza a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, incluya referencia a la gratuidad del servicio.	60: Débil	Moderado	Débil	Débil
2	Verificar que se dé respuesta de fondo a las quejas, reclamos o denuncias asociadas a corrupción presentada.	63: Débil	Moderado	Débil	

Teniendo en cuenta la metodología del diseño del control descrita en el numeral 5.3 y de conformidad con la evaluación realizada se puede concluir lo siguiente:

Control 1

- El control cuenta con responsable y una periodicidad establecida para su ejecución, sin embargo se no se evidenció su documentación en los procedimientos, manuales, guías y/o instructivos del proceso.
- En relación con la periodicidad de aplicación, su calificación fue “inoportuna” y en la definición de manejo de desviaciones “no definido”, teniendo en cuenta que la Entidad desarrolla permanentemente actividades de fortalecimiento en el marco de la Política Pública Distrital de Mujer y Equidad de Género,

 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 14 de 16

razón por la que no es posible identificar si la periodicidad establecida (cuando se requiere) es consistente y adecuada para la mitigación del riesgo, y no se observaron instrucciones a seguir en caso de identificar desviaciones. De esta forma, su calificación en cuanto al diseño es de 60 puntos “débil”.

- En relación con su ejecución, la misma se realizó de conformidad con lo planteado en el módulo “riesgos y oportunidades” del aplicativo LUCHA y, de conformidad con el seguimiento realizado por el proceso, no se ha materializado el hallazgo.

Control 2

- El control cuenta con responsable y una periodicidad establecida para su ejecución, sin embargo se no se evidenció su documentación en los procedimientos, manuales, guías y/o instructivos del proceso.
- Se recomienda analizar si la ejecución del control es oportuna para la mitigación del riesgo, y si se trata de un control preventivo, toda vez que al estar orientado a la respuesta de fondo de las peticiones por actos de corrupción se deben respetar los términos normativos establecidos para el desarrollo de la investigación disciplinaria, aspecto que, además, puede tener más un carácter detectivo. De esta forma, su calificación en cuanto a periodicidad fue “inoportuna” y en el manejo de desviaciones “incompleto” obteniendo una calificación en su diseño de 63 puntos “débil”.

6.4. ANÁLISIS DEL PLAN DE CONTINGENCIA

De conformidad con la verificación realizada al módulo de riesgos del aplicativo LUCHA se evidenció que los riesgos del proceso cuentan con plan de contingencias como se relaciona en la tabla 12.

Nº	Riesgo	Zona del riesgo	Plan de contingencia	Observaciones
1	No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.	Extrema	Campañas de comunicación interna sobre Atención a la Ciudadanía y PQRS	Esta actividad no hace referencia a un plan de contingencia, toda vez que no se activa al momento de la materialización del riesgo tal como se pudo evidenciar en el presente seguimiento. Adicionalmente, su descripción está diseñada como una acción preventiva más no como acciones adicionales que se puedan adoptar frente a escenarios que puedan conducir a la materialización del riesgo, por lo que se recomienda analizar otras acciones concernientes a mitigar el impacto del riesgo en caso de su materialización.
2	Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	Extrema	Informar a la Subsecretaría de Gestión Corporativa la materialización de riesgo para adelantar las acciones que correspondan	La actividad establecida obedece a corregir las situaciones que dieron lugar a materialización del riesgo. Por lo que se recomienda solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para su debido análisis y correcto uso de conformidad con las disposiciones establecidas para los niveles de aceptación y tratamiento de riesgos de corrupción.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el numeral 7.1 de la Política de Administración del Riesgo de la Entidad en cuanto a los niveles de aceptación del riesgo y las opciones de tratamiento se puede concluir que el proceso cumple con la disposición de contar con planes de contingencia. Sin embargo, es importante fortalecer el acompañamiento que se realiza desde la Oficina Asesora de Planeación para la adecuada formulación de estas acciones.

 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 15 de 16

7. CONCLUSIONES

7.1. FORTALEZAS

En desarrollo del seguimiento se identificaron las siguientes fortalezas:

1. Se evidencia que el proceso ha realizado el seguimiento a la gestión del riesgo, lo que ha permitido llevar a cabo una mejora basada en análisis del riesgo y que se ve reflejado en las actualizaciones registradas en el aplicativo LUCHA.
2. Se resalta que el proceso ha venido realizando mejoras a la administración del riesgo tendiente a la articulación entre los documentos y las herramientas dispuestas para el registro de la información.

7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En desarrollo del presente seguimiento, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora en cuanto a la administración del riesgo para el Proceso Atención a la Ciudadanía:

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	Responsable
1.	Se recomienda que en ejercicio del seguimiento y evaluación que el proceso desarrolla a la gestión del riesgo, se realice el análisis de los niveles de aceptación y tratamiento de sus riesgos en atención a las disposiciones establecidas en la Política de Administración del Riesgo de la entidad, en cuanto al establecimiento de controles, acciones preventivas y plan de contingencia. De requerirse, para esta actividad se puede solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.	6.1	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	Se recomienda solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para realizar el debido uso de la opción “plan de tratamiento” que se encuentra en el módulo “riesgos y oportunidades” del aplicativo LUCHA.	6.3 6.4	Proceso Atención a la Ciudadanía
3.	Se recomienda la articulación con aquellos procesos en los que existen riesgos similares y que tienen que ver con la prestación de servicios, para analizar la posibilidad de establecer acciones conjuntas orientadas al desarrollo de actividades y responsabilidades compartidas que ayuden a prevenir la materialización del riesgo.	6.3.1	Proceso Atención a la Ciudadanía
4.	Se recomienda formalizar los controles en los documentos del proceso con el propósito de facilitar el cumplimiento de las características de diseño, y su correcto desarrollo.	6.3.1	Proceso Atención a la Ciudadanía

 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 16

7.3. HALLAZGOS

No se evidenciaron hallazgos.

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

Firma

(ORIGINAL FIRMADO)

Norha Carrasco Rincón

JEFA DE CONTROL INTERNO

ANEXO 1. RIESGOS SDMUJER DICIEMBRE 2020

ID LUCHA	Fecha identificación	Información General del Riesgo	DEBIDO A (CAUSA)	PUEDE OCURRIR (RIESGO – EVENTO)		LO QUE PODRÍA GENERAR (EFECTO – CONSECUENCIA)	1. Análisis del riesgo frente a la Caracterización del Proceso					2. Plan de Contingencia Revisar de acuerdo con Política de Riesgos		3. ANÁLISIS DEL TRATAMIENTO ¿Esta acorde con la Política de Administración del Riesgo?	OBSERVACIONES OCI 1. Sobre relación Riesgo y Caracterización 2. Planes de Contingencia 3. Mapa de Calor
		Categoría	Causas	Nombre del Riesgo	Descripción del Riesgo	Efectos	¿Las causas son coherentes con el riesgo ?	¿Las consecuencias son coherentes con las causas y el riesgo ?	¿Con cuáles verbos clave del objetivo del proceso se relaciona?	¿El riesgo se relaciona con el objetivo del proceso?	¿La categoría del riesgo corresponde a la definición dada en la Guía Metodológica?	Plan de Contingencia	Avance Reporte Lucha Plan Contingencia En caso de materialización		
22	2019-01-25	- Riesgos asociados a corrupción (Riesgos asociados a corrupción)	- Falta de difusión de la gratuidad de los servicios. (Origen: Interno Factor: Estrategia) - Falta de sensibilización en principios éticos y compromiso institucional y social. (Origen: Interno Factor: Cultura) - Intereses personales de servidoras, servidores o contratistas. (Origen: Interno Factor: Cultura) - Deficiente seguimiento sobre las actividades de difusión. (Origen: Interno Factor: Estrategia)	Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	- 1. Acciones legales en contra de la Entidad. - 2. Afectación de la imagen institucional. - 3. Investigaciones de carácter disciplinario, fiscal y penal.	SI	SI	Implementar Garantizar	SI	SI	Informar a la Subsecretaría de Gestión Corporativa la materialización de riesgo para adelantar las acciones que correspondan	No se ha materializado	NO Faltan acciones preventivas	De acuerdo con el análisis realizado se observa que, la relación causa-riesgo-consecuencia es coherente. Adicionalmente se evidencia relación entre el riesgo y el objetivo del proceso, ya que la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía establece parámetros orientados a la prestación del servicio y que se despliega a través del "HACER" del proceso con el desarrollo de actividades orientadas a la permanente actualización de contenidos relacionados con puntos de atención, horarios, servicios, entre otros; así como sensibilizaciones en temas concernientes con atención a la ciudadanía. Por otra parte, se observó en el aplicativo LUCHA que el riesgo de corrupción del proceso cuenta con un plan de tratamiento con actividades que coinciden con los controles y el plan de contingencia, por lo que se recomienda solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para hacer correcto uso de esta opción que se encuentra en el aplicativo. Para finalizar se recomienda analizar de manera articulada con las áreas misionales encargadas de realizar la prestación de los servicios de la entidad, para establecer acciones conjuntas orientadas al desarrollo de actividades y responsabilidades compartidas que ayuden a prevenir la materialización del riesgo.
23	2016-08-15	- Riesgos Operativos (Riesgos Operativos) - Riesgos de cumplimiento (Riesgos de cumplimiento)	- Desconocimiento de la normatividad vigente en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas (Origen: Interno Factor: Cultura) - Desconocimiento del procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas (Origen: Interno Factor: Cultura) - Incumplimiento de los deberes de las(os) servidoras(es) públicas(os) y contratistas (Origen: Interno Factor: Cultura)	No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley	No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.	- 1. Investigaciones disciplinarias, demandas, sanciones. - 2. Insatisfacción de las usuarias (os) de la Entidad. - 3. Afectación de la imagen institucional.	SI	SI	Implementar Gestionar	SI	SI	Campañas de comunicación interna sobre Atención a la Ciudadanía y PQRS	El riesgo se ha materializado, sin embargo no se evidencia ejecución del plan de contingencia establecido por el proceso.	NO Faltan acciones preventivas	Se observa que la relación entre la causa, el riesgo y la consecuencia es adecuada, adicionalmente se evidencia articulación entre el riesgo y el objetivo del proceso en especial con el verbo rector "Gestionar" que hace referencia al trámite de las PQRS y que se despliega a través del "HACER" de la caracterización del proceso con el desarrollo de actividades de seguimiento a las peticiones y que se enmarca en cumplimiento de las disposiciones legales en el tema. En cuanto a la categoría del riesgo, es de precisar que este cuenta con dos tipologías asociadas "cumplimiento" y "operativo" por lo que se recomienda que el proceso realice el análisis y seleccione aquella que da cuenta de la consecuencia más inmediata generada por la materialización del riesgo. Por otra parte, se recomienda que se realice un análisis de la evaluación del riesgo residual (después de controles) ya que de conformidad con la revisión del mapa de calor en el aplicativo LUCHA se observa que riesgo residual está calificado en una zona baja, pero han existido hallazgos de auditoría asociados con respuesta a las PQRS fuera de términos o que no cumplen con respuestas de fondo, lo que indica que los controles establecidos presentan deficiencias en su efectividad para mitigar la materialización del riesgo. Para finalizar, se recuerda que de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo en cuanto a los niveles de aceptación y tratamiento del riesgo señalan que como opción de tratamiento se deben tener acciones preventivas para aquellos riesgos de gestión en los que la calificación del riesgo inherente se encuentre en zona extrema por lo que se recomienda se adelante lo correspondiente con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, ya que no se evidenciaron acciones preventivas para el riesgo.

ANEXO 2. MATRIZ DE RIESGOS SDMUJER

RIESGOS		CONTROLES														EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL - EVIDENCIAS LUCHA		SOLIDEZ DEL CONTROL		OBSERVACIONES FINALES OCI			
ID LUCHA	Nombre	ID	Nombre	Control	Periodicidad de ejecución	Tipo de control	Tipo de manejo	Naturaleza del control	EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE CONTROLES						TOTAL EVALUACIÓN DISEÑO		Ejecución del control	Materialización y/o Hallazgos	EVALUACIÓN EJECUCIÓN		SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL	SOLIDEZ CONJUNTO DE CONTROLES	
									Responsable	¿Responsable con autoridad y adecuada?	Periodicidad	Propósito	¿Manejo de desviaciones?	¿Evidencia o rastro de la ejecución?	¿Formalizado en documentos del Proceso?								
22	Solicitud de dádivas o pagos por la prestación de los servicios ofertados por la Entidad.	51	Verificar que la divulgación de los servicios a la ciudadanía, que se realiza a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, incluya referencia a la gratuidad del servicio.	Verificar que la divulgación de los servicios a la ciudadanía, que se realiza a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, incluya referencia a la gratuidad del servicio.	Cuando se requiera	Preventivo	Reducir	Manual	Asignado	Adecuado	Inoportuna	Prevenir	No definido	Completa	NO	60	DEBIL	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	NO	FUERTE	DEBIL	De acuerdo con el análisis del diseño del control se observa que cuenta con los responsables adecuados para su ejecución y seguimiento, así como con una periodicidad establecida para su aplicación. Sin embargo, no se encuentra debidamente formalizado en los documentos del proceso (guías, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros), por cuanto no existe fuente de información que indique como se realiza el control, cuál es su propósito, lo que conlleva a que no se pueda establecer si es confiable para la mitigación del riesgo. En cuanto a la ejecución del control, se realiza de manera consistente (cuando se requiera) por parte de los responsables, y se evidencian soportes en el aplicativo LUCHA con fecha de registro del 6 de mayo, 2 de septiembre y 11 de diciembre 2020 en cuanto a los contenidos publicados en redes sociales (twitter y facebook) de invitaciones a las actividades que se realizan en el que informan de su gratuidad. Al respecto se recomienda analizar si la frecuencia es adecuada, oportuna y consistente en el sentido que la Entidad desarrolla permanentemente actividades de fortalecimiento en el marco de la Política Pública Distrital de Mujer y Equidad de Género. De esta forma, se reitera la importancia de documentar el control como punto de control, con el propósito que permita identificar quién lo desarrolla, cómo se realiza el control, con qué frecuencia y, de esta forma, se facilite definir la mejor manera de documentar su aplicación. En relación con el diseño del control se observa que en el aplicativo LUCHA cuenta con un responsable para su ejecución y con una periodicidad para su aplicación. En cuanto a la formalización en los documentos del proceso (guías, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros) se observa que no se encuentra documentado por cuanto no existe fuente de información que indique como se realiza el control. Sin embargo, se infiere que el control puede estar asociado en la política de operación N° 16 del procedimiento "Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía" pero no hay claridad al respecto. Por otra parte, la aplicación del control se evidencia en los informes de seguimiento a las PQRS ya que en este documento donde se relaciona un ítem denominado "Respuestas de fondo" como parte de la verificación que hace el proceso; ahora bien, es preciso señalar que dicho seguimiento corresponde únicamente a las PQRS generales (derecho de petición, queja, reclamo, entre otros) toda vez que las denuncias por actos de corrupción son remitidas por competencia a la Subsecretaría de Gestión Corporativa - proceso Control Interno Disciplinario para su correspondiente trámite, donde, en la mayoría de los casos, se evidenció que éstas no han sido competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer y se ha dado traslado a la Entidad competente. Así las cosas, se recomienda analizar si su ejecución es oportuna para la mitigación del riesgo, y si se trata de un control preventivo, toda vez que al estar orientado a la respuesta de fondo de las peticiones por actos de corrupción se deben respetar los términos normativos establecidos para el desarrollo de la investigación disciplinaria, aspecto que, además, puede ser más de carácter detectivo.	
		52	Verificar que se de respuesta de fondo a las quejas, reclamos o denuncias asociadas a corrupción presentada.	Verificar que se de respuesta de fondo a las quejas, reclamos o denuncias asociadas a corrupción presentada.	Mensual	Preventivo	Reducir	Manual	Asignado	Adecuado	Inoportuna	Detectar	Incompleto	Completa	NO	63	DEBIL	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	NO	FUERTE	DEBIL		
23	No responder las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.	53	Seguimiento a las dependencias para que las respuestas a las peticiones ciudadanas sean emitidas de fondo y dentro de los términos establecidos por ley.	Seguimiento a las dependencias para que las respuestas a las peticiones ciudadanas sean emitidas de fondo y dentro de los términos establecidos por ley.	Diaria	Preventivo	Reducir	Manual	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Definido	Completa	SI	100	FUERTE	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	SI	MODERADO	MODERADO	En relación con el diseño del control se observa que en el aplicativo LUCHA cuenta con un responsable para su ejecución y con una periodicidad para su aplicación. En cuanto a la formalización en los documentos del proceso (guías, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros) se evidencia que el control se encuentra documentado en el procedimiento AC-PR-2 "Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía" como punto de control en la actividad N° 12 "Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta", sin embargo la descripción de dicha actividad no es clara en cuanto al seguimiento a las respuestas de fondo, por lo que se recomienda realizar el análisis correspondiente para articular lo establecido en el procedimiento con lo consignado en el aplicativo LUCHA, y permita documentar de la mejor manera el seguimiento a las PQRS en cuanto a la respuesta de fondo. En cuanto a la aplicación del control se evidencia su consistencia en la ejecución de conformidad con los soportes registrados en el aplicativo LUCHA de fecha 14 de enero, 06 de mayo, 2 de septiembre y 11 de diciembre 2020, en el que se observa el envío de correos electrónicos a las dependencias donde se recuerdan lineamientos en cuanto tiempo para el traslado de la petición cuando no es competencia de la entidad, los tiempos de respuesta de las PQRS de conformidad con la normatividad vigente, recordatorios generales de las respuestas que son emitidas y la relación de las peticiones vigentes; respecto de este último es de señalar que se evidenció que en dicho correo se relacionan en color rojo las peticiones que se encuentran vencidas, por lo que se recomienda analizar la posibilidad de fortalecer el control teniendo en cuenta que se ha presentado materialización del riesgo y cuenta con hallazgos de auditoría. De acuerdo con el análisis del diseño del control se observa que cuenta con los responsables adecuados para su ejecución y seguimiento, así como con una periodicidad establecida para su aplicación. En cuanto a la formalización en los documentos del proceso (guías, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros) se evidenció que en el procedimiento AC-PR-2 "Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía" existe la actividad N° 2 "Registrar las peticiones en el sistema Bogotá te escucha" en el que se aplica el control, sin embargo, la actividad no se encuentra como punto de control del procedimiento y no establece lo que sucede en caso de identificarse desviaciones. En relación con la ejecución del control y de conformidad con los soportes registrados por el proceso se evidencia este se aplica acorde con la periodicidad establecida (diaria) con el registro de las peticiones que ingresan permanentemente en la entidad en el sistema "Bogotá te escucha" y que se pueden validar en el reporte que arroja dicho sistema. Al respecto se recomienda que se incluya en la actividad relacionada en el procedimiento el medio de registro que permite validar su implementación como lo es el reporte que genera este sistema. De acuerdo con el análisis realizado por esta Oficina se determina que no es un control, por lo que no fue calificado ni en su diseño ni en su ejecución. Lo anterior teniendo en cuenta que el inicio de investigaciones disciplinarias surge como consecuencia de la materialización del riesgo; más no como un control que ayude a mitigar el riesgo. Al respecto, es de señalar que de conformidad con el seguimiento y monitoreo realizado por el proceso el 1 de septiembre y el 9 de diciembre 2020 se informa en las actas de reunión que el riesgo se materializó con 10 peticiones en total que se respondieron fuera de los términos establecidos por ley, lo que incide en que se tenga que informar de dichos incumplimientos al proceso de disciplinarios. Sin embargo, en revisión de la información registrada por el proceso en el aplicativo LUCHA se evidencia como soporte el informe de seguimiento mensual a las PQRS en el que adicionalmente en la descripción del seguimiento se señala "Aún no se han remitido casos para investigaciones disciplinarias", lo cual no es concordante con la información que refleja el acta de reunión y permite determinar que el esta actividad no está siendo desarrollada. De acuerdo con el análisis realizado por esta Oficina se determina que no es un control, por lo que no fue calificado ni en su diseño ni en su ejecución. Lo anterior, teniendo en cuenta que de acuerdo con la revisión de los soportes registrados por el proceso el 11 de diciembre 2020, se evidencia un archivo en Excel que contiene el número de radicado interno (ORFEO), el número de radicado (Bogotá te escucha), el análisis de las situaciones identificadas en las respuestas de las PQRS y que son tramitadas a través del Sistema "Bogotá te escucha" las cuales son remitidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la casilla señalada como "adopción de las sugerencias" en la que se observa que está orientada a dar claridad y respuesta de las situaciones identificadas por dicha dirección, más no como aspectos orientados a prevenir posibles escenarios que conduzcan a la materialización del riesgo.	
		54	Registro de todas las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha	Registro de todas las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha.	Diaria	Preventivo	Reducir	Manual	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	No definido	Completa	SI	82	DEBIL	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable	NO	FUERTE	DEBIL		
		55	Informar los incumplimientos a nivel responsable del Proceso de Control Disciplinario Interno para que inicie las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.	Informar los incumplimientos a nivel responsable del Proceso de Control Disciplinario Interno para que inicie las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.	Cuando se requiera	Correctivo	Reducir	Manual						No es un control			0	DEBIL			DEBIL		DEBIL
		338	Adoptar las sugerencias relacionadas con la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Bogotá Te Escucha	Adoptar las sugerencias relacionadas con la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, remitidas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Cuando se requiera	Correctivo	Reducir	Manual						No es un control			0	DEBIL			DEBIL		DEBIL