

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 1 de 63

INFORME DE AUDITORÍA

IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Ángela Johanna Márquez Mora
JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR
Yazmín A. Beltrán Rodríguez
Claudia Liliana Piñeros García

PERIODO EVALUADO
Vigencia 2020 y 2021

FECHA DEL INFORME
Julio de 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 2 de 63

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	4
1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA	4
1.2. EQUIPO AUDITOR	4
1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	4
2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	4
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA	4
4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA	4
5. METODOLOGIA	7
6. DESARROLLO DEL EJERCICIO AUDITOR	10
6.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	10
6.1.1 Lineamientos Distritales	11
6.1.2 Metodologías y documentos técnicos	16
6.1.3 Articulación con los instrumentos de planeación	18
6.2. COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO	19
6.2.1 Análisis de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” con respecto a la Caracterización	20
6.2.2 Análisis de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”	22
6.2.3 Análisis de controles de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”	24
6.3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	25
6.3.1 Implementación de lineamientos y/ políticas de operación	25
6.3.3 Protocolo Línea Púrpura Distrital	30
6.4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	31
6.4.1 Sistemas de Información	31
6.4.2 Mecanismos de difusión de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y contenidos asociados	32
6.4.3 Mecanismos de difusión Línea Púrpura Distrital	35
6.4.4 Portafolio de servicios	40
6.4.5 Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones	45
6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO	48
6.5.1 Seguimiento a instrumentos de Planeación	48
6.5.2 Seguimiento a indicadores de la Línea Púrpura	50
6.5.3 Encuestas de satisfacción	51
6.5.4 Seguimiento a planes de mejoramiento	52
6.5.5 Seguimiento al comportamiento de las atenciones Línea Púrpura Distrital	54

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 3 de 63

7. CONCLUSIONES.....	56
7.1 FORTALEZAS.....	56
7.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA	56
7.2 HALLAZGOS	60

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 4 de 63

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- La Directora de Eliminación de Violencias, como Lideresa del proceso “Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia”.
- La Subsecretaria de Gestión Corporativa como Lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.

1.2. EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor asignado para llevar a cabo la presente evaluación es el siguiente: Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez y Claudia Liliana Piñeros García, Contratista y Técnico Administrativo de la Oficina de Control Interno respectivamente.

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 5 del presente informe, iniciando con la etapa de planeación en el mes de marzo de 2021, donde se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 24 de marzo de 2021, 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 23 de julio de 2021, 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 atención en la Línea Púrpura Distrital.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La evaluación se centra en el desarrollo de las actividades realizadas para la prestación del servicio en la Línea Púrpura Distrital, en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo entre el 01 de mayo de 2020 y lo corrido de la vigencia 2021 al corte del mes de junio.

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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 5 de 63

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 versión 4 (marzo 2021), 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, durante el proceso del ejercicio auditor se identificaron situaciones que puedan ser significativas para el proceso auditado las cuales se encuentran en el numeral 6.2 del presente informe.

Tabla 1. Criterios verificados en la auditoria

Componente	Producto	Criterio
<u>Ambiente de control:</u> 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.	Políticas y lineamientos a nivel estatal asociados con servicio a la ciudadanía	• 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>”.
	Políticas y lineamientos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía y la prestación del servicio en la entidad.	Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 – V5 (22.10.2019)

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 6 de 63

Componente	Producto	Criterio
	Formulación del proyecto de inversión 7734 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>
<u>Evaluación del riesgo:</u> 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.	Identificación de riesgos del proceso	• <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 – Diciembre de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</i> • Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer.
<u>Actividades de control:</u> 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.	Implementación de políticas de operación y actividades de control	• Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 – V6 (25/06/2020) • Manual de Atención con Enfoque Psicosocial TPPMEG-MAN-01 –V3 (12/02/2020) • Protocolo Línea Púrpura Distrital (febrero 2021) • Protocolo de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para atención vía Whatsapp en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID – 19 (diciembre 2020) • Protocolo para agentes de contacto inicial y de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para la atención telefónica en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID – 19 (noviembre 2020)
	Lineamientos en temas de supervisión y políticas de operación para la operación de la Línea Púrpura Distrital	• Contrato Línea Púrpura Distrital No. 297 de 2020 (CD-CI-304-2020) y anexo técnico
<u>Información y comunicación:</u> Tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la 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 a través de la Línea Púrpura Distrital	• 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>
	Mecanismos de difusión relacionados con la aplicación de lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía	• Estrategia de comunicaciones – socialización de lineamientos. • Estrategia de racionalización de trámites relacionado con la aplicación del SIMISIONAL.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 7 de 63

Componente	Producto	Criterio
de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.		
Actividades de monitoreo: Busca desarrollar las actividades de supervisión continua, así como evaluaciones periódicas que permiten evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad.	Seguimiento a metas “Realizar 60.000 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital”, “Realizar seguimiento al 100% de los casos reportados en la Línea Púrpura Distrital”. del proyecto de inversión 7734	Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación.
	Seguimiento a planes de mejoramiento	Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Control Interno
	Seguimiento al comportamiento de las atenciones de Línea Púrpura	Lineamientos de la Dirección de Eliminación de Violencias

Fuente: Elaboración propia

5. METODOLOGIA

El presente ejercicio auditor se realiza en el marco de las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, el “Estatuto de Auditoría para la Secretaría Distrital de la Mujer” y los lineamientos proferidos desde el “Código de Ética para el Ejercicio de Auditoría Interna” aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer.

De igual forma se tuvieron en cuenta 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 2021, se realizó una auditoría basada en riesgos desde el análisis de la gestión del riesgo del proceso en el marco de la prestación del servicio a través de la Línea Púrpura. 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 documentos existentes para la atención en la Línea Púrpura Distrital.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 8 de 63

Planeación del trabajo de auditoría: Como parte del análisis de la información se realizó una revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en sus módulos de riesgos, mejoramiento continuo y gestión documental, así como la información consignada en los diferentes sistemas de información de la entidad, la página web, entre otros.

Con la anterior 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 requirió 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 “Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia”, “Territorialización de la Política Pública” y “Atención a la Ciudadanía” con el fin de cotejar los documentos relacionados con la atención en la Línea Púrpura Distrital, así como demás documentos asociados con la prestación del servicio 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, manual de atención con enfoque psicosocial y protocolos de atención en Línea Púrpura, para ser aplicada a las (os) profesionales que conforman el equipo de atención en esta Línea.

Una vez elaborados los papeles de trabajo de la auditoría (lista de chequeo), se realizó la revisión del archivo denominado “Relación_equipo_LPD” el cual contenía información de las profesionales que hacen parte del equipo de trabajo de la Línea Púrpura para establecer los criterios de priorización y definir la muestra de auditoría, de conformidad con la información reportada por el proceso de Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia. De este modo se seleccionaron 16 profesionales de acuerdo al rol en Línea Púrpura, teniendo como criterios el mayor número de atenciones y tiempo de vinculación, como se muestra en la tabla N° 2:

Tabla 2. Priorización muestra de auditoría

Profesión	Cargo o Rol en la Línea Púrpura	Criterio selección muestra de auditoría		
		Tiempo de vinculación	Número de atenciones	Rol
Psicóloga	Agente Profesional	X		
Abogada	Agente Profesional	X		
Trabajadora Social	Agente Profesional	X		
Abogada	Agente Profesional		X	
Abogada	Agente Técnico	X		
Enfermera	Agente Profesional		X	
Psicóloga	Agente Profesional	X		
Trabajadora Social	Agente Profesional		X	
Enfermera	Agente Profesional		X	
Psicóloga	Lideresa Psicosocial			X
Psicóloga	Agente Técnico		X	
Psicóloga	Agente Técnico		X	
Trabajadora Social	Agente Técnico		X	
Trabajadora Social	Agente Técnico		X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 9 de 63

Profesión	Cargo o Rol en la Línea Púrpura	Criterio selección muestra de auditoría		
		Tiempo de vinculación	Número de atenciones	Rol
Abogada	Agente Profesional		X	
Psicóloga	Agente Profesional		X	

Fuente: Elaboración propia

Al respecto, es de señalar que de las 16 profesionales inicialmente seleccionadas en la muestra, fue necesario realizar cambio de 2 profesionales toda vez que ya no se encontraban vinculadas con el operador de la Línea al momento de la auditoría.

Para la realización de estas pruebas se concertó con el proceso de Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, el cronograma para la realización de entrevistas al equipo de trabajo de acuerdo a la disponibilidad, de la siguiente forma:

Tabla 3. Cronograma entrevistas Equipo de Trabajo LPD

Profesión	Rol	Fecha Programada
Psicóloga	Líder psicosocial	Lunes 24 de mayo 2021
Psicóloga	Agente profesional	Martes 25 de mayo 2021
Abogada	Agente Técnico	Miércoles 26 de mayo 2021
Abogada	Agente profesional	Jueves 27 de mayo 2021
Trabajadora Social	Agente profesional	Jueves 27 de mayo 2021
Enfermera	Agente profesional	Viernes 28 de mayo 2021
Enfermera	Agente profesional	Viernes 28 de mayo 2021
Trabajadora Social	Agente profesional	Viernes 28 de mayo 2021
Psicóloga	Agente profesional	Miércoles 02 de junio 2021
Psicóloga	Agente Técnico	Miércoles 02 de junio 2021
Psicóloga	Agente Técnico	Jueves 03 de junio 2021
Abogada	Agente Técnico	Jueves 03 de junio 2021
Trabajadora Social	Agente Técnico	Jueves 03 de junio 2021
Psicóloga	Agente Profesional	Viernes 04 de junio 2021
Trabajadora Social	Agente Técnico	Evento cancelado
Abogada	Agente profesional	Martes 8 de junio 2021

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la aplicación de las entrevistas, es importante aclarar que se efectuaron 15 de las programadas puesto que 1 de las profesionales el día de la entrevista no tenía internet en el lugar donde se encontraba y no fue posible reprogramarla, dado a que la profesional presentó quebrantos de salud, de acuerdo con lo informado por el proceso. Al respecto es de señalar que la entrevista realizada a la Lideresa Psicosocial, fue desarrollada con el propósito de conocer la operación de la Línea y por ende para el análisis de los resultados serán tomadas las entrevistas realizadas a las 14 agentes profesionales y técnicas.

Por otra parte, se realizaron pruebas de “cliente oculto” a la Línea Púrpura Distrital a través de todos sus canales de atención (telefónico, whatsapp, chat web y correo electrónico), con el fin de validar criterios establecidos en los protocolos de atención y el manual de atención a la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 10 de 63

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

- Solicitud de información en la apertura de auditoria del 24 de marzo de 2021.
- Solicitud de información complementaria mediante correo electrónico del 16 de abril de 2021.
- Entrevista realizada a la líder el proceso y a la coordinadora de Línea Púrpura el día 26 de abril de 2021.
- Solicitud de información al proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 24 de mayo de 2021.

Como última etapa, con la información identificada y consolidada a lo largo del proceso auditor se construye el informe de auditoría el cual se da a conocer en la reunión de cierre y es enviado a quien lidera el área y proceso auditado. Las conclusiones del informe de auditoría se describen a través de fortalezas y debilidades; estas últimas que 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 con su respectiva recomendación. 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.

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 atención en Línea Púrpura Distrital, tendientes al desarrollo de controles

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 11 de 63

en el marco de la prestación del servicio. Para tal fin, se partirá de los lineamientos distritales, para luego abordar las metodologías y documentos técnicos; y la articulación con los instrumentos de planeación existentes.

6.1.1 Lineamientos Distritales

Las directrices que enmarcan la atención a la ciudadanía se encuentran reglamentados por disposiciones dadas en el *Decreto Distrital 197 de 2014*, *Decreto Distrital 847 de 2019*, *CONPES 03 de 2019*, los cuales son marco para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.

Es así que en relación de la aplicación de las líneas estratégicas y transversales establecidas en el artículo 8 y 9 del Decreto Distrital 197 de 2014, se identificó que la Entidad implementa acciones a través de las cuales se evidenció el cumplimiento de dicha política, de la siguiente forma:

- **Accesibilidad:** La Entidad presta sus servicios mediante la estrategia de Línea Púrpura Distrital como canal de orientación y atención telefónico que funciona las 24 horas del día para fortalecer la prevención y atención integral a mujeres víctimas de violencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo 703 de 2018 *“Por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA y se dictan otras disposiciones”*, el cual cuenta con unas características de accesibilidad por el modelo de operación de este. Es así que para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía Línea Púrpura cuenta con 4 canales de acercamiento como lo son telefónico (018000112137), whatsapp 3007551846, chat web (disponible en la página web de la entidad) y correo electrónico (lpurpura@sdmujer.gov.co) que han permitido un mayor acercamiento con las mujeres por su cobertura en los horarios de atención y la facilidad para acceder al servicio, que se visualiza en los reportes de las atenciones que se brindan.

Sin embargo, en las pruebas realizadas como cliente oculto se evidenciaron deficiencias en la atención por el canal chat web en términos de oportunidad, atributos del servicio y etapas de la atención que serán ampliadas en el numeral 6.3.1 del presente informe.

Para finalizar, es de resaltar que dadas las condiciones y medidas adoptadas en el país por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, la Secretaría Distrital de la Mujer identificó factores que aumentan el riesgo y el peligro de violencia de género contra las mujeres y por ende amplió la operación por el canal de WhatsApp contemplando la orientación e información frente a las rutas de atención teniendo en cuenta el contexto de confinamiento en el que se encuentran las mujeres víctimas de violencias.

- **Infraestructura:** Esta línea estratégica abarca la infraestructura que a nivel tecnológico y físico (equipo de trabajo) facilita la operación de Línea Púrpura Distrital, tendiente a mejorar la prestación del servicio en cuanto a capacidad. Es así que el proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia mediante correo electrónico remitido el 6 de abril de 2021 con respecto a este tema refiere *“Con el fin de fortalecer el servicio de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital y atendiendo a las recomendaciones de los organismos internacionales en el marco del contexto social, político y económico generado por la pandemia por Covid-19, durante el año 2020 se establecieron medidas para mejorar la capacidad y la calidad de la atención, a través del aumento del equipo interdisciplinar de atención y del fortalecimiento de la plataforma tecnológica, con los que opera la Línea, así:*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 12 de 63

1. *Equipo de atención:*

- a. *Se incrementó el equipo de atención psicosocial pasando de 12 a 25 profesionales.*
- b. *Se dispuso de un equipo de 11 técnicas para contacto inicial, toda vez que aumentaron las interacciones en la línea con solicitudes de información sobre Covid-19, subsidios, solicitudes de empleo, entre otros.*
- c. *Se amplió el equipo de supervisión y calidad de la línea, pasando de 2 a 5 profesionales.*

El equipo de atención se caracteriza por ser interdisciplinario contando con mujeres profesionales en las áreas de psicología, trabajo social, derecho y enfermería, encargadas de brindar la orientación y la atención necesarias para facilitar el acceso real y efectivo de las mujeres a las rutas de atención, protección y sanción en casos de violencias en su contra.

2. *Plataforma tecnológica:*

- a. *Se fortaleció en un 160% la capacidad de transmisión de información pasando de un canal de 15 MG a uno de 40 MG dedicado. Lo anterior como medida para evitar caídas en la plataforma por saturación de los canales, mejorar la estabilidad y soportar los servicios de respaldo en nube y conexiones de las profesionales de atención a través de redes privadas virtuales (VPN). También se dispuso de una troncal SIP de 120.000 minutos que posibilitó realizar llamadas salientes de seguimiento a las ciudadanas que así lo requirieron.*
- b. *Se ampliaron a (4) cuatro los canales de atención, contando desde febrero de 2020 con el canal de atención a través de Whatsapp, como un mecanismo no solo de solicitud de apoyo sino también de atención inmediata vía chat lo que ha posibilitado llegar a mujeres con dificultades de conexión telefónica o limitaciones en su seguridad por convivencia con sus agresores, en el contexto de aislamiento por la pandemia.*
- c. *Se contrataron dos tarjetas SIM con capacidad de 20 GB de datos, lo cual fortaleció la respuesta a la demanda de atenciones y llamadas salientes a través de WhatsApp. Adicional a esto, la adquisición de estas tarjetas SIM de datos garantizó la independencia en el canal de conexión que soporta la línea gratuita 018000112137 y el canal WhatsApp, asegurando la estabilidad en la operación y fortaleciendo la respuesta a posibles fallas.”*

De esta forma, se observó que en el marco del contrato N° 297 de 2020 se fortalecieron aspectos de la atención para garantizar la comunicación y el acercamiento con las mujeres que requieren de la oferta institucional a través del modelo de atención de Línea Púrpura. Lo anterior permite identificar el cumplimiento de componentes respecto de la implementación de la política de servicio a la ciudadanía, como lo señala el MIPG en el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) “Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano”:

“Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 13 de 63

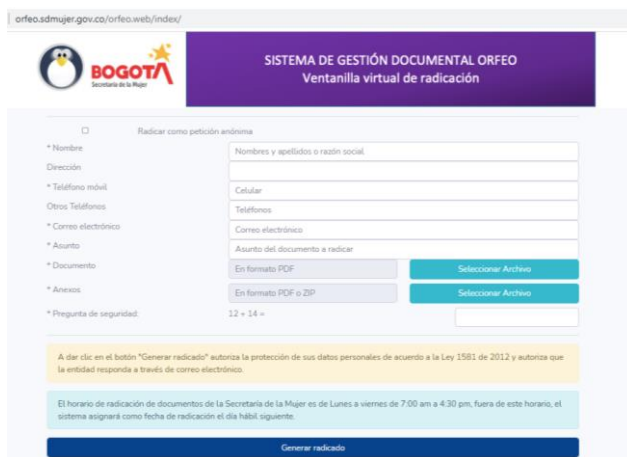
- **Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs:** Para el uso de tecnologías de información la Secretaría Distrital de la Mujer, como parte de la estrategia de racionalización de trámites, puso en marcha desde el 2019 el Sistema de Información Misional (SIMISIONAL) como herramienta tecnológica, para el registro de información y seguimiento de las atenciones brindadas en Línea Púrpura Distrital.

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 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 cuenta con 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. Al respecto se evidenció que en el marco de la contingencia presentada por la emergencia sanitaria, se puso en funcionamiento la Ventanilla de Radicación Virtual para facilitar a la ciudadanía la gestión de las comunicaciones oficiales de acuerdo a sus requerimientos. Como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1. Ventanilla Virtual



Fuente: <http://orfeo.sdmujer.gov.co/orfeo.web/index/> - Página web Secretaría Distrital de la Mujer

- **Cualificación del servicio:** En desarrollo de la línea estratégica de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se resalta la gestión del proceso en cuanto a las jornadas de capacitación y sensibilización realizadas al equipo en temáticas específicas que se enmarcan de acuerdo a las necesidades identificadas en la operación y atención de la Línea. Sin embargo en desarrollo del ejercicio auditor llevado a cabo mediante entrevistas se revisaron aspectos relacionados con la cualificación del equipo de trabajo de Línea Púrpura (Agentes profesionales y agentes técnicos) a través de preguntas sobre la Política Pública de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 14 de 63

Servicio a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía, evidenciando que, si bien se cuenta con un amplio conocimiento sobre la Oferta Institucional y en especial el de atención y orientación psicosocial, primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis en el marco de la atención que se brinda desde la Línea, existe 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, canales de recepción de las PQRS).

Así las cosas en desarrollo de las pruebas de recorrido (14 entrevistas) se identificó que 8 de las profesionales conocen la Política Pública Distrital a la Ciudadanía, y las 6 restantes desconocen en que consiste dicha política por cuanto no identifican quienes son los responsables de la implementación en la entidad.

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:

- En cuanto al conocimiento del documento, se evidenció que de las 14 entrevistas realizadas al equipo de atención de línea púrpura, 11 profesionales no conocen el manual de atención y las 3 restantes tienen conocimiento de este, por ejercicio autónomo y por la experiencia laboral que han tenido en servicio a la ciudadanía.
- Se observó que las entrevistadas asocian el manual a los servicios que tiene la entidad y a los canales de atención, aspectos que tan solo son una parte de lo que es la atención integral a la ciudadanía. Esta situación podría ser indicativo de 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 manual, se evidenció que de las 14 entrevistas realizadas al equipo de atención, 6 profesionales conocían los atributos del servicio y, las 8 restantes aplican los atributos por la formación profesional que tienen y porque hace parte de la labor permanente que realizan en la línea.
- 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 Línea Púrpura. En este sentido, se identificó que el equipo de trabajo, en relación a la atención preferencial, responden más al sentido común que a la existencia y conocimiento de protocolos específicos, adicionalmente se evidenció que la operación de Línea Púrpura en el marco del contrato interadministrativo N°297 de 2020 no cuenta con intérpretes para poder brindar la atención en caso de ser requerida por personas en condición de discapacidad (auditiva, visual, entre otras).

Así las cosas, en primera medida se recomienda que dicho Manual contenga lineamientos y/o protocolos de acuerdo a la dinámica de la Línea 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 Eliminación de Violencias y la Dirección de Enfoque Diferencial y, en segunda medida se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 15 de 63

recomienda al proceso analizar la posibilidad de incluir en las próximas contrataciones, especificaciones en el anexo técnico relacionadas con la atención preferencial desde el contexto de la línea.

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

Con respecto al Manual de Atención con Enfoque Psicosocial, se evidenció que de las 9 entrevistas realizadas a las Agentes Profesionales¹, 5 de ellas conocen el documento porque participaron en su construcción y por el conocimiento que tienen al haber prestado sus servicios en otras estrategias al interior de la entidad, las 4 restantes desconocen el contenido de dicho comentario. Al respecto es importante señalar que dicho documento hace parte de las características y condiciones técnicas, lineamientos y manuales señalados en el numeral 3 del anexo técnico (contrato N° 297 de 2020) por cuanto la importancia de que el equipo de trabajo conozca el contenido del mismo, ya que, este documento contiene definiciones, lineamientos y objetivos de los equipos que hacen parte de la atención psicosocial (CIOM, Casa de Todas, línea púrpura, casa refugio) desde los enfoques que se deben tener en cuenta para guiar el desempeño de las 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 que se dan desde las distintas estrategias de la entidad.

Asimismo, se evidenció que en el periodo auditado no se han desarrollado jornadas de sensibilización en el marco de las capacitaciones que hacen al equipo de trabajo de Línea Púrpura o en los procesos de inducción y reintroducción, relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y documentos asociados que se enmarcan en la implementación de directrices de dicha política en la entidad. Por lo que se recomienda incluir estas temáticas en las jornadas que se desarrollan con el equipo de trabajo, así como en los procesos de inducción y reintroducción, 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 que a nivel del talento humano referencia el Manual Operativo del MIPG en el documento del DAFP *“Actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano”* a través de acciones de implementación:

- *“Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.*
- *Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.”*

¹ Rol encargado de realizar la prestación del servicio (atención psicosocial, asesoría socio jurídica, intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos, entre otros)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 16 de 63

Por esta razón, se recomienda incluir la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como tema en los conocimientos básicos o esenciales de los perfiles que se tengan en relación con el talento humano referenciados en el anexo técnico.

- **Articulación Interinstitucional:** Para la operación de Línea Púrpura es fundamental la articulación entre entidades que permita generar estrategias de fortalecimiento conducentes a brindar una atención eficaz e integral. Así las cosas, el proceso mediante correo electrónico remitido el 6 de abril de 2021 frente a este tema refiere *“Esta articulación se centra en la identificación de necesidades dentro de la operación, los procesos de canalización y remisión de casos, los procesos de actualización de protocolos con los que cuenta la Línea Púrpura Distrital, y la coordinación en procesos de fortalecimiento psicosocial del equipo, entre otros, priorizando la articulación con los sectores de seguridad, salud, educación y servicios de integración social, así como la identificación de barreras de acceso institucional, canalizando en estos casos a las estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo a los criterios de atención de cada una de ellas.*

Al respecto, de manera general se destacan dos procesos de articulación interinstitucional que han fortalecido la operación y atención de la Línea Púrpura Distrital:

- *Identificación y remisión de mujeres víctimas de violencia en el ámbito familiar y en riesgo de feminicidio a la Subdirección de Familias de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el objetivo de que las Comisarías de Familia revisen los hechos y establezcan acciones de atención, protección y seguimiento en el marco de sus competencias.*
- *Proceso de integración de la Secretaría Distrital de la Mujer como agencia de despacho en la Línea NUSE 123 en el marco de la articulación con la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, autorizado y formalizado mediante Resolución No. 928 de octubre de 2020. Este es uno de los logros más significativos que se obtuvieron durante el 2020, en el cual se ha garantizado la recepción, tipificación, atención y seguimiento al alto número incidentes relacionados con lesiones personales con tentativa de feminicidio, violencia sexual y violencia intrafamiliar, de manera que se pueda ofrecer una intervención oportuna e integral para activar las rutas de salud, justicia y protección correspondientes.”*

De esta forma se puede concluir que la entidad ha promovido estrategias de articulación interinstitucional que en el marco de la misionalidad ayudan a fortalecer las acciones de prevención, atención, protección y sanción en el marco de la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

6.1.2 Metodologías y documentos técnicos

Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron metodologías y lineamientos relacionados con la prestación del servicio de Línea Púrpura elaboradas por el proceso, como parte de las estrategias de fortalecimiento en la atención, las cuales se encuentran contenidas en los siguientes documentos:

- Protocolo de atención Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”.
- Protocolo de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para atención vía Whatsapp en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID – 19.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 17 de 63

- Protocolo para agentes de contacto inicial y de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para la atención telefónica en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID – 19.

Estos documentos contienen pautas de atención basados en el contexto de los casos recibidos a través de este modelo de atención que se enmarcan en la escucha activa, pautas de abordaje para intervención en crisis, seguimiento a casos y lineamientos relacionados con el diligenciamiento de información en el SIMISIONAL, adicionalmente tiene pautas orientadoras para el manejo de las conversaciones a través whatsapp, elementos y/ guías para la orientación e información, niveles de atención y roles (agente técnico, agente profesional), que ayudan al fortalecimiento de la atención en el marco del abordaje de las orientaciones o informaciones que se brindan en Línea Púrpura. Sin embargo, es importante que el proceso analice la posibilidad de unificar estos protocolos en un solo documento, ya que se observa que su contenido es el mismo en cuanto a pautas orientadoras para la atención, plantillas o guías utilizadas durante la atención, pautas para la orientación e información según el caso, pero que son aplicados en los distintos canales de atención que tiene la línea. Lo anterior en aras de articular y establecer una sola línea técnica, abordando los distintos canales en los que se brinda la atención. Adicionalmente es importante que se realice la codificación y formalización de los documentos del proceso en el Sistema Integrado de Gestión LUCHA que permita tener el control del versionamiento y la trazabilidad de las actualizaciones que se hagan con miras a identificar las mejoras que se le hacen a los protocolos.

Por otra parte, en la revisión de los protocolos se evidenció que se encuentran articulados el Manual de Atención a la Ciudadanía en los siguientes temas:

Tabla 4. Articulación protocolos LPD vs Manual de Atención a la Ciudadanía

Manual de atención a la ciudadanía	Protocolos
Etapas de la atención a la ciudadanía: <i>Contacto inicial - Desarrollo - Finalización</i>	Primer momento - saludo y contexto del servicio (contacto inicial) Segundo momento - identificación del tipo de solicitud (desarrollo) Cierre de la comunicación - finalización de la comunicación (finalización)
Atributos del servicio: <i>Cálido. Amable, rápido, respetuoso, digno, humano y confiable</i>	Estos atributos se identifican a través de las plantillas o guiones que se tiene establecidos en los protocolos para la atención, como por ejemplo: • ¿Con quién tengo el gusto de hablar? • Por favor permanece en línea mientras transfiero tu llamada a la profesional que te escuchará y orientará en tu caso. • Gracias por comunicarte con la Línea Púrpura Distrital Mujeres que escuchan mujeres, recuerda que NO ESTÁS SOLA, nuestro horario de atención es las 24 horas, 7 días de la semana.

Fuente: Manual de Atención a la Ciudadanía – V6 (25/06/2020) y protocolos de atención LPD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 18 de 63

Para finalizar se recomienda revisar y articular los lineamientos del Protocolo de atención Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” en cuanto al manejo de las PQRS que ingresan a través de este canal en relación con las directrices establecidas en el Manual de Atención a la Ciudadanía, dado que se evidenciaron diferencias entre estos documentos (ver numeral 6.3.3 del presente informe).

6.1.3 Articulación con los instrumentos de planeación

Las actividades realizadas desde el proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” en cuanto al diseño de metodologías y lineamientos tendientes a la prevención, atención y protección encaminadas a la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y que son desarrolladas a través de la atención integral que se brinda en la Línea Púrpura, aportan al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI” y a su vez a los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2020 – 2024 de la Secretaría Distrital de la Mujer como se muestra a continuación :

Tabla 5. Articulación proyecto de inversión con plataforma Estratégica

Meta PDD: Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la línea púrpura “Mujeres escuchan mujeres” integrando un equipo de esta a la línea de emergencias 123			
Proyecto de inversión	Objetivo Estratégico	Estrategias	Metas
7734 “Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias - SOFIA en Bogotá”	5: “Fortalecer y coordinar la respuesta institucional para la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias -SOFIA-, aportando a la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en el Distrito Capital”.	1. Fortalecer el canal de atención y orientación de la Línea Púrpura Distrital con una cobertura 24 horas. 2. Revisar y rediseñar el modelo de atención de las Casas Refugio. 3. Aumentar y cualificar la oferta de atención, protección y judicialización para las mujeres víctimas de violencias. 4. Fortalecer la respuesta institucional en atención de casos de violencia en el espacio público y el transporte. 5. Desarrollar una estrategia de fortalecimiento a las rutas de justicia y protección para las mujeres víctimas de violencias atendidas por el sector salud.	1. Realizar 60.000 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital. 2. Realizar seguimiento al 100% de los casos reportados en la Línea Púrpura Distrital. 3. Operar 6 Casas Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia y personas a cargo. 4. Realizar atención al 100% de personas (mujeres víctimas de violencia y personas a cargo) acogidas en Casa Refugio. 5. Fortalecer 4 componentes del Sistema SOFIA. 6. Implementar 1 estrategia de prevención de riesgo de feminicidio. 7. Dinamizar 20 Consejos Locales de Seguridad para las Mujeres y sus respectivos Planes Locales de Seguridad. 8. Implementar 1 protocolo de prevención, atención y seguimiento a casos de violencia en el transporte público. 9. Realizar 3.000 atenciones a Mujeres Víctimas de Violencia a través de las Duplas de Atención.

Fuente: Plan Estratégico SDMujer 2020 -2024 y SEGPLAN

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 19 de 63

De esta forma, dentro del análisis de la plataforma estratégica institucional se identificó que dicho proceso se encuentra armonizado en el desarrollo de su planeación y gestión, con el objetivo estratégico N° 5, en el que las estrategias se encuentran coherentemente relacionadas con las metas del proyecto de inversión.

Es así, que 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 7734 al cual se asocia un Plan de Acción (PA), instrumentos a los que se realiza seguimiento trimestral. Asimismo, se aporta mensualmente al informe Productos, Metas y Resultados (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 y que son desarrollados mediante acciones de promoción prevención, atención y protección realizadas a través del modelo de Atención Línea Púrpura.

A su vez, en el proyecto de inversión se identificaron dos metas relacionadas con la atención a través de Línea Púrpura como se muestra en la tabla anterior. Respecto a la meta N°2 es importante que el proceso realice un análisis del impacto que se espera del seguimiento a los casos de la Línea Púrpura, en la medida de identificar si dicho seguimiento permitió a las mujeres atendidas tomar acciones de prevención, atención y/o sanción de la situación que estaba viviendo.

Por otro lado, se observó que el POA programado para la vigencia 2021 incluye 10 actividades de las cuales 1 está asociada con la orientación psicosocial y sociojurídica que se brinda en la Línea Púrpura, sin embargo, es pertinente que el proceso realice un análisis del indicador establecido por cuanto el existente no permite identificar el avance o mejoras que ha tenido la línea frente al número de atenciones efectuadas.

6.2. COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” del DAFP, algunos de los aspectos básicos para la identificación del riesgo parten desde el conocimiento y análisis de la entidad en los que se encuentra:

- 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 2020, el proceso de “Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia” hace parte de los procesos misionales de la entidad, por lo que genera productos y servicios directamente a la ciudadanía a través de la atención en la Línea Púrpura Distrital. De esta forma, la caracterización PAMVV-CA-0-V4 (14/03/2021) describe las siguientes salidas (bienes y servicios) en todo el ciclo PHVA:

- Metodología y lineamientos de operación del Sistema SOFIA
- Protocolos de atención Línea Púrpura Distrital

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 20 de 63

- Protocolo de atención Duplas de Atención Psicosocial
- Protocolo de atención Casa Refugio
- Acciones estratégicas para la prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital.
- Apoyo psicosocial a mujeres víctimas de violencia
- Protección a mujeres víctimas de violencia y su sistema familiar

Para este ítem se llevó a cabo el análisis del mapa de riesgos del proceso en virtud de la aplicación del modelo de operación por proceso, la Guía de Administración del Riesgo del DAFP y la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer – V3. Para tal fin, se revisó la información incluida en el módulo de riesgos del aplicativo institucional LUCHA y se analizaron los riesgos identificados por el proceso en relación con el objetivo y los productos de la caracterización a los cuales aplica, así como la coherencia entre el riesgo, las causas y las consecuencias identificadas.

6.2.1 Análisis de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” con respecto a la Caracterización

Así las cosas, y teniendo en cuenta el alcance de la presente auditoría, este componente se analizó desde la caracterización del proceso, los riesgos asociados y su interrelación con la atención en la Línea Púrpura Distrital, como se muestra en la tabla 6:

Tabla 6. Análisis de los riesgos del proceso “Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia” en relación con su objetivo

Objetivo	Riesgos	Producto de la caracterización al que se encuentra asociado	Observaciones
Coordinar y hacer seguimiento a la implementación de acciones de prevención, atención, protección y sanción en el marco de la garantía del derecho de las mujeres a una	1. Deficiente capacidad de respuesta frente a la demanda de atención a mujeres víctimas de violencia. Riesgo Estratégico	✓ Protocolos de atención Línea Púrpura Distrital. ✓ Protocolo de atención Duplas de Atención Psicosocial. ✓ Protocolo de atención Casa Refugio. ✓ Acciones estratégicas para la prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital.	El riesgo se encuentra coherentemente relacionado con el objetivo del proceso y la implementación de acciones y estrategias enmarcadas para la atención a mujeres víctimas de violencia, y se evidenció dentro del ciclo PHVA del proceso específicamente en el PLANEAR y el HACER.
	2. Asignación arbitraria o negación de cupos en las Casas Refugio en contravía de los requisitos establecidos para favorecer a un tercero.	✓ Protocolo Casa Refugio. ✓ Protección a mujeres víctimas de violencia y su sistema familiar.	Se observó que el riesgo formulado se encuentra relacionado con el objetivo del proceso y su gestión en las actividades desarrolladas por el proceso en la protección a mujeres víctimas de violencia a través de la estrategia Casa Refugio. Asimismo, se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 21 de 63

Objetivo	Riesgos	Producto de la caracterización al que se encuentra asociado	Observaciones
vida libre de violencias. VERBO CLAVE DEL OBJETIVO: <u>Coordinar y hacer seguimiento</u>	Riesgo de Corrupción		encuentra inmerso en el ciclo PHVA de la caracterización.
	3. Desarticulación de las acciones de implementación intersectorial del Sistema SOFÍA Distrital. No cuenta con tipología	✓ Metodología y lineamientos de operación del Sistema SOFIA ✓ Acciones estratégicas para la prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital.	El riesgo identificado se encuentra asociado directamente con la estrategia de articulación interinstitucional para la protección integral a mujeres víctimas de violencia en el espacio público y privado, liderado desde el proceso en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo Distrital 703 de 2018. Adicionalmente se evidenció dentro del ciclo PHVA del proceso específicamente en el HACER de la caracterización. Sin embargo, se identificó que el presente riesgo no cuenta con tipología establecida en el aplicativo LUCHA por cuanto se recomienda analizar la tipología que aplicaría para el riesgo formulado y hacer los ajustes correspondientes en el aplicativo.
	4. Debilidad en la atención y el seguimiento a casos de mujeres víctimas de violencia. No cuenta con tipología	✓ Apoyo psicosocial a mujeres víctimas de violencia. ✓ Protección a mujeres víctimas de violencia y su sistema familiar. ✓ Protocolo de atención Duplas de Atención Psicosocial. ✓ Protocolos de atención Línea Púrpura Distrital. ✓ Protocolos de atención Línea Púrpura Distrital.	El riesgo se encuentra coherentemente relacionado con el objetivo en cuanto a los lineamientos y acciones que desde el proceso se establecen para la atención y seguimiento a casos a través de las distintas estrategias (Línea Púrpura, Duplas de Atención, Casas Refugio) lideradas desde este, en el que su materialización puede llegar a afectar significativa los objetivos internos e institucionales. Sin embargo, se evidenció que el presente riesgo no cuenta con tipología establecida en el aplicativo LUCHA por cuanto se recomienda analizar la tipología que aplicaría para el riesgo formulado y hacer los ajustes correspondientes en el aplicativo.

Fuente: Elaboración propia con base en la caracterización del proceso y la información registrada en el módulo de riesgos del aplicativo LUCHA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 22 de 63

Del análisis realizado se concluye que la relación entre los riesgos y la caracterización del proceso “Prevención y atención a mujeres víctimas de violencia” está explícita en la realización del verbo clave del objetivo y se visualiza dentro del accionar propio del proceso en su ciclo PHVA, específicamente en las actividades del HACER desarrolladas mediante el establecimiento de lineamientos, metodologías y acciones conducentes a la prevención, protección y atención para la garantía del derecho de las mujeres víctimas de violencia, tendientes a evitar la materialización de los riesgos identificados ya que estos pueden afectar significativamente el desempeño y la gestión del proceso así como los objetivos institucionales.

En relación con los riesgos identificados, es importante que el proceso realice un análisis permanente que permita identificar factores tanto internos como externos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, más aún cuando la operación de Línea Púrpura Distrital se encuentra tercerizada y esos factores pueden estar asociados a temas contractuales (supervisión). Adicionalmente analizar la posibilidad de identificar riesgos relacionados con la confidencialidad de la información de los casos que son atendidos y las implicaciones que esto puede tener en la entidad así como en la mujer en caso de materialización, toda vez que en el marco del ejercicio de auditoría se evidenció que el operador en cumplimiento de los indicadores de calidad seleccionan una muestra para efectuar auditorías de calidad en los que se escuchan las atenciones brindadas y esto puede generar situaciones asociadas con la reserva de la información en especial por el tipo de población atendida que están enmarcadas en violencias contra las mujeres.

Es por esto que se recomienda analizar estas situaciones para determinar si se requiere la formulación de un nuevo riesgo, en articulación con el proceso de gestión documental como líder en temas de información y documentación que son producidos al interior de la entidad. O si por el contrario se requiere establecer controles que fortalezcan los riesgos ya identificados con el propósito de evitar su materialización.

6.2.2 Análisis de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”

Por otra parte, con base en el análisis efectuado en la tabla anterior, a continuación, se abarcará solo los riesgos relacionados con la atención en la Línea Púrpura Distrital para lo cual se utilizó la metodología de metalenguaje para facilitar el análisis de las tipologías y estructura de los riesgos identificados.

Tabla 7. Riesgos del proceso “Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia”
Estructura del riesgo

	Causas		Descripción del riesgo		Consecuencias
<i>Debido a</i>	1. Situaciones de contingencia interna que afecten la prestación del servicio. 2. Falta de planeación y administración logística en la prestación del servicio. 3. Incremento en la demanda debido a dinámicas sociales coyunturales.	<i>puede suceder que</i>	Riesgo 1 Deficiente capacidad de respuesta frente a la demanda de atención a mujeres víctimas de violencia. Riesgo Estratégico	<i>lo que puede generar</i>	1. Insatisfacción de la ciudadanía. 2. No garantizar atención a las mujeres víctimas de violencia de acuerdo con las competencias del sector.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 23 de 63

	Causas		Descripción del riesgo		Consecuencias
Debido a	1. Falta de actualización oportuna de los datos de caracterización. 2. Falta de lineamientos técnicos para el acompañamiento y seguimiento a mujeres víctimas de violencias. 3. Insuficiente orientación y seguimiento técnico en la operación. 4. Insuficiente seguimiento a los contratos de operación de los servicios. 5. Desconocimiento e indebida valoración del carácter confidencial de la información asociada a la Estrategia de Casas Refugio. 6. Baja capacidad de respuesta frente a la demanda de prestación servicios. 7. Factores individuales, familiares y comunitarios de la ciudadana que le impidan continuar con el seguimiento así como falta de voluntad de la misma.	puede suceder que	Riesgo 4 Debilidad en la atención y el seguimiento a casos de mujeres víctimas de violencia. Tipología: No se ha establecido	lo que puede generar	1. No garantizar atención con enfoque de género, de derechos humanos de las mujeres y diferencial. 2. Re victimización de las mujeres. 3. Aumento del riesgo sobre la vida e integridad de las mujeres y del talento humano asociado a la operación de Casas Refugio.

Fuente: Aplicativo LUCHA módulo riesgos - proceso Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia

Teniendo en cuenta la estructura para la identificación de riesgos, se puede concluir lo siguiente:

Riesgo N°1

De acuerdo con la metodología utilizada para el análisis de la estructura del riesgo, se evidenció coherencia entre la relación causa, riesgo y consecuencia.

En relación con las causas establecidas se recomienda analizar la necesidad de identificar causas asociadas con la operación de la Línea Púrpura, teniendo en cuenta aquellos factores que puedan incidir en la materialización del riesgo a causa de la tercerización de esta.

Riesgo N°4

Se observó que, en cuanto a la estructura planteada por el proceso para sus riesgos de gestión, se viene aplicando la metodología del metalenguaje, por ende, la relación entre los elementos causa – riesgo – consecuencia es coherente y corresponde consecuentemente con lo establecido en la caracterización del proceso de Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia. Sin embargo, en cuanto a la tipología, no se evidencia que el proceso haya indicado a qué tipo de riesgo corresponde según las consecuencias registradas, por cuanto se reitera identificar la tipología y realizar los ajustes correspondientes en el aplicativo LUCHA.

Por otra parte, se observó que el riesgo tiene identificado un control para mitigar el riesgo; sin embargo, no se evidenció la formulación de acciones preventivas en concordancia con lo estipulado por la Política de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 24 de 63

Administración del Riesgo de la entidad en el numeral 7 relacionado con los niveles de aceptación y tratamiento de los riesgos, dado que el riesgo se encuentra en zona alta de acuerdo con lo consignado en el aplicativo LUCHA.

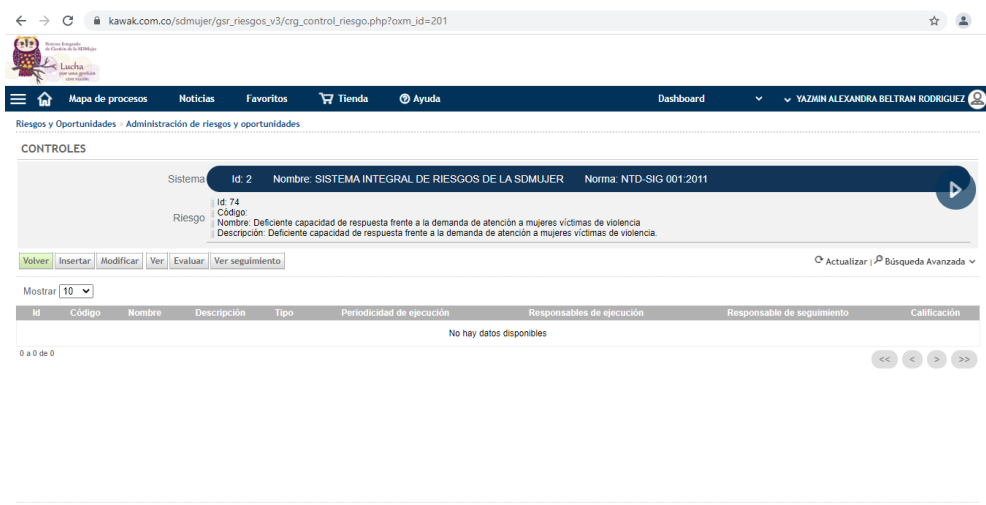
6.2.3 *Análisis de controles de los riesgos del Proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”*

En este aparte se verificó el seguimiento realizado por el proceso a los controles de los riesgos 1 y 4, y se realizó el análisis de los mismos desde la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno.

Análisis de Controles Riesgo N° 1

De conformidad con la revisión efectuada en el aplicativo LUCHA se evidenció que el riesgo no tiene identificado controles, acciones preventivas y planes de contingencia (de ser requerido) como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 2. Módulo riesgos proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”



Fuente: aplicativo LUCHA módulo riesgos – junio de 2021

Al respecto, si bien el proceso ha venido adelantando reuniones de seguimiento a la gestión del riesgo en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Política de Administración del Riesgo de la entidad, se observaron debilidades en el monitoreo de estos y a los compromisos adquiridos en estas sesiones ya que en acta del 20 de abril de 2021 el proceso indicó que se formularan los controles respectivos para el riesgo “*Deficiente capacidad de respuesta frente a la demanda de atención a mujeres víctimas de violencia*” con los equipos de atención, situación que a la fecha de la presente revisión no ha sido corregida. Es importante aclarar que este evento ya había sido identificado en el marco del seguimiento a la gestión del riesgo por proceso efectuado por esta Oficina en el mes de diciembre 2020 según radicado 3-2020-003165 (14/12/2020).

Por lo que se reitera nuevamente la recomendación de revisar y aplicar los lineamientos y directrices dadas en la Política de Administración del Riesgo de la entidad en cuanto a los niveles de aceptación y tratamiento de riesgos, así como el monitoreo, seguimiento y actualización de los riesgos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 25 de 63

Tabla 8. Análisis de Controles Riesgo N° 4

Riesgo	Descripción del Control	Tipo de Control	Periodicidad de ejecución
Debilidad en la atención y el seguimiento a casos de mujeres víctimas de violencia. Tipología: No tiene establecido	Compromisos de confidencialidad suscritos, para operadores y talento humano, asociado a la operación de Casas Refugio y personas autorizadas que ingresen a las Casas Refugio.	Preventivo	Mensual

Fuente: aplicativo LUCHA módulo riesgos – proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia

Teniendo en cuenta la metodología utilizada para el diseño de controles se observó que cuenta con un responsable identificado encargado de su ejecución y una periodicidad establecida en el aplicativo LUCHA. No obstante, se identificó que la redacción no corresponde a un control, sino que concierne a un registro denominado como “Compromiso de Confidencialidad Externo”, documento el cual no se encuentra formalizado con código documental, pero se indica en el procedimiento PAIMV-PR-5 – Ingreso a Casa Refugio - V2 como parte de las evidencias que dan cuenta del desarrollo de las actividades 12 y 14 del enunciado procedimiento. Dicha situación ya había sido identificada en el marco del seguimiento a la gestión del riesgo por proceso efectuado por esta Oficina en el mes de diciembre 2020 según radicado 3-2020-003165 (14/12/2020).

Adicionalmente se recomienda que el proceso realice un análisis del riesgo, identificando controles que no solo apliquen para Casa Refugio sino además para la atención que se realiza a través de las demás estrategias a cargo del proceso como lo son Línea Púrpura y Duplas de Atención, teniendo en cuenta la metodología para el diseño de controles establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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 Distrital 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 realizó el seguimiento pertinente a la aplicación de los documentos de la siguiente forma:

6.3.1 Implementación de lineamientos y/ 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 26 de 63

En este sentido, es de destacar la gestión del proceso frente a la emergencia sanitaria presentada en el país, ya que se evidenció la elaboración de dos protocolos tendientes a establecer lineamientos más específicos en las atenciones a través de llamada telefónica y whatsapp, para lo cual el proceso mediante correo electrónico remitido el 6 de abril de 2021 referenció lo siguiente: *“En primer lugar, el Protocolo para agentes de contacto inicial y de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para la atención telefónica, establece el alcance de la atención en relación con los dos roles de atención con los que cuenta la Línea, agente de contacto inicial y agentes de atención psicosocial.*

En segundo lugar, el Protocolo de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” para atención vía WhatsApp, tiene como objetivo brindar a las profesionales que atienden en la Línea herramientas orientadoras, guiones y plantillas para el manejo de las conversaciones vía WhatsApp en tres momentos: atención inicial, orientación e información y atención psicosocial. Esta herramienta de comunicación surge en respuesta a las necesidades de seguridad y efectividad en la comunicación con las mujeres en contexto de aislamiento, la cual ha cobrado gran relevancia en los procesos de comunicación efectiva con las ciudadanas.”

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 y los protocolos de atención de Línea Púrpura, se realizaron 15 pruebas de “cliente oculto” en todos los canales de atención de Línea Púrpura (telefónico, whatsapp, chat web y correo electrónico), 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:

Telefónico

- De total de las llamadas (6) realizadas, 3 fueron atendidas de inmediato, 2 tardaron un tiempo aproximado entre 1 a 5 minutos y la restante de 6 a 10 minutos aproximadamente. Sin embargo en uno de los casos en el que se requirió hacer la transferencia a la profesional se demoraron aproximadamente 15 minutos.
- De las 6 profesionales que atendieron las llamadas, 5 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. En la llamada restante no se pudo identificar los atributos del servicio dado a que se cortó la comunicación cuando se estaba exponiendo caso y no se recibió devolución de la llamada.
- Del total de llamadas (6) realizadas, 5 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 y las pautas referenciadas en los protocolos de atención.
- Uno de los casos expuestos fue una situación de violencia psicológica ejercida a un hombre, en el que se brindó la información de contacto de Línea Calma y los horarios de atención.

Whatsapp

- De total de las conversaciones (4) realizadas, 1 fue atendida de inmediato y las 3 restantes tardaron un tiempo aproximado entre 1 a 5 minutos para la atención.

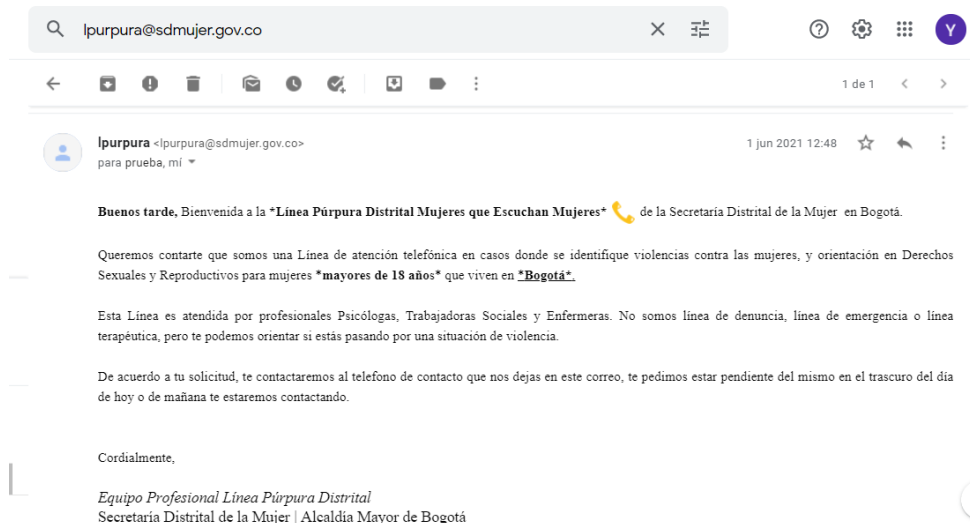
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 27 de 63

- De las 4 profesionales que atendieron la llamada, en su totalidad 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, pese a que el canal de comunicación no permite cercanía con la mujer. Sin embargo, se identificó que mediante plantillas se hace ese contacto inicial (Bienvenida) lo que puede conllevar a no generar un espacio de confianza más aun cuando los casos recibidos corresponden a problemáticas o malestares emocionales.
- Del total de llamadas (4) realizadas, 2 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 y las pautas referenciadas en los protocolos de atención. Las 2 restantes no fue posible establecer la etapa del desarrollo ya que en una de ellas se expuso el caso de violencia psicológica y la respuesta por parte de la línea fue *"Perfecto mujer, muchas gracias. Es importante que tengas presente que hemos tenido una amplia congestión de llamadas. Tan pronto terminemos las atenciones en curso nos contactamos contigo. Sin embargo, es importante que, en caso de encontrarte en una situación de emergencia, acudas a la línea 123 o al CAI más cercano"*, lo que puede incidir en generar malestares en la ciudadanía que conlleven por ejemplo a desistir de denunciar casos de violencia y, en la llamada restante tampoco fue posible establecer la etapa de desarrollo de la atención toda vez que se informó que se haría devolución de llamada y esta solo fue recibida 5 días después de haberse contactado por este canal.
- Una de las conversaciones duro aproximadamente hora y media insistiendo en que se hiciera devolución de la llamada en el mismo momento.

Correo electrónico

- Para la prueba realizada en este canal se expuso una situación de violencia intrafamiliar (madre-hija) en el que se recibió respuesta al correo al día siguiente, dando información de la línea y comunicando que se contactarían telefónicamente, por lo cual se identificó que el correo cumple con características de contacto inicial y con los atributos del servicio, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 3



Fuente: correo electrónico creado para realizar prueba

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 28 de 63

Al respecto, es de precisar que el equipo profesional de la Línea hizo el contacto e informó las posibles soluciones, brindando información de las entidades que a las que se debía acudir dado el caso expuesto.

Chat web

- De total de las pruebas (4) realizadas, 1 fue atendida de inmediato, 2 tardaron un tiempo de más de 10 minutos y la restante nunca recibió atención, para esta última solo se remitió una plantilla con información de la línea, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 4



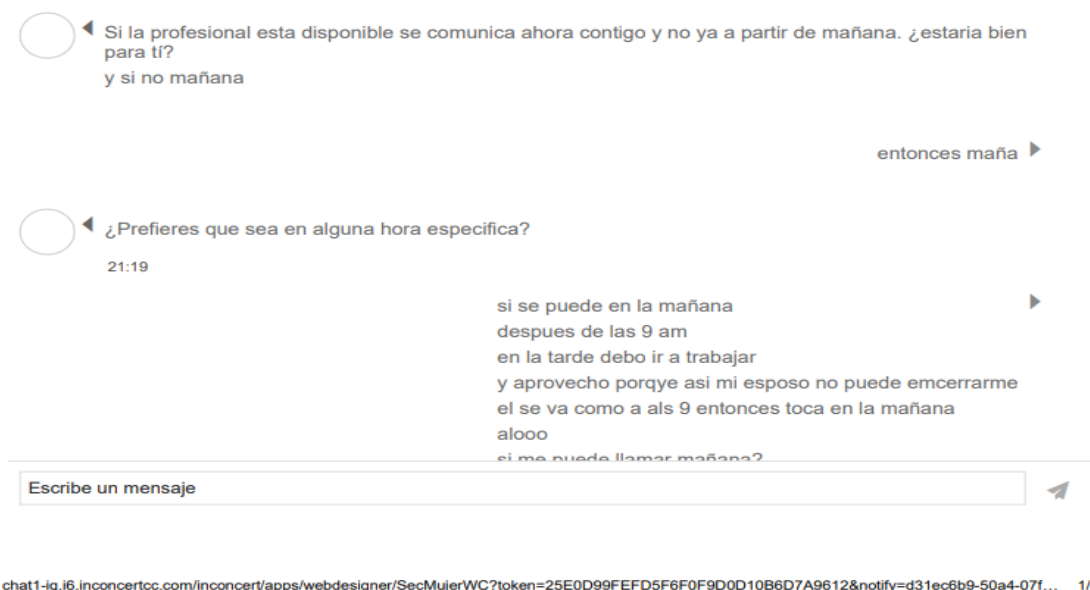
Fuente: [http://chat1-](http://chat1-iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/SecMujerWC?token=25E0D99FEFD5F6F0F9D0D10B6D7A9612¬ify=d31ec6b9-50a4-07f3-0abe-35f484d0dc7c&mobile=true&type=popup)

[iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/SecMujerWC?token=25E0D99FEFD5F6F0F9D0D10B6D7A9612¬ify=d31ec6b9-50a4-07f3-0abe-35f484d0dc7c&mobile=true&type=popup](http://chat1-iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/SecMujerWC?token=25E0D99FEFD5F6F0F9D0D10B6D7A9612¬ify=d31ec6b9-50a4-07f3-0abe-35f484d0dc7c&mobile=true&type=popup)

- De las 4 profesionales que brindaron la atención, solo 2 lo hicieron aplicando los atributos del servicio como lo son atención cordial, cálida, amable, respetuosa y atendiendo con efectividad acorde a las necesidades puestas en conocimiento durante las pruebas, pese a que el canal de comunicación no permite un mayor acercamiento con la mujer. Sin embargo, al igual que en el canal WhatsApp se logró identificar que mediante plantillas se hace ese contacto inicial (Bienvenida) lo que puede conllevar a no generar un espacio de confianza con la mujer. En cuanto a los dos casos restantes no fue posible establecer los atributos del servicio porque en una de ellas no se brindó la atención y la otra se tuvo que insistir en que se brindara la atención por este canal.
- En relación con las etapas de la atención solo se pudo identificar en una de las llamadas los tres momentos (contacto inicial – desarrollo – finalización), ya que de las restantes en una no se brindó la atención y en otra se informó que comunicarían telefónicamente pero no se observó finalización de la conversación como se muestra en la siguiente imagen:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 29 de 63

Imagen 5



Fuente: Conversación por chat web

En la aplicación de las pruebas para este canal se identificaron debilidades en la atención que parten de la comunicación fluida con la ciudadana y la oportunidad de respuesta, por lo cual es importante tomar medidas tendientes a analizar la pertinencia de continuar con el chat web como canal de atención o fortalecer la atención por este canal más aún cuando se hace difusión a través de la página web, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 6: Banner Línea Púrpura



Institucional
Atención y servicios a la ciudadanía
Las mujeres en Bogotá
Publicaciones y recursos
Logros
¿Nos necesitas?

Línea Púrpura Distrital 018000112137
"Mujeres que escuchan Mujeres"



Es una línea telefónica gratuita que funciona las 24 horas, todos los días del año y es atendida por un equipo de **psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras.**

Fuente: Página web Secretaria Distrital de la Mujer

Línea Púrpura Distrital
Mujeres que escuchan mujeres


Chat Púrpura



WhatsApp | Llamada

(+57) 018000112137 | Whatsapp
(+57) 3007551846
lpurpura@sdmujer.gov.co

¿Preguntas?

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 30 de 63

Finalmente, como resultado de las pruebas efectuadas a todos los canales anteriormente mencionados, se observó que el equipo de trabajo que brinda la atención a través de Línea Púrpura es idóneo, cumple con las características del servicio (cálido, amable, respetuoso, oportuno, efectivo y confiable) y las etapas del mismo (contacto inicial, desarrollo y finalización) en cumplimiento de los protocolos establecidos. Sin embargo, se recomienda tomar acciones tendientes a fortalecer aquellos canales (whatsapp y chat web) en los son que se observaron debilidades en la prestación del servicio.

Por otro lado, en el siguiente numeral se abordan políticas de operación y/o lineamientos establecidos en los protocolos de atención.

6.3.3 Protocolo Línea Púrpura Distrital

Como resultado de la revisión del documento y las entrevistas realizadas para la verificación de su contenido se hacen las siguientes precisiones y/o recomendaciones:

- Como resultado de las entrevistas se identificó el amplio conocimiento técnico de las profesionales y la claridad que tienen frente al desarrollo de las orientaciones y atenciones que se dan en la línea; 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 protocolo, debido a la forma en que se expresan los diferentes temas.
- Existen diferencias entre la información que se relaciona protocolo y los lineamientos del Manual de Atención a la Ciudadanía en relación con el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por correo electrónico, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Diferencias identificadas

Protocolo de atención LPD	Manual de atención a la Ciudadanía
“página 12” En el manejo de las pqrs a través del correo de línea púrpura señala: <i>Los PQRS y demás solicitudes por parte de la SDMujer la coordinación los abordará por la plataforma ORFEO y enviará al correo de la Línea Púrpura con copia a la Supervisora de la Línea, para el respectivo trámite, siempre teniendo en cuenta la solicitud que se referencia dentro de la solicitud.</i> <i>Los correos, PQRS y/o derechos de petición de otras entidades que sean remitidos por parte de otras entidades por este medio (correo electrónico), se re enviarán a la coordinación quien se encargará de proyectarlo y dar respuesta.</i>	“página 46” en relación con el manejo de las pqrs que ingresan de forma virtual (correo electrónico y redes sociales señala): (...) <i>Las solicitudes que buscan el reconocimiento de un derecho, solución de una situación jurídica, prestación de un servicio, solicitud de información y/o copias de documentos, consultas, formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones, se deben reenviar de manera inmediata al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co para que sean registrados en el Sistema Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO”</i>

Fuente: Manual de Atención a la Ciudadanía – V6 (25/06/2020) y protocolo de atención LPD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 31 de 63

Frente a lo anterior, se evidenció que el manual fue actualizado en la vigencia 2020 e implementado a partir del 25 de junio 2020, por lo que su contenido está vigente, con base en las mejoras identificadas por el proceso para la atención a la ciudadanía. Por lo que se recomienda articular con el proceso de Atención a la Ciudadanía para establecer políticas de operación en el manejo de los requerimientos que ingresan a través de Línea Púrpura y realizar la actualización de dichos documentos.

6.4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En lo dispuesto en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en relación con la dimensión de Información y Comunicación se señala como parte de las recomendaciones para una adecuada gestión de la información 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 este sentido a continuación, se realiza el análisis entorno a la información y comunicación tanto interna como externa y los sistemas de información que utiliza el proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” para el desarrollo de su objetivo, asimismo la estrategia de fortalecimiento de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género desarrollada desde el proceso “Atención a la Ciudadanía”.

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 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 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.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 32 de 63

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. Al respecto, es preciso señalar que para la vigencia 2020 entró en operación la desconcentración de este sistema con el propósito que cada una de las dependencias realice la recepción, trámite y cierre a los requerimientos que ingresan a la entidad.

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 de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y contenidos asociados

Con el propósito de fortalecer la implementación 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:

- Estrategias de difusión mediante Boletina² en el segundo semestre de la vigencia 2020: 19 de junio, 15 de julio, 18 de agosto, 7 de septiembre, 10 de noviembre y 7 de diciembre 2020, en temas como líneas estratégicas de la política pública, manual de atención a la ciudadanía “características del buen servicio”.
- Estrategias de difusión mediante Boletina en el primer semestre de la vigencia 2021: 18 de febrero; 14, 25 y 28 de mayo; 3, 10, 17 y 23 de junio; en temas como carta del trato digno al ciudadano, manual de atención a la ciudadanía “protocolo de atención preferencial”, política pública de servicio a la ciudadanía, protocolo de atención a mujeres mayores y embarazadas.
- En el marco de las actividades formuladas en el plan de acción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía (PAAC) 2021 se tiene previsto desarrollar jornadas de socialización a través de procesos de formación en los que se evidenciaron avances significativos en la planeación de dicha actividad y se observó la elaboración de insumos para el desarrollo de estos procesos (presentaciones, metodología, cuestionario, entre otros).

² Medio de comunicación interno, que condensa las principales noticias de la SDMujer. Informa acerca de los eventos con enfoque de género, de derecho o diferencial programados por la entidad o por organizaciones de mujeres; y recomienda documentos de interés para la institución.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 34 de 63

Imagen 8. Estrategias de difusión Política Pública de Servicio a la Ciudadanía Boletina del 19 de junio 2020



Manual de Atención a la Ciudadanía



Conforme a la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establece en su Manual de Atención a la Ciudadanía las siguientes características del buen servicio:

- ☞ Cálido y amable: el servicio se brinda de una manera cortés, gentil y sincera.
- ☞ Rápido: servicio debe ser ágil, eficiente y en el tiempo establecido.
- ☞ Respetuoso, digno y humano: el servicio es imparcial, igualitario y reconoce a los seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- ☞ Efectivo: el servicio debe responder a las necesidades de la ciudadanía.
- ☞ Confiable: el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la

Boletina 14 de mayo 2021



Protocolo de atención preferencial



¿SABÍAS QUE NUESTRO MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CUENTA CON PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL?

Estos protocolos tienen como propósito reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades, usuarios y usuarias en sus diferencias y diversidad que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios suministrados por la entidad.

Las servidoras, servidores y contratistas de la Entidad no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, edad, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afectación por el conflicto armado, situación socioeconómica, o cualquier otra situación o condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus atenciones.

De acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, la atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanas y ciudadanos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

¡Recuerda!

Las niñas, niños y adolescentes, tendrán prioridad sobre las demás personas. En el caso de las personas mayores y las mujeres embarazadas, se atenderán con prioridad por orden de llegada.

Conoce todos los protocolos de atención con enfoque diferencial aquí
<https://bit.ly/3o41C7j>

Boletina 3 de junio 2021



¿Conoces la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía?



Esta Política Pública Distrital tiene como propósito desarrollar atributos y competencias del servicio en las entidades distritales para:

- Brindar un servicio digno, efectivo, oportuno, confiable y de calidad.
- Garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración Distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

Boletina 23 de junio 2021

Protocolo de atención a personas mayores y mujeres embarazadas



Este protocolo tiene como propósito reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades, usuarios y usuarias en sus diferencias y diversidad, que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer.

Las personas mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial. Para hacerlo bien, por favor ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinda la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No uses diminutivos ni expresiones paternalistas para referirte a la persona.
- Respeta sus ritmos, valores, concepciones y conductas.
- Procura ponerte en su lugar para comprender las solicitudes que realiza.
- Se cortés en la atención que brindas.
- Formúlele preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escucha con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En una situación difícil, no respondas a la defensiva.

Fuente: Correo institucional

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 35 de 63

Al respecto, es de señalar que si bien se han venido desarrollando jornadas de difusión para el fortalecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en el desarrollo del ejercicio auditor se evidenció que estas piezas solo son socializadas a través del correo de la Línea Púrpura Distrital, por lo cual se recomienda analizar la viabilidad de implementar otras estrategias de difusión que permitan al equipo de la Línea Púrpura apropiarse y entender el contenido de los documentos institucionales y el marco normativo distrital para la atención a la ciudadanía.

Así las cosas, se recomienda fortalecer los procesos de difusión y socialización que abarquen todo el talento humano de la entidad en especial aquellos que brindar la prestación del servicio a la ciudadanía como Línea Púrpura. Lo anterior teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que en relación a la comunicación interna señala:

“Se debe garantizar su registro y divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los servidores un conocimiento más preciso y exacto de la entidad (...)”

6.4.3 Mecanismos de difusión Línea Púrpura Distrital

De conformidad con la información verificada en desarrollo del ejercicio auditor, se evidenció que el proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” realiza difusión permanente de piezas comunicativas en relación con la prestación del servicio a través de Línea Púrpura Distrital de la siguiente forma:

A nivel interno

- Difusión mediante boletina en el segundo semestre 2020: 19 de junio y 14 de diciembre con piezas de la estrategia poruntransmi+seguro, rutas de atención en emergencia-COVID19.
- Difusión mediante boletina en el primer semestre 2021: 14 y 29 de enero con piezas de los canales de atención no presenciales y como prevenir las violencias contra las mujeres.

Imagen 9. Estrategias de difusión Línea Púrpura Boletina 19 de junio 2020 Boletina 14 diciembre 2020

Conoce la “Ruta de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio durante la emergencia de COVID-19” en la página web de la SD Mujer, a través del link: <https://bit.ly/2xNG8M1>

Descárgala, y replica esta información con todas tus conocidas.



(Atención en Emergencia COVID-19)



Estrategia #PorunTransMi+Seguro se toma el sistema de transporte



Con el objetivo de seguir la lucha frontal contra el hurto y el acoso sexual en el sistema de transporte de la ciudad, la Alcaldía Mayor de Bogotá, con las Secretarías de la Mujer, Seguridad, Transmilenio y la Policía lanzan #PorunTransMi+Seguro.

La estrategia recuerda a las usuarias del Sistema que no están solas, pues ellas y toda la ciudadanía pueden usar los canales oficiales como la línea de emergencias 123 para alertar y reportar a la Policía en caso de peligro las 24 horas del día, y para orientación jurídica para la denuncia y acompañamiento psicológico frente a cualquier tipo de acoso, llamar a la línea Púrpura 01 8000 112 137.

“Dentro de las múltiples acciones conjuntas entre la Secretaría de la Mujer y Transmilenio, se destacan los procesos de sensibilización y capacitación al personal del sistema para que identifiquen estas formas de violencia y tengan conocimientos para la activación de la atención prestada por la Secretaría Distrital de la Mujer. En el segundo semestre del 2020 se capacitaron 328 personas. Esta campaña favorece la solidaridad ciudadana y eso es clave, pues en conjunto con la ciudadanía se puede desnaturalizar el acoso y no dejar solas a las mujeres que lo sufren”, destacó Diana Rodríguez Franco, Secretaria de la Mujer.

Conoce la implementación de esta estrategia en: <https://bit.ly/37YxFTM>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 37 de 63



Fuente: Página web Secretaria Distrital de la Mujer

Imagen 11. Redes sociales

Twitter



Instagram



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 38 de 63



Facebook



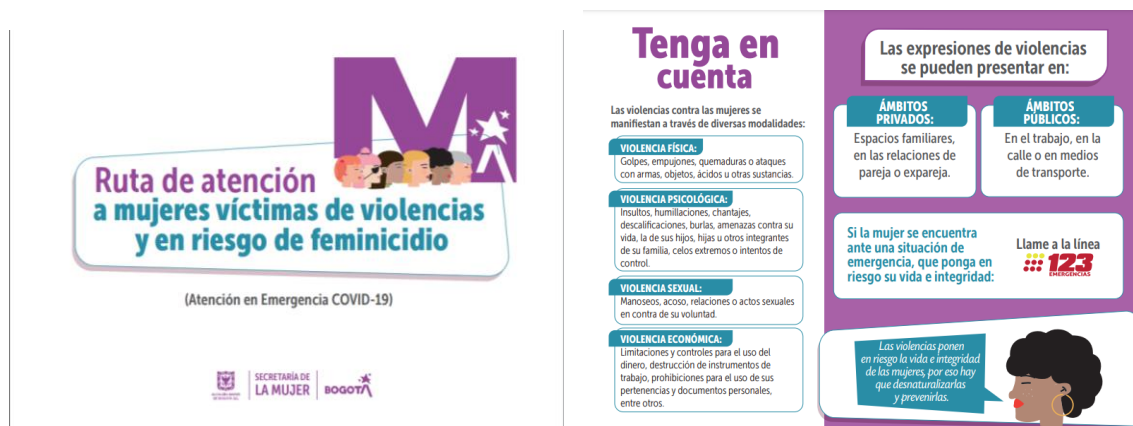
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 39 de 63



Fuente: Tomado de las redes sociales de la Secretaria Distrital de la Mujer

Adicionalmente, desde el proceso de prevención y atención integral a mujeres víctimas de violencia se elaboró una versión específica de la Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio en atención de emergencia por el COVID-19, documento que contiene los derechos de las mujeres que son víctimas de violencia y las rutas de atención por cada uno de los derechos con las alternativas de atención telefónica y virtual puestas a disposición por las entidades territoriales y nacionales con competencia en el tema, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 12



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 40 de 63

Las mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, tienen derecho a:

- 1. Recibir orientación e información**
sobre los derechos de las mujeres, las formas de hacerlos efectivos, los servicios y entidades encargados para la atención y protección integral.
- 2. Recibir atención integral en salud**
física, mental, sexual y reproductiva.
- 3. Acceder a medidas de protección**
específicas e inmediatas para proteger la vida de las mujeres, la de sus hijas e hijos y evitar que los hechos se repitan o agraven.
- 4. Acceder a la justicia- Denunciar**
los hechos para que sean investigados y el agresor sea juzgado y castigado.

1. DERECHO A RECIBIR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Líneas telefónicas **GRATUITAS**

24 HORAS

a las que se puede llamar aún sin minutos en el celular

Línea Púrpura
01 8000 112 137
Orientación jurídica y atención psicológica en Bogotá

Whatsapp Púrpura
300 755 18 46

155
Línea de atención a mujeres víctimas de violencias fuera de Bogotá.
Informa sobre el acceso a los servicios de justicia, psicológicos y médicos en el país.

Fuente: Página web Secretaría Distrital de la Mujer

Esta difusión permanente de contenidos contribuye a la prevención en el marco de la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, así como un mayor acercamiento con la ciudadanía para dar conocer la oferta institucional y promoviendo la comunicación, acompañamiento y orientación que se brinda desde Línea Púrpura, en cumplimiento de los lineamientos generales para la implementación de la política de servicio a la ciudadanía que señala el Manual Operativo MIPG versión 4 (marzo 2021) en el documento “*Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*”, al respecto:

- La entidad se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.

6.4.4 Portafolio de servicios

En revisión de los servicios ofertados, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de un portafolio de servicios dirigido a la ciudadanía, el cual es difundido a través de la página web y realiza las publicaciones y actualizaciones 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 institucional 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 la guía de trámites y servicios tiene la posibilidad de enlazar con la página web de la Entidad, con el propósito de ampliar más información de la Línea Púrpura Distrital, sin embargo el link no remite a la información de este, como se muestra en las siguientes imágenes:

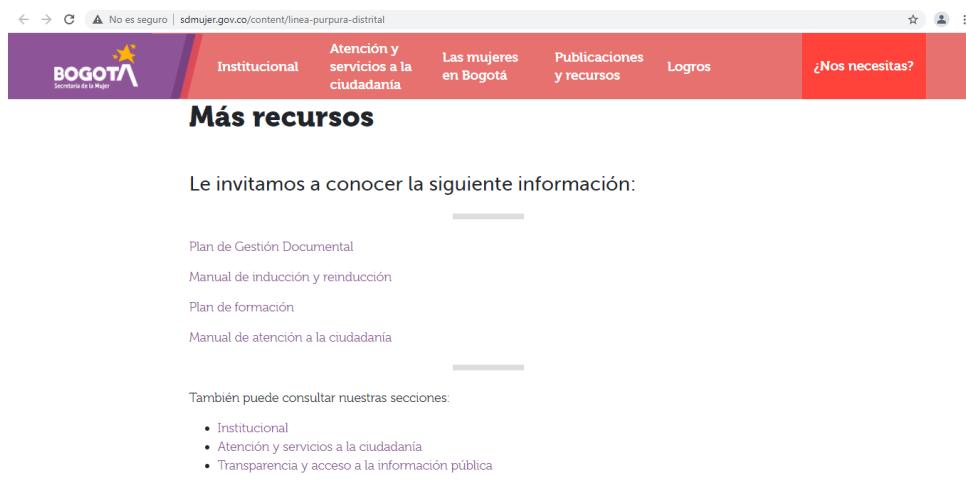
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 41 de 63

Imagen 13. Guía de Trámites y Servicios



Fuente: Guía de trámites y Servicios

Imagen 14. Link de acceso a la Página web

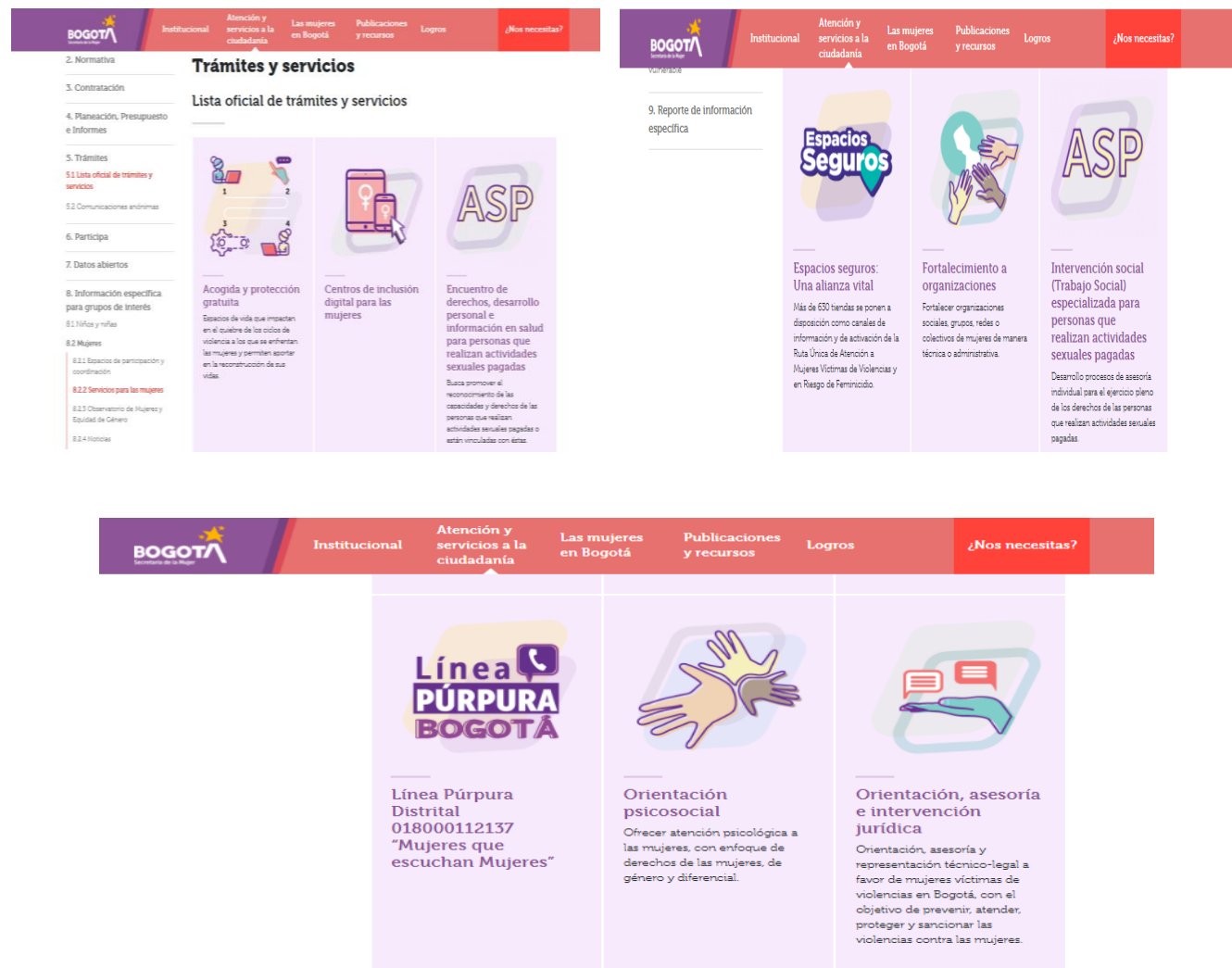


Fuente: Página web Secretaria Distrital de la Mujer

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 42 de 63

Por otra parte, se evidenció que no hay articulación de los contenidos relacionados con el portafolio de servicios de la entidad, en relación con la información publicada en la página web, la guía de trámites y servicios y los servicios inscritos en el SUIT, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 15. Página web – 9 servicios publicados



La Secretaría Distrital de la Mujer brinda el servicio personalizado en los puntos de contacto de la Entidad (Canal presencial, telefónico y virtual), para satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten las usuarias y usuarios de la Entidad.

Fuente: Página web Secretaría Distrital de la Mujer 16 de junio 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 43 de 63

Imagen 16. Guía de trámites y servicios – 11 servicios publicados

/servicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer/?post_type=tramite-servicio#page-1

MI CIUDAD | ¿QUÉ HACER? | SERVICIOS | YO PARTICIPO | ASÍ VAMOS

Aquí encontrará todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentra en ella y sus sitios emblemáticos

Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Bogotá D.C. Colombia
 Teléfono: Atención a la Ciudadanía: (+57 1) 3169001 / 018000 112137
 Horario de atención: Lunes a viernes: 07:00 a.m.- 12:00 m. - 01:00 p.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

Intervención social (Trabajo Social) especializada para las..

SERVICIO

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

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Fortalecimiento a organizaciones de mujeres

SERVICIO

Con el proceso de fortalecimiento se busca hacer un reconocimiento a las...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Acogida y protección gratuita

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

Las Casas Refugio son espacios de vida que impactan en el quiebre de los ciclos de...

PROGRAMAS SOCIALES

PROTECCIÓN INTEGRAL

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Espacios seguros: Una alianza vital

SERVICIO

La Secretaría Distrital de la Mujer, en articulación con la Federación Nacional de...

ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

MUJERES

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

Orientación psicosocial para mujeres

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

Los servicios de atención psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer son...

PROGRAMAS SOCIALES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha

SERVICIO

Bogotá te escucha es una herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos...

MUJERES

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - SDM

Formación a Cuidadoras

SERVICIO

Formación a mujeres cuidadoras mediante cursos complementarios (de corta...

PROGRAMAS SOCIALES

MUJERES

Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Bogotá D.C. Colombia
 Teléfono: Atención a la Ciudadanía: (+57 1) 3169001 / 018000 112137
 Horario de atención: Lunes a viernes: 07:00 a.m.- 12:00 m. - 01:00 p.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

Orientación, asesoría e intervención jurídica para mujeres

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA

La Secretaría Distrital de la Mujer brinda orientación, asesoría y representación...

PROGRAMAS SOCIALES

PROTECCIÓN INTEGRAL

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...

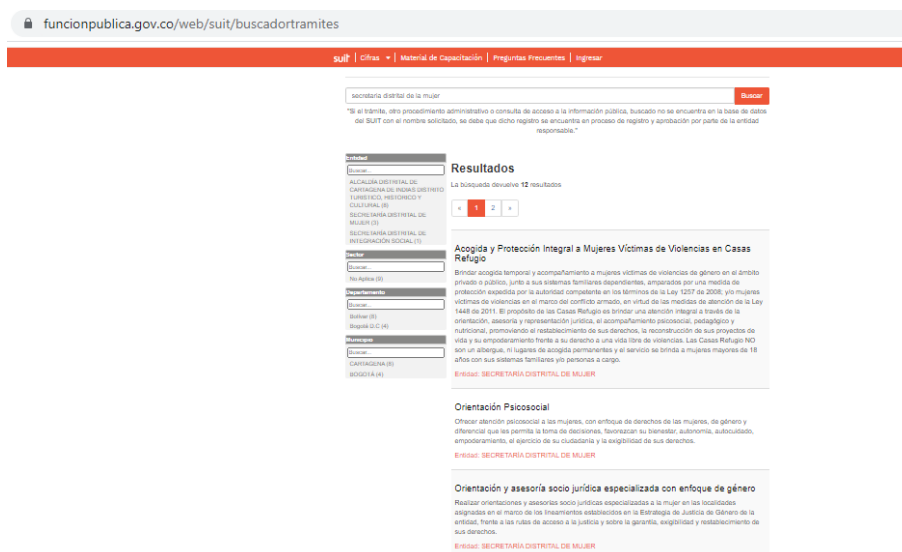
PREVENCIÓN Y VACUNACIÓN

SALUD

Fuente: Guía de trámites y servicios 16 de junio 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 44 de 63

Imagen 17. SUIT – 3 servicios inscritos



The screenshot shows the SUIT web interface with the search results for 'SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER'. The results list three services:

- Acogida y Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencias en Casas Refugio**: Brindar acogida temporal y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito privado o público, junto a sus sistemas familiares dependientes, amparados por una medida de protección expedida por la autoridad competente en los términos de la Ley 1037 de 2008, y/o mujeres víctimas de violencia en el marco del conflicto armado, en virtud de las medidas de atención de la Ley 1448 de 2011. El propósito de las Casas Refugio es brindar una atención integral a través de la orientación, asesoría y representación jurídica, el acompañamiento psicosocial, pedagógico y nutricional, promoviendo el restablecimiento de sus derechos, la reconstrucción de sus proyectos de vida y su empoderamiento frente a su derecho a una vida libre de violencia. Las Casas Refugio NO son un albergue, ni lugares de acogida permanentes y el servicio se brinda a mujeres mayores de 18 años con sus sistemas familiares y/o personas a cargo.
- Orientación Psicosocial**: Ofrecer atención psicosocial a las mujeres, con enfoque de derechos de las mujeres, de género y diferencial que les permita la toma de decisiones, fortalecer su bienestar, autonomía, autocuidado, empoderamiento, el ejercicio de su ciudadanía y la exigibilidad de sus derechos.
- Orientación y asesoría socio jurídica especializada con enfoque de género**: Realizar orientaciones y asesorías socio jurídicas especializadas a la mujer en las vicitudes asignadas en el marco de los lineamientos establecidos en la Estrategia de Justicia de Género de la entidad, frente a las rutas de acceso a la justicia y sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos.

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites – SUIT 16 de junio 2021

Frente a lo anterior, se observó que la guía de trámites y servicios contiene 11 servicios en los que observó el denominado “Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha”, el cual hace parte de los mecanismos distritales diseñados para la gestión de peticiones en la administración distrital, por lo que se recomienda analizar si es pertinente la publicación de este tipo de contenidos teniendo en cuenta las disposiciones de la Circular Distrital 005 de 2008 en relación con el propósito de la guía de trámites y servicios.

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 comunicada a través de los canales establecidos por la Entidad. Al respecto es importante aclarar que este evento ya había sido identificado en el marco de la auditoría a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PAA 2020 efectuado por esta Oficina en el mes de agosto de 2020 según radicado 3-2020-002034 (02/09/2020).

Lo anterior, teniendo en cuenta los lineamientos normativos en cuanto a transparencia y acceso a la información pública que garantizan el cumplimiento en materia de servicio al ciudadano en relación con el acceso a la información pública, señalados en el Manual Operativo del MIPG versión 4 (marzo 2021) en el documento ““Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano”, así:

“La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 45 de 63

6.4.5 Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones

En análisis de la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 2 de junio de 2021, en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS que ingresaron a la entidad para el periodo comprendido entre junio de 2020 y marzo de 2021, se identificaron las siguientes relacionadas con Línea Púrpura Distrital:

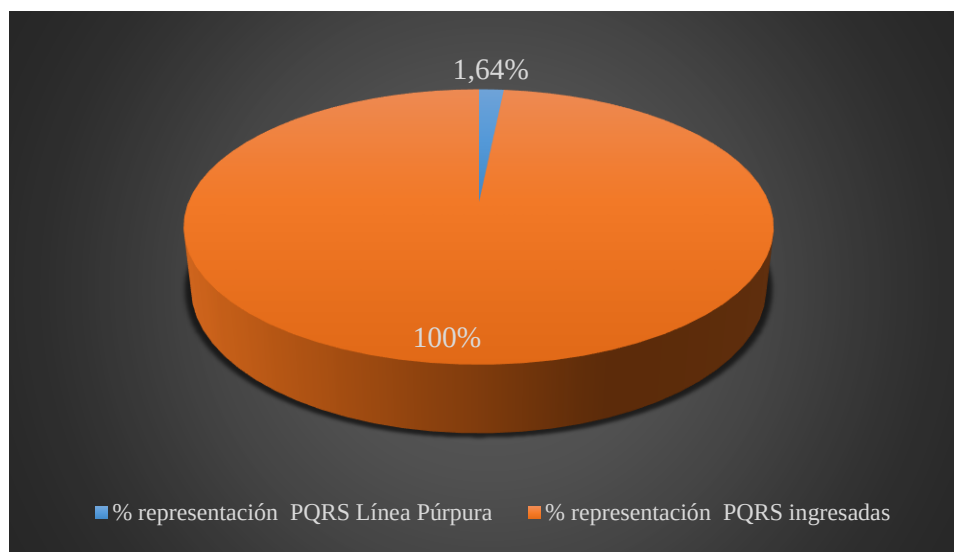
Tabla 10. Relación de PQRS

Periodo	Cantidad PQRS Línea Púrpura	Cantidad de PQRS ingresadas
Segundo semestre 2020	16	974
Primer trimestre 2021	30	712
TOTAL	46	1686

Fuente: Base de datos Sistema Bogotá te escucha

Como se detalla en la tabla anterior, se puede observar para la vigencia 2021 un incremento en las peticiones relacionadas con este canal de atención en comparación con el año 2020. Sin embargo, el porcentaje de representación de la cantidad de PQRS relacionadas con la Línea Púrpura vigencia 2020 y 2021 no es representativo en comparación con el total de requerimientos que ingresan a la entidad, como se muestra en los siguientes gráficos:

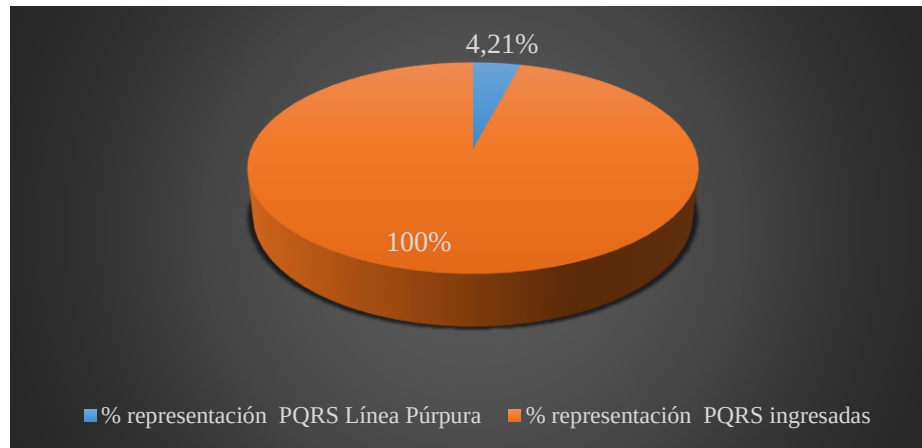
Gráfico 1. Segundo semestre 2020



Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 46 de 63

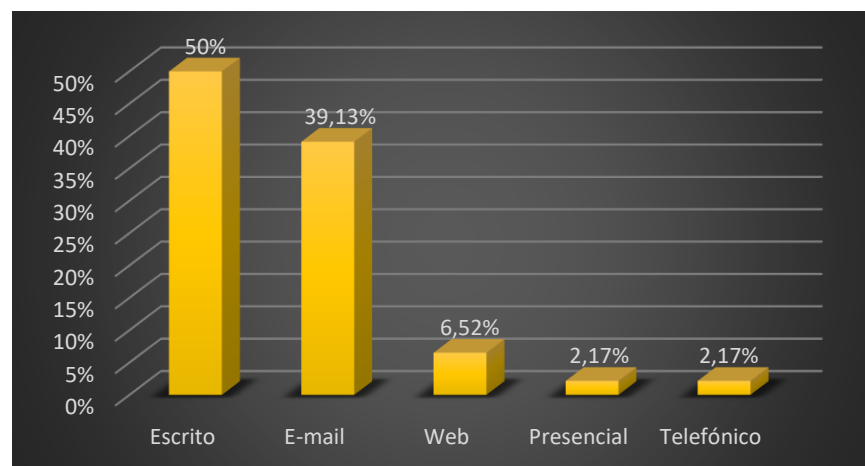
Gráfico 2. Primer trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, para realizar el análisis de los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para interponer peticiones relacionadas con Línea Púrpura se tomó el total (46) de requerimientos recibidos en el segundo semestre 2020 y el primer trimestre 2021, en el que se observó que el canal más utilizado corresponde al escrito con una representación del 50% (23 peticiones), seguido por e-mail con el 39,13% (18 peticiones), canal web (Sistema Distrital Bogotá te escucha) con 6,52% (3 peticiones) y por último los canales presencial y telefónico cada uno con una representación del 2,17% (1 petición), como se muestra en gráfico 3:

Gráfico 3. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia

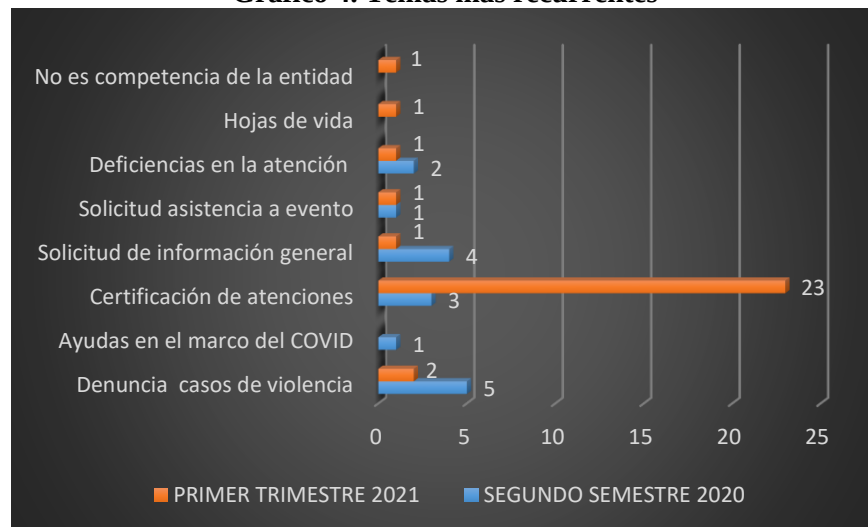
Al respecto es preciso señalar que, de conformidad con la verificación realizada en la base de datos del Sistema Bogotá te escucha se evidenció que para el primer trimestre 2021 los requerimientos que ingresaron en mayor cantidad fueron por canal escrito (ventanilla de radicación), no obstante en revisión de los números de radicado de dichos requerimientos se observó que las solicitudes corresponden a remisiones que se hacen desde el correo Línea

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 47 de 63

Púrpura en el que la peticionaria interpuso su requerimiento por este canal, por cuanto la categorización seleccionada en el Sistema Bogotá te escucha en relación con el canal de atención utilizado no es el correcto. Por lo que se recomienda identificar desde la fuente inicial de la solicitud el medio por el cual la ciudadanía está interponiendo sus requerimientos, con el propósito de que la información publicada en el marco del seguimiento a las PQRS que desde el proceso de atención a la ciudadanía se elaboran sean aún más clara, oportuna, precisa y confiable.

En cuanto a las peticiones ingresadas para Línea Púrpura para los periodos revisados (segundo semestre 2020, primer trimestre 2021) se observó que los temas más recurrentes tienen que ver con certificaciones de atenciones, denuncias casos de violencia y solicitudes de información general (estadísticas línea púrpura), como se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Temas más recurrentes



Fuente: Elaboración propia

En la revisión de los temas más recurrentes, se evidenció en la base de datos del Sistema Bogotá te escucha que de aquellos requerimientos que ingresan por el correo de Línea Púrpura y que son remitidos a gestión documental para generación de radicado, quedan registradas de forma generalizada en Bogotá te escucha en la parte de descripción de la petición como: *“ANEXO RADICADO ORFEO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER NO. 2-2021-001757 DEL 03-03-2021”*, situación que no facilita identificar la solicitud de la peticionaria lo que conlleva a realizar una revisión minuciosa de estos a través del gestor documental ORFEO generando reprocesos que pueden afectar el trámite de las peticiones. Así las cosas, se recomienda realizar un registro adecuado en la descripción de las peticiones en el Sistema Bogotá te escucha, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas desde el documento denominado como *“REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que facilite la consulta de información, más aun cuando la base de datos de dicho sistema es insumo para datos estadísticos que son reportados y publicados desde el proceso “Atención a la Ciudadanía” en los informes de gestión de las PQRS.

Por otra parte, para el registro de las PQRS que ingresan al correo de Línea Púrpura Distrital el proceso mediante correo electrónico remitido el 6 de abril de 2021 indicó *“en el caso de PQRS y/o derechos de petición de*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 48 de 63

ciudadanas o entidades que sean remitidos por este medio, desde el correo de la Línea se solicita a Gestión Documental la asignación de número de radicado, y se remite a la coordinación psicosocial quien se encarga de proyectar y dar respuesta a través de la plataforma ORFEO”, actividad se encuentra descrita en el protocolo de atención en cuanto al manejo del correo electrónico; sin embargo se evidenció que el proceso que se le está dando a los requerimiento que ingresan por este canal no es consecuente con los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía – V6 que, en cuanto al manejo de la peticiones que ingresan por correo electrónico señala:

*“Las solicitudes que buscan el reconocimiento de un derecho, solución de una situación jurídica, prestación de un servicio, solicitud de información y/o copias de documentos, consultas, formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones, **se deben reenviar de manera inmediata al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co** para que sean registrados en el Sistema Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO” (resaltado fuera de texto).*

En este sentido, es de precisar que si bien el correo lpupura@sdmujer.gov.co no se encuentra relacionado como el canal habilitado por la entidad para interponer requerimientos, es importante que exista articulación en el manejo de estos independiente del canal por donde ingresen, por lo que se recomienda al proceso “Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia” trabajar conjuntamente con el proceso “Atención a la Ciudadanía” para establecer acuerdos o lineamientos precisos en cuanto al manejo de las peticiones que ingresen a través de Línea Púrpura y de ser necesario incluirlos como política de operación en el procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” así como en el protocolo de atención y el manual de atención a la ciudadanía.

6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

En la verificación de este componente, se analizaron aquellas actividades relacionadas con el seguimiento oportuno al estado de la gestión del proceso evaluado, los monitoreos realizados a la planeación de sus metas y a las diferentes actividades programadas en el quehacer de sus funciones para identificar si producto de dicho ejercicio llevado a cabo por el proceso, se han generado acciones de mejora o toma de decisiones tendientes a subsanar debilidades o deficiencias identificadas en la gestión del proceso.

6.5.1 Seguimiento a instrumentos de Planeación

El proceso realizó seguimiento a los instrumentos de planeación como lo son: Plan Operativo Anual (POA), y al plan de acción y sus correspondientes indicadores de conformidad con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación a través de los memorandos 3-2020-003175 y 3-2020-003176 del 15 de diciembre de 2020, por lo que a continuación se relaciona el análisis del seguimiento efectuado a cada uno de los instrumentos enunciados:

Plan de Acción e Indicadores del Proceso

Se evidenció que el proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia lidera 9 metas, de las cuales 2 corresponden a la atención a través de Línea Púrpura Distrital. Así las cosas, en la tabla 9 se resume el comparativo del avance de las 2 metas proyecto de inversión asociadas con Línea Púrpura en el marco del Plan

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 49 de 63

Distrital de Desarrollo “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” de junio 2020 a marzo 2021:

Tabla 11. Resumen avance meta proyecto de inversión

Proyecto de inversión 7734: Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencias -SOFIA en Bogotá						
Meta proyecto de inversión	Vigencia 2020			Vigencia 2021		
	Programado a 31 de diciembre (magnitud)	Ejecutado a 31 de diciembre (magnitud)	% de avance a 31 de diciembre	Programado a 31 de diciembre (magnitud)	Ejecutado a 31 de marzo (magnitud)	% de avance a 31 de marzo 2021
Realizar 60.000 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital.	15.000	17103	114.02%	14.000	7217	51.55%
Realizar seguimiento al 100% de los casos reportados en la Línea Púrpura Distrital.	100	100	100%	100	100	100%

Fuente: SEGPLAN vigencia 2020 y con corte 31 de marzo 2021

Teniendo en cuenta lo anterior, esta oficina concluye que el proceso ha venido cumpliendo con lo proyectado para cada vigencia presentando un avance significativo, tal es así que con corte a 31 de marzo de 2021 se evidenció que el proceso cuenta con un avance en su ejecución del 51.55% en cuanto a las atenciones realizadas a través de Línea Púrpura Distrital, lo que redundará en el fortalecimiento de la Entidad y la gestión del proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia a través del modelo de atención por dicho canal, para contribuir a la construcción y apropiación de las mujeres al derecho a una vida libre de violencias. Por otra parte, en cuanto a la meta del seguimiento a casos se observó que se ha cumplido en su totalidad ya que esta hace parte integral de la operación de Línea Púrpura como se observa en los protocolos de atención.

Plan Operativo Anual – POA

El proceso realiza seguimiento al POA y sus correspondientes indicadores de forma trimestral, al respecto es de señalar que de conformidad con la verificación realizada al POA formulado para la vigencia 2020 no se observaron actividades asociadas con la atención a través de Línea Púrpura Distrital; por lo que solo se abarcará el seguimiento a dicha herramienta para la vigencia 2021 con corte a 31 de marzo.

Así las cosas, se evidenció que el POA 2021 cuenta con 10 actividades asociadas a 6 de las metas que tiene a cargo el proceso, de las cuales 1 se encuentra relacionada con la atención psicosocial y socio jurídica a través de Línea Púrpura Distrital, en la que el proceso a marzo 2021 lleva un cumplimiento del 100% de lo programado para el primer trimestre de la vigencia; sin embargo, como se mencionó en el numeral 6.1.3 del presente informe es pertinente que el proceso realice un análisis del indicador establecido por cuanto el existente no permite identificar el avance o mejoras que ha tenido la línea frente al número de atenciones efectuadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 50 de 63

Por otra parte, es importante señalar que de conformidad con la información verificada en el POA el proceso reporto a 31 de marzo lo siguiente: *Se tiene que para el primer trimestre del presente año, se realizaron un total de 7.217 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital "Mujeres que Escuchan Mujeres"*, no obstante se evidenciaron disparidades en las cifras reportadas en comparación con los reportes de atenciones publicados en el OMEG en donde se observa que para el periodo del 1 de enero al 1 de abril 2021 se tiene un total de 5064 atenciones efectivas en Línea Púrpura presentando una diferencia de 2153 atenciones, lo que permite identificar deficiencias en relación a la coherencia y articulación de la información que es reportada y publicada en el marco del seguimiento efectuado a este. Por lo que se recomienda establecer criterios respecto del reporte de información en el que se tenga en cuenta la operatividad del Sistema de Información Misional, como fuente oficial de información de la entidad tanto para el registro de atenciones como para la construcción de documentos de análisis estadísticos con el fin de realizar un trabajo conjunto y articulado entre las áreas misionales y la Dirección de Gestión del Conocimiento como dependencia líder en la producción y análisis de la información.

6.5.2 Seguimiento a indicadores de la Línea Púrpura

De acuerdo con la información aportada por el proceso “Prevención y atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia”, se observó que en aras de dar cumplimiento a los retos establecidos en el PDD “Un nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”, la Línea Púrpura Distrital cuenta con tres indicadores (tabla 12) mediante los cuales se mide y analiza el comportamiento de la operación de este canal en términos de oportunidad y prestación del servicio, y cuyas cifras a partir de las cuales se calculan los indicadores son tomadas de los informes de ejecución en el marco del contrato interadministrativo N° 297 de 2020.

Tabla 12. Indicadores Línea Púrpura Distrital

Indicador	Descripción	Cálculo
% Efectividad: Nivel de Atención Indicador contractualmente pactado para estar por encima del 85%	Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas que solicitaron paso a profesional o técnica.	Cantidad de “Llamadas Contestadas” dividido entre el total de “Llamadas ofrecidas” este resultado multiplicado por 100%.
% Efectividad llamadas devueltas	Corresponde a la validación del total de las llamadas salientes cuantas fueron efectivas	Cantidad de “Llamadas salientes efectivas” divididas entre “Llamadas salientes” este resultado multiplicado por 100%.
Nivel de servicio	Corresponde al porcentaje de llamadas que ingresan a la línea 018000112137, y que son atendidas antes de 40 segundos por parte de las profesionales o técnicas.	Cantidad de llamadas con nivel de servicio verdadero (llamadas atendidas antes de 40 segundos) dividido sobre la cantidad de “ LLAMADAS OFRECIDAS ” y multiplicado por 100%.

Fuente: Información remitida por el proceso mediante correo electrónico del 6 de abril de 2021

Por otra parte, se evidenció que en el marco del contrato N° 297 de 2020 se cuenta con indicadores de calidad que miden la atención brindada por parte del equipo de trabajo, estos indicadores se encuentran definidos como error no crítico y error crítico que son medidos a través de ítems (matriz de calidad) que permitan evaluar el cumplimiento de los protocolos de Línea Púrpura. Al respecto, si bien estos indicadores permiten detectar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 51 de 63

deficiencias en la prestación del servicio, es importante analizar las características de la población que se atiende y las particularidades que presenta cada atención, dado que los servicios ofrecidos por la entidad se enmarcan en situaciones y problemáticas de violencia contra las mujeres en el país, por cuanto estas mediciones pueden conllevar a desnaturalizar la misionalidad de Línea Púrpura Distrital, por lo que es importante analizar las medidas que se tomen cuando se identifiquen desviaciones producto de dichas mediciones.

6.5.3 Encuestas de satisfacción

En desarrollo del ejercicio auditor, se evidenció que en la operación de Línea Púrpura en el marco del Contrato N° 297 de 2020, se aplican encuestas con el propósito de medir el grado de satisfacción de las mujeres que son atendidas en relación con la prestación del servicio que se brinda a través del equipo de trabajo (agentes técnicos y agentes profesionales) de esta Línea. Es así como esta encuesta está conformada por las siguientes dos preguntas:

- Pregunta 1: Agradecemos que califiques por favor de 1 a 4 la atención brindada por la profesional en esta llamada, donde 4 es excelente, 3 bueno, 2 regular y 1 malo.
- Pregunta 2: Para finalizar por favor marca 1 si la información fue clara y satisfactoria o 2 si no.

Con base en lo anterior, se tomó información de los informes de ejecución del contrato N°297 de 2020 registrados en el SECOP II en el que el operador presenta los siguientes resultados de la satisfacción de la ciudadanía para los meses de julio 2020 a febrero 2021 como se muestra en la tabla 13. Al respecto, es preciso señalar que solo se tomaron datos hasta febrero de la presente vigencia, toda vez que en la plataforma no se evidenciaron más registros de los informes de ejecución.

Tabla 13. Encuestas satisfacción LPD

Mes	% general de Satisfacción	Promedio
Julio 2020	97%	97%
Agosto 2020	97%	
Septiembre 2020	97%	
Octubre 2020	97%	
Noviembre 2020	97%	
Diciembre 2020	97%	
Enero 2021	98%	
Febrero 2021	97%	

Fuente: Informes de ejecución contrato interadministrativo No.297 de 2020

Sin embargo, se precisa la importancia de analizar la viabilidad de incluir otras preguntas en la encuesta de satisfacción que puedan estar asociadas con preguntas como por ejemplo “recomendaría la línea a otra persona” para poder determinar si la respuesta es coherente con la pregunta N° 2 que habla de que la información brindada fue clara y satisfactoria, e identificar si se está cumpliendo con la misionalidad de la línea, de modo que permita tener un panorama más amplio de la percepción de la ciudadanía para poder identificar desviaciones resultantes de la prestación del servicio que ayude a la toma de decisiones tendiente al mejoramiento continuo en la atención.

Por otra parte, en aplicación de las pruebas de recorrido realizadas mediante entrevista, se preguntó acerca de la aplicación de las encuestas dando como resultado que estas son aplicadas únicamente por canal telefónico, por lo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 52 de 63

cual es importante analizar la implementación de la encuesta para los demás canales de atención que tiene Línea Púrpura en especial para el whatsapp, ya que se identificó un número representativo de interacciones por este canal basados en los reportes de atenciones que desde el Observatorio de Mujer y Equidad de Género – OMEG se hacen como parte del seguimiento a las atenciones que brinda la entidad.

6.5.4 Seguimiento a planes de mejoramiento

En el desarrollo de la presente auditoría, se observó que el proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencias cuenta con un total de 18 acciones de mejora con ocasión de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá, de las cuales 5 corresponden a Línea Púrpura Distrital cuya responsabilidad se encuentran compartida entre la Dirección de Eliminación de Violencias y la Dirección de Gestión del Conocimiento.

Por lo anterior, se realizó seguimiento a las 5 acciones de mejora al corte 30 de abril, de conformidad con los soportes registrados por el proceso en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA, encontrando que 4 acciones se encuentran cumplidas y 1 acción no ha iniciado su ejecución dado que no se evidencian soportes en el aplicativo.

Tabla 14. Plan de mejoramiento Línea Púrpura Distrital

Id Lucha	Acción	Cumplida	No ha iniciado	Observaciones OCI
546	Actualizar el protocolo de atención de la línea púrpura, donde se precisen y detallen diferentes medidas y estrategias de seguimiento a las llamadas anónimas.	X		La evidencia que da cuenta de la ejecución de la acción y que se encuentra publicada en el aplicativo LUCHA es la siguiente: 1. Base de datos elaborada por el proceso de Eliminación de Violencias mediante la cual le hacen seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C 2. Acta de reunión interna de fecha 25/08/2020 la cual tiene como objetivo el seguimiento al reporte de llamadas anónimas, no obstante, se observa que el acta no tiene participantes, ni listado de asistencia o screen shoot de teams en el que conste que se realizó la reunión. 3. Base de datos denominada exploración de casos llamadas anónimas en el que se registran las llamadas recibidas durante el mes de julio de 2020, y las actuaciones adelantadas al respecto. 4. Protocolo de atención Línea Púrpura Distrital, en el que se incluye lo siguiente: "Teniendo en cuenta aportes realizados por parte de la Contraloría General de la Nación en auditoría al contrato 227 de 2020 celebrado entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ETB para la operación de la Línea Púrpura, se realizará a partir del mes de septiembre del 2020, seguimiento a las llamadas anónimas de mujeres que no quisieron facilitar sus datos personales al momento de la atención telefónica, se comunicaron de Bogotá y referenciaron situación de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 53 de 63

Id Lucha	Acción	Cumplida	No ha iniciado	Observaciones OCI
				violencias en su contra. Estos seguimientos, se realizarán siempre y cuando la mujer autorice registrar el número de contacto desde el cual se está comunicando o facilitar otro número para el posterior seguimiento, de lo contrario se encuentra fuera de los alcances de la Línea, teniendo como precedente la autorización para el tratamiento de sus datos." 5. Base de datos de seguimiento a las llamadas anónimas de septiembre de 2020. Sin embargo, se recomienda publicar el seguimiento a las llamadas efectuadas durante los meses de octubre, noviembre de 2020.
547	Elaborar una matriz comparativa en la que se establezcan las condiciones técnicas y necesidades de la línea púrpura distrital, del contrato a suscribir frente al contrato que termina.	X		De conformidad con la verificación realizada a los soportes aportados por el proceso, se observó que el cuadro comparativo entre el contrato N°418 de 2019 y el contrato N°227 de 2020 se incluyó la justificación de las necesidades requeridas para el funcionamiento de la Línea Púrpura y las mejoras efectuadas a nivel tecnológico y de recurso humano. Sin embargo, se mantiene la observación de realizar el mismo ejercicio entre los contratos N°227 y N°297 de 2020 que corresponde al contrato que finalizó frente al que se encuentra en ejecución.
548	Elaborar una matriz comparativa en la que se establezcan las condiciones técnicas y necesidades de la línea púrpura distrital, del contrato a suscribir frente al contrato que termina.	X		
586	Realizar mesas de trabajo para la construcción de los estudios previos del contrato de línea púrpura, desde el componente técnico, financiero y contractual, en las que se definan las necesidades a cubrir y teniendo en cuenta las lecciones aprendidas.		X	De acuerdo con la verificación realizada en el aplicativo LUCHA al corte del presente seguimiento (30 de abril), no se evidencia avance de la acción.
587	Expedir una circular interna en la cual se indique que la dirección de gestión del conocimiento es por funciones, el área encargada de entregar la información relacionada con la línea púrpura	X		El proceso publicó en el aplicativo LUCHA el 15/12/2020, la circular No. 0017 del 14/12/2020, expedida por la Dirección de Gestión del Conocimiento, mediante la cual le informa a todas las Subsecretarías y Directoras que el Sistema de Información Misional es la fuente oficial de reportes de la Entidad y está a cargo de la Dirección de Gestión del Conocimiento; no obstante, no se hace referencia específica a la línea púrpura, tal y como había sido redactado en el diseño de la acción.

Fuente: Informe de seguimiento planes de mejoramiento externo corte abril de 2021.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 54 de 63

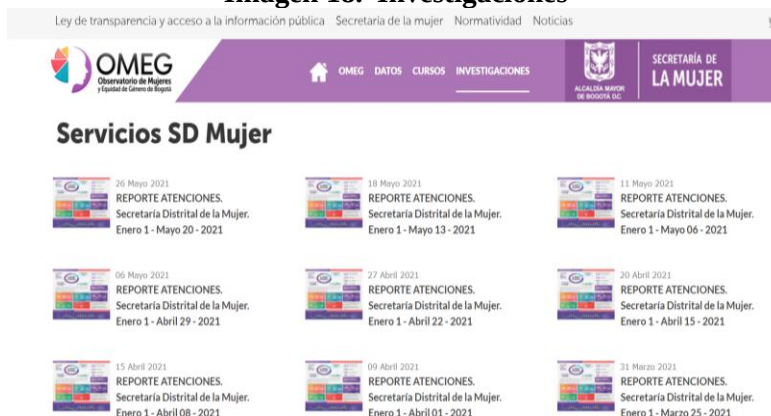
De lo anterior se puede concluir que los hallazgos realizados por el Ente de Control corresponden a temas contractuales que surten por la gestión de Línea Púrpura a través de un operador. Sin embargo y con ocasión del seguimiento efectuado por esta Oficina con corte a abril 2021, se evidenció que el proceso ha dado cumplimiento a 4 de las 5 acciones formuladas en los tiempos establecidos.

6.5.5 Seguimiento al comportamiento de las atenciones Línea Púrpura Distrital

Se evidenció que desde el Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá (OMEG), se realiza seguimiento a las atenciones que brinda la entidad y que son desarrolladas por Línea Púrpura, Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casa de Todas, Casa Refugio, Estrategia de Justicia de Género y Atención a Duplas desde análisis estadísticos tomados de fuentes oficiales de información (SIMISIONAL, Fiscalía General de la Nación, Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, entre otros).

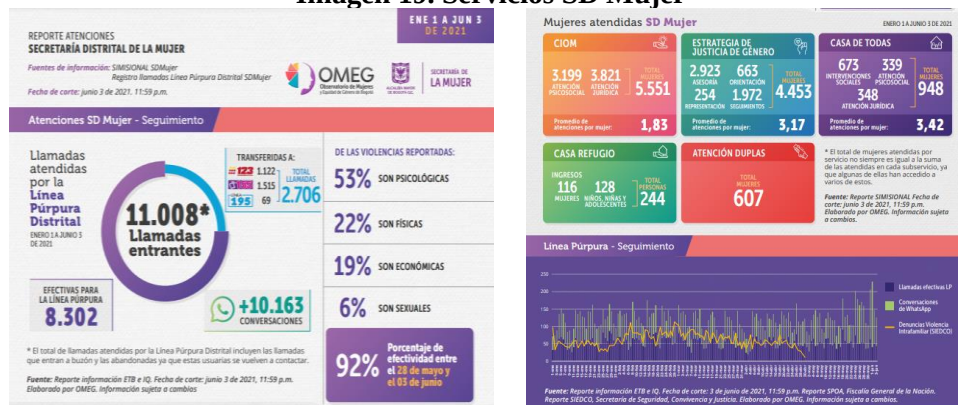
Es así como el OMEG realiza la publicación de contenidos en cuanto al reporte de atenciones y estudios realizados desde este observatorio, en relación con la atención a través de Línea Púrpura, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 18. Investigaciones



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG)

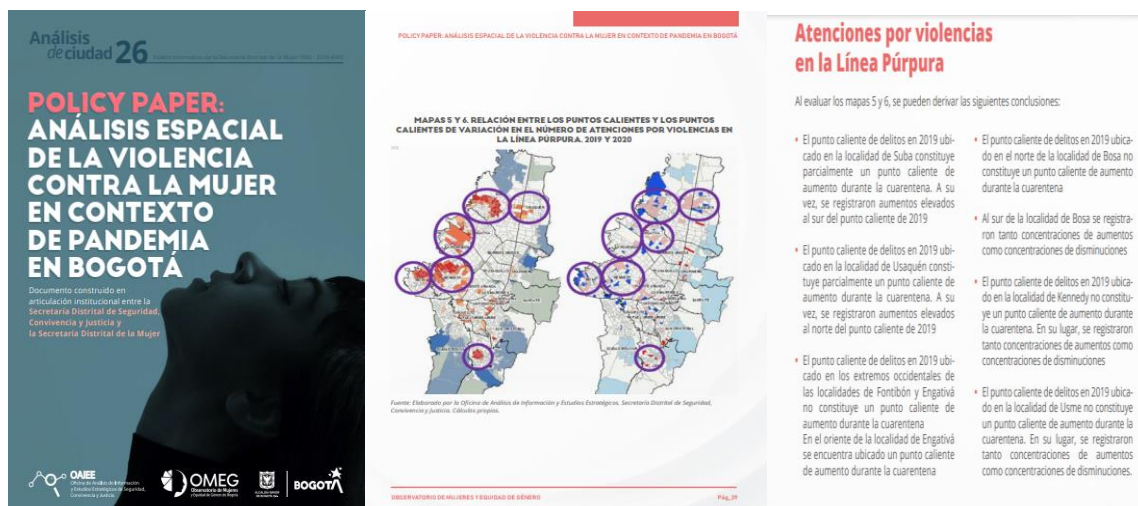
Imagen 19. Servicios SD Mujer



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG) – publicación del 8 de junio de 2021

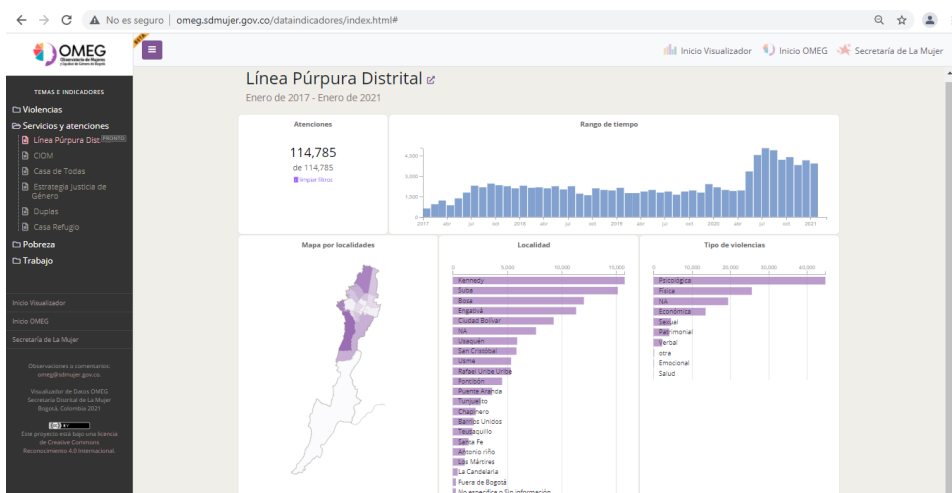
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER		Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
			Página 55 de 63

Imagen 20. Boletines



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG) – publicación del 27 de mayo de 2021

Imagen 21. Indicadores – Datos de las Mujeres en Bogotá



Fuente: Observatorio de Mujer y Equidad de Género (OMEG)

En cuanto al contenido de indicadores que tiene el observatorio, se evidenció que estos análisis estadísticos contienen datos discriminados por cantidad de atenciones, localidades atendidas, tipos de violencia, grupos de edad, sexo, orientación sexual, etnia, que a su vez permite realizar filtros seleccionando un rango de tiempo específico y de allí arroja todos los datos enunciados anteriormente.

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. Por ende, se resalta la importancia de continuar con estos análisis estadísticos que

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 56 de 63

contribuyan tanto al mejoramiento continuo como al 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 evidenciaron las siguientes fortalezas:

1. Las capacitaciones permanentes que se llevan a cabo con el equipo de trabajo para fortalecer los conocimientos técnicos que se requieren para la prestación del servicio.
2. La gestión del proceso para la elaboración constructiva de documentos técnicos, orientados a fortalecer la atención a las mujeres.
3. La gestión adelantada por el proceso en cuanto al mejoramiento (tecnológico y talento humano) de la atención de Línea Púrpura, enmarcada en las necesidades identificadas en la operación de este con el propósito de brindar una atención integral.
4. La idoneidad profesional del equipo de trabajo de la línea que a través de la labor que hacen, contribuyen a la garantía de acciones de prevención, atención y protección para una vida libre de violencias contra las mujeres.
5. La gestión del proceso para fortalecer estrategias de articulación interinstitucional tendientes a ofrecer a las mujeres una intervención oportuna e integral para la activación de rutas de atención.
6. La producción de contenidos estadísticos para dar a conocer el comportamiento de las violencias contra las mujeres y las atenciones a través de Línea Púrpura, que permiten tomar decisiones tendientes a fortalecer la prestación del servicio.
7. La elaboración y publicación de contenidos permanentes que permiten dar a conocer a la ciudadanía la oferta institucional y el aporte que desde esta estrategia se brinda a las mujeres para garantizar el derecho a una vida libre de violencias.
8. La articulación de los protocolos de atención con los lineamientos proferidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía en relación con los atributos del servicio y las etapas de la atención.
9. La articulación del equipo de trabajo para el desarrollo e implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, en el marco de la prestación del servicio que se brinda a través de Línea Púrpura.

7.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se enuncian las oportunidades de mejora encontradas a lo largo de la auditoría, con el ánimo de identificar mejoras potenciales que el proceso de Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia, podría tener en cuenta para su autoevaluación y por ende para la formulación de acciones de mejoramiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 57 de 63

No	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
1.	Se evidenció que el Manual de Atención a la Ciudadanía no establece un protocolo de atención preferencial para la prestación del servicio bajo el contexto y dinámica específica de la Línea Púrpura, por lo que se recomienda incluir en este documento lineamientos y/o protocolos para la atención preferencial de este canal.	6.1.1	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	Se evidenció que la operación de Línea Púrpura en el marco del contrato interadministrativo N° 297 de 2020 no cuenta con intérpretes para poder brindar la atención en caso de ser requerida por personas en condición de discapacidad, por lo que se recomienda analizar la posibilidad de incluir en el anexo técnico de las próximas contrataciones, especificaciones relacionadas con la atención preferencial desde el contexto de la línea.	6.1.1	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia
3.	En desarrollo del ejercicio auditor no se evidenció la inclusión de temas relacionados con la Política Pública Distrital a la Ciudadanía y documentos adoptados por la Entidad para su implementación, en los procesos capacitación, inducción y reintroducción realizados al equipo de profesionales de la Línea Púrpura, razón por la que se recomienda incluir estos contenidos en estos espacios, con el fin de fortalecer los conocimientos técnicos y metodológicos, así como la dimensión de talento humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	6.1.1 6.3.3 6.4.2	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia y Atención a la Ciudadanía
4.	Se recomienda incluir la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como un requisito en los conocimientos básicos o esenciales de los perfiles que se tengan en relación con el talento humano referenciados en el anexo técnico del contrato para la atención de la Línea Púrpura.	6.1.1	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia
5.	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	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia y Atención a la Ciudadanía
6.	Se observó que el contenido de los protocolos de atención de Línea Púrpura es el mismo en cuanto a pautas orientadoras para la atención (orientación e información) según el caso que aplique, por lo que recomienda analizar la posibilidad de unificar los protocolos en un solo documento en aras de articular y establecer una sola línea técnica, abordando los distintos canales en los que se brinda la atención,	6.1.2	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 58 de 63

No	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
	Adicionalmente es importante que se realice la codificación y formalización de los documentos (protocolos) del proceso en el Sistema Integrado de Gestión LUCHA que permita tener el control del versionamiento y la trazabilidad de las actualizaciones que se hagan con miras a identificar las mejoras realizadas.		
7.	Teniendo en cuenta que la operación de Línea Púrpura se encuentra tercerizada, se recomienda al proceso realizar un análisis y monitoreo permanente de la gestión del riesgo que permita identificar factores tanto internos como externos (asociados a temas contractuales) que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso. Adicionalmente, se recomienda analizar la posibilidad de identificar riesgos relacionados a la confidencialidad de la información de los casos que son atendidos, dado las auditorias de calidad efectuadas para la medición de indicadores.	6.2.1 6.2.2	Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia
8.	En cuanto al análisis realizado al riesgo <i>Debilidad en la atención y el seguimiento a casos de mujeres víctimas de violencia</i> , se identificaron debilidades en la redacción del control y en el no establecimiento de acciones preventivas, por lo cual se recomienda al proceso que realice una revisión de la implementación de las etapas de identificación y valoración de riesgos en concordancia con lo estipulado por la Política de Administración del Riesgo vigente en la entidad. Adicionalmente, se recomienda identificar controles que abarquen las distintas estrategias o espacios en los que se brinda atención y que son liderados desde el proceso (Línea Púrpura y Duplas de Atención), dada la población que atienden.	6.2.1	Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia
9.	En las pruebas realizadas se evidenciaron debilidades en la atención por los canales (Telefónico, WhatsApp y chat web) en términos de oportunidad, atributos del servicio y etapas de la atención por lo cual se recomienda tomar acciones tendientes a fortalecerlos.	6.1.1. 6.3.1	Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia
10.	En relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se evidenciaron diferencias en el manejo de los requerimientos que ingresan por el correo de Línea Púrpura en relación con los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía, motivo por el que se recomienda al proceso trabajar conjuntamente con el proceso “Atención a la Ciudadanía” para establecer acuerdos o lineamientos precisos en cuanto al manejo de las peticiones que ingresen a través de Línea	6.1.2 6.3.3 6.4.5	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia y Atención a la Ciudadanía

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 59 de 63

No	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
	Púrpura y de ser necesario incluirlos como política de operación en el procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” así como en el protocolo de atención y el manual de atención a la ciudadanía. Adicionalmente, se recomienda identificar la fuente inicial de la solicitud mediante el cual la ciudadanía está interponiendo sus requerimientos toda vez que, en desarrollo del ejercicio auditor se identificaron falencias en la tipificación del canal para los requerimientos que ingresan a través de Línea Púrpura.		
11.	En la revisión de la guía de trámites y servicios se observó que el Link que amplía información de la Línea Púrpura Distrital no remite a la información relacionada, por lo tanto, se recomienda verificar las rutas establecidas.	6.4.4	Proceso Atención a la Ciudadanía
12.	Se observó que el registro de la descripción de la PQRS en el Sistema Bogotá te escucha es generalizada por lo cual no se identifica el tema de solicitud, lo cual podría generar reprocesos que pueden afectar el trámite de las peticiones, por lo que se recomienda realizar un registro adecuado en la descripción de las peticiones que facilite la consulta de información, más aun cuando la base de datos de dicho sistema es insumo para datos estadísticos que son reportados y publicados desde el proceso “Atención a la Ciudadanía” en los informes de gestión de las PQRS.	6.4.5	Proceso Atención a la Ciudadanía
13.	Se identificaron diferencias en las cifras reportadas en POA del proceso en relación con el reporte de atenciones del OMEG, por lo que se recomienda tomar acciones tendientes a articular la información que se reporta de las atenciones de Línea Púrpura.	6.5.1	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia y Gestión del Conocimiento
14.	Realizando el análisis del contenido de la encuesta de satisfacción aplicadas a las usuarias de la Línea Púrpura se observó que está confirmada por dos preguntas, por lo cual se recomienda analizar la viabilidad de incluir preguntas adicionales que permitan identificar desviaciones y oportunidades de mejorar la prestación del servicio. Adicionalmente se recomienda analizar la implementación de la encuesta para los demás canales de atención que tiene Línea Púrpura en especial para el whatsapp.	6.5.3	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 60 de 63

7.2 HALLAZGOS

Tema o Palabras Clave		Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Proceso Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1	Riesgos	6.2.1 6.2.3	No se acogieron las recomendaciones dadas en el seguimiento a la gestión del riesgo del proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia vigencia 2020, en cuanto a la formulación de controles de los riesgos e identificación de su tipología.	Numeral 7 del artículo 27 del Decreto Distrital 807 de 2019	Falta de atención a las recomendaciones dadas en el marco del informe de seguimiento a la gestión del riesgo vigencia 2020	Materialización del riesgo Deficiente capacidad de respuesta frente a la demanda de atención a mujeres víctimas de violencia.	Proceso Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia	N/A
2	Portafolio de Servicios	6.4.4	No se acogieron las recomendaciones dadas en la auditoría a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía vigencia 2020, en cuanto a la articulación de los contenidos relacionados con el portafolio de servicios.	Numeral 7 del artículo 27 del Decreto Distrital 807 de 2019	Falta de atención de las recomendaciones dadas en el marco del informe de auditoría a la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2020.	Posible incumplimiento de lineamientos normativos de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Proceso Atención a la Ciudadanía	N/A

(Original firmado)

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA
JEFA DE CONTROL INTERNO