

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código: EIG-FO-2</b> <b>Versión: 06</b>	 <b>Radicado: 3-2026-000060</b> <b>Fecha: 15-01-2026</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 15/05/2025</b>	

## Auditoría Interna de Cumplimiento Seguimiento Gestión de trámites– OPAs (SUIT). (Informe Final)

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....</b>	<b>2</b>
1.1. <i>Criterios de Auditoría .....</i>	<i>2</i>
1.2. <i>Metodología .....</i>	<i>3</i>
<b>2. LIMITACIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA .....</b>	<b>3</b>
3.1. <i>Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la Secretaría Distrital de la Mujer.....</i>	<i>4</i>
3.1.1.    Cumplimiento (C): Plan de trabajo para la implementación de la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos.....	6
3.1.2.    Cumplimiento (C): Implementación de la mejora de la OPAs racionalizadas por la SdMujer....	6
3.1.3.    Cumplimiento (C): Actualización de OPAs de la SdMujer en el SUIT .....	7
3.1.4.    Oportunidad de mejora (OM-01-OAP-2026): Socialización de la mejora tanto en la Entidad como en los usuarios.....	8
3.1.5.    Cumplimiento (C): Beneficios de la mejora del trámite. ....	8
3.1.6.    Oportunidad de mejora (OM-02-OAP-2026): Fortalecer los mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite. ....	9
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>5. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. FIRMAS .....</b>	<b>12</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060
		<b>Versión:</b> 06	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	<b>Fecha:</b> 15-01-2026

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

<b>VIGENCIA</b>	2025
<b>TITULO DE LA AUDITORIA</b>	Auditoría de Cumplimiento: Seguimiento gestión de trámites-OPAs (SUIT).
<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	Auditoría de Cumplimiento
<b>UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>RESPONSABLE (S)</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO</b>	Efectuar el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y/o OPAs a través del Sistema Único de Información de Trámites- SUIT.
<b>ALCANCE</b>	Vigencia 2025.
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	Del 01 al 13 de enero del 2026.
<b>EQUIPO AUDITOR<sup>1</sup></b>	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA (Auditora Líder)

### 1.1. Criterios de Auditoría

- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", Artículo 2.1.1.2.1.6.
- Ley 2052 del 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 455 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública "Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020", Artículo 15.

<sup>1</sup> Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060
		<b>Versión:</b> 06	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	<b>Fecha:</b> 15-01-2026

## 1.2. Metodología

El presente ejercicio auditor parte de una planeación en la cual se realizó la revisión de datos e información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) relacionada con las OPAs rationalizadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de solicitar la información a las dependencias involucradas.

En desarrollo de lo anterior, se remitió comunicación oficial y solicitud de información No.1, mediante radicado 3-2025-005170 del 24 de diciembre de 2025, con el propósito de adelantar el seguimiento a la estrategia de rationalización de trámites correspondiente a la vigencia 2025, de conformidad con lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Resolución 455 del 2021.

Posteriormente, para el desarrollo del presente informe y con el propósito de realizar el seguimiento a través del Sistema Único de Información de Trámites, se efectuó la validación en la plataforma de los aspectos aplicables para cada uno de los trámites y/o OPAs rationalizadas por la Entidad. Esta información fue constatada con los soportes y evidencias remitidos por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando No. 3-2025-005223 del 30/12/2025.

Como resultado de esta verificación, se efectuó el registro correspondiente del seguimiento de la Oficina de Control Interno en el sistema, dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 255 del 2021.

## 2. LIMITACIONES

En el presente ejercicio auditor adelantado por la Oficina de Control Interno, no se presentaron limitaciones por parte de las áreas evaluadas.

## 3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Resultados del análisis y verificación al estado y avance de la Racionalización de Trámites y otros Procedimientos Administrativos se presentan los siguientes hallazgos de auditoría:

**Tabla 1. Resultados de Auditoría**

<b>Tipo de resultado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Referenciación</b>	<b>Proceso / Dependencia</b>	<b>Componente SCI</b>
Cumplimientos	4	3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.5.	Oficina Asesora de Planeación	C3. Actividades de Control
	2	Oportunidad de mejora (OM-01-OAP-2026):	Oficina Asesora de Planeación	C4. Información y Comunicación

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060
		<b>Versión:</b> 06	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>		<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	Fecha: 15-01-2026

<b>Tipo de resultado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Referenciación</b>	<b>Proceso / Dependencia</b>	<b>Componente SCI</b>
Oportunidades de Mejora		Socialización de la mejora tanto en la Entidad como en los usuarios.		
		Oportunidad de mejora (OM-02-OAP-2026): Fortalecer los mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite.	Oficina Asesora de Planeación	C5. Actividades de Monitoreo
<b>TOTAL:</b>	<b>6</b>			

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

### **3.1. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la Secretaría Distrital de la Mujer.**

En el caso de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), debido a su naturaleza misional, no se gestionan trámites administrativos tradicionales. En su lugar, la Entidad opera a través de Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), mediante los cuales se garantiza el acceso directo, oportuno y sin barreras a servicios de orientación, acompañamiento, asistencia y protección de los derechos de las mujeres en Bogotá D.C.

Desde esta perspectiva, la racionalización en la SdMujer se orienta al mejoramiento continuo de los OPAs, garantizando que estos procesos se encuentren alineados con los principios de legalidad, simplicidad, eficiencia, equidad, lenguaje claro, inclusión y enfoque diferencial. Por lo cual, la estrategia establecida en la Entidad no se limita únicamente a la simplificación documental, sino que incorpora de manera simultánea la digitalización progresiva, optimización de los canales de atención y la participación ciudadana, buscando una relación más transparente y cercana con la ciudadanía y los grupos de valor.

En este marco, la Estrategia de Racionalización de Trámites definida para la vigencia 2025 contempló la identificación de tres (3) Otros procedimientos Administrativos (OPAs) registrados en el SUIT de la siguiente forma:

**Tabla 2. Otros Procedimientos Administrativos identificados en la SdMujer**

<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Enlace del SUIT</b>
Otro Procedimiento Administrativo	Orientación y asesoría socio jurídica especializada	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	<a href="https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/avisor?fi=26499">https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/avisor?fi=26499</a>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060
		<b>Versión:</b> 06	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>		<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	<b>Fecha:</b> 15-01-2026

<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Enlace del SUIT</b>
	con enfoque de género	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	
Otro Procedimiento Administrativo	Acogida y Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencias en Casas Refugio	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	<a href="https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/author/visor?fi=27369">https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/author/visor?fi=27369</a>
Otro Procedimiento Administrativo	Orientación Psicosocial	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	<a href="https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/author/visor?fi=28630">https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/author/visor?fi=28630</a>

**Fuente:** Elaboración de acuerdo con la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025 de la SdMujer.

En relación con lo anterior, la entidad implementó dos (2) acciones de racionalización, cuya ejecución está a cargo de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia. A continuación, se relacionan las acciones propuestas:

- Orientación Psicosocial: La mejora para implementar está relacionada con la habilitación para agendamiento tecnológico de las citas, es decir, una racionalización tecnológica que conlleva a beneficiar a las usuarias en tiempos y costos de desplazamiento a los puntos físicos de la Entidad.
- Orientación Psicosocial: La mejora a implementar está relacionada con el acceso a los servicios de la SdMujer para la atención u orientación de primer nivel.

En consecuencia, y con el fin de adelantar el seguimiento que le corresponde a la Oficina de Control Interno, bajo el marco de lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 255 del 2021, se procedió a validar la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través del usuario designado a la Jefa de Control Interno, identificando los siguientes aspectos:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código: EIG-FO-2</b> <b>Versión: 06</b>	 <b>Radicado: 3-2026-000060</b> <b>Fecha: 15-01-2026</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 15/05/2025</b>	

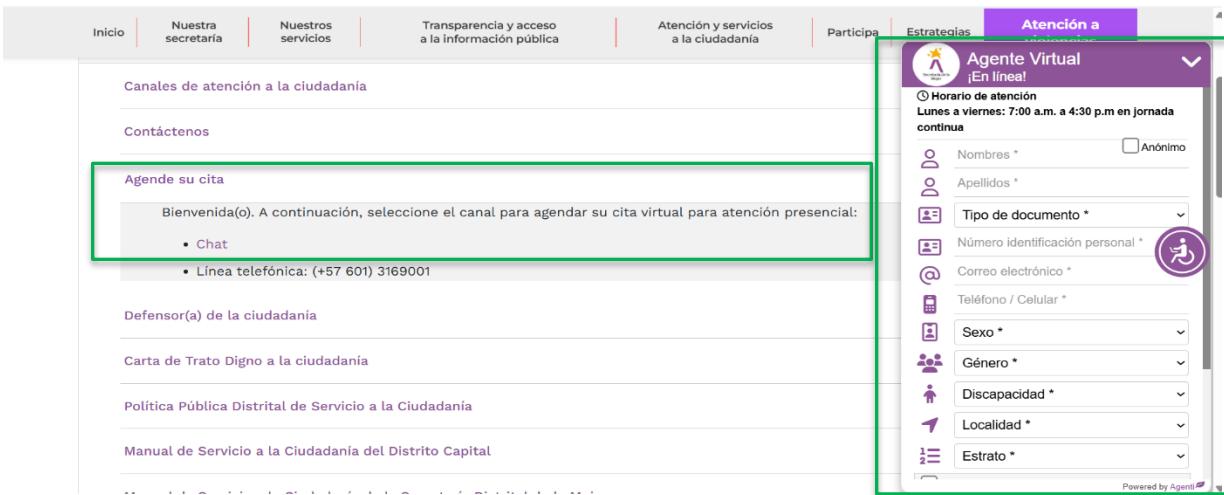
### **3.1.1. Cumplimiento (C): Plan de trabajo para la implementación de la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos.**

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina Asesora Planeación, se evidenció que en la estrategia de racionalización del 2025 de la Secretaría Distrital de la Mujer, se estableció un plan de trabajo para la racionalización de Otros Procedimientos Administrativos, el cual contempla dos (2) actividades relacionadas con la implementación de mejoras tecnológicas para el agendamiento de citas a través de la página web de la Entidad y mediante el acceso a atención de primer nivel, contemplando como fechas para su ejecución entre el 01/02/2025 y 31/12/2025.

### **3.1.2. Cumplimiento (C): Implementación de la mejora de la OPAs racionalizadas por la SdMujer.**

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina Asesora Planeación y conforme a consulta efectuada a la sede electrónica de la Entidad el 07/01/2025, se evidenció que la Entidad ha avanzado en la implementación de la mejora de los trámites racionalizados, mediante la incorporación de canales digitales orientados a facilitar el acceso de la ciudadanía, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la transparencia en la gestión. En este sentido, se ha dispuesto el agendamiento de citas a través de la página web institucional y el Agente Virtual ¡En Línea!, por medio del cual también se brinda atención y orientación de primer nivel, permitiendo a las personas usuarias resolver inquietudes iniciales, recibir información oportuna y programar sus atenciones de manera virtual.

#### **Imagen 1. Agendamiento de citas, "Agente Virtual"**



The screenshot shows the 'Agente Virtual ¡En Línea!' interface. At the top, there are tabs for 'Inicio', 'Nuestra secretaría', 'Nuestros servicios', 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Atención y servicios a la ciudadanía', 'Participa', 'Estrategias', and 'Atención a'. The main section is titled 'Agende su cita' and contains a message: 'Bienvenido(a). A continuación, seleccione el canal para agendar su cita virtual para atención presencial:'. Below this are two options: 'Chat' (which is highlighted with a green box) and 'Línea telefónica: (+57 601) 3169001'. To the right of this is a detailed form with fields for 'Nombre \*', 'Apellido \*', 'Tipo de documento \*', 'Número identificación personal \*', 'Correo electrónico \*', 'Teléfono / Celular \*', 'Sexo \*', 'Género \*', 'Discapacidad \*', 'Localidad \*', and 'Estrato \*'. The form is set against a purple background with white text. The 'Powered by AgentVirtual' logo is visible at the bottom right of the interface.

**Fuente:** Sede electrónica de la SdMujer, Consulta efectuada el 07/01/2025.

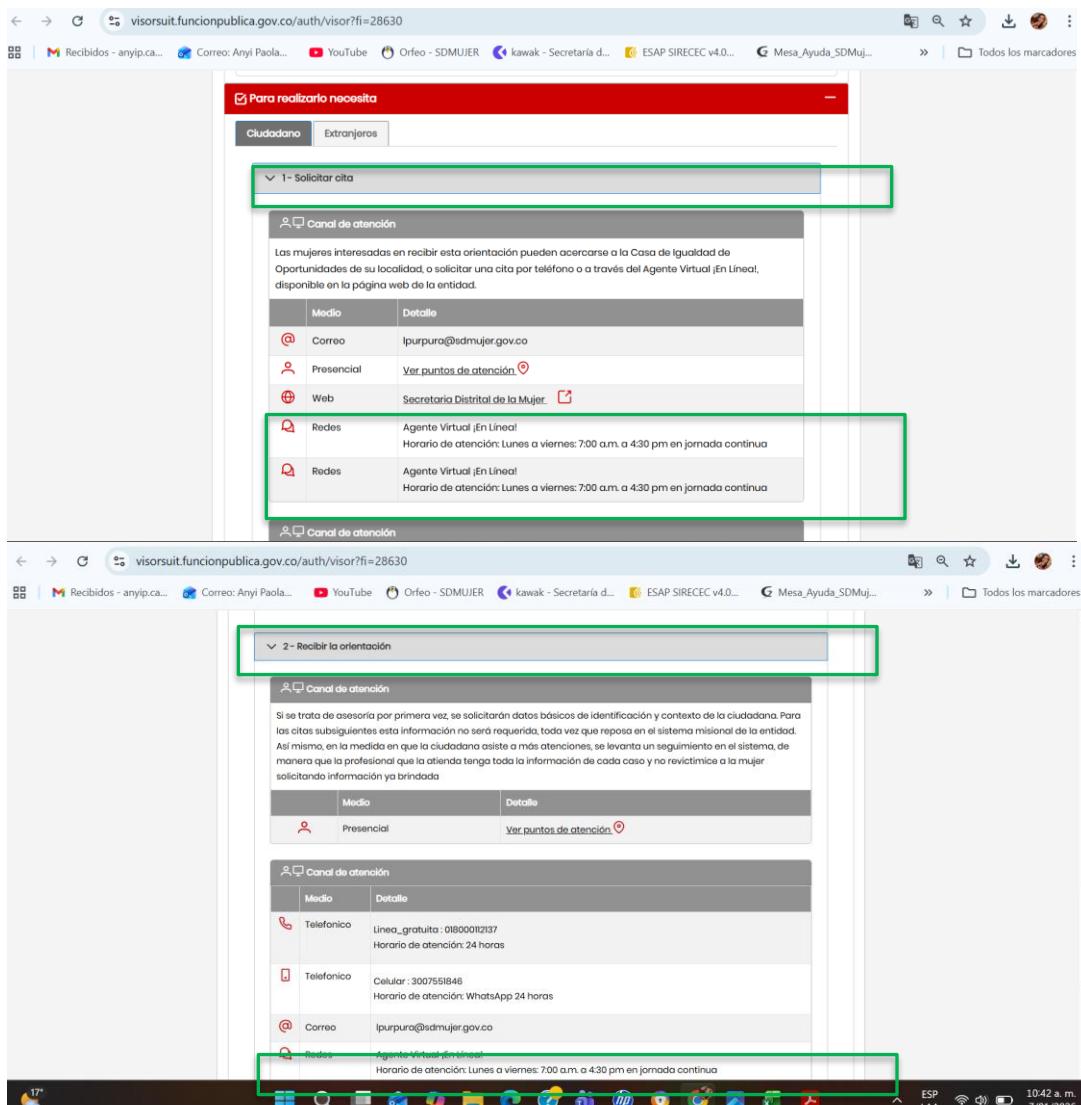
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>  <b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: EIG-FO-2</b>  <b>Versión: 06</b>  <b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	 <b>Radicado: 3-2026-000060</b> <b>Fecha: 15-01-2026</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.1.3. Cumplimiento (C): Actualización de OPAs de la SdMujer en el SUIT

De acuerdo con la consulta efectuada al SUIT el 07/01/2025, se evidenció que la OPA denominada "Orientación Psicosocial", se encuentra actualizada en el sistema. En la ficha se incluyen los canales de atención habilitados para solicitar cita y/o atención el canal virtual a través de la página web de la Entidad, Agente Virtual ¡En Línea!

Asimismo, se encuentran definidos los horarios de atención correspondientes, los cuales se prestan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 pm en jornada continua.

#### Imagen 2. OPA racionalizada "Orientación Psicosocial" en el SUIT



**1- Solicitar cita**

**Canal de atención**

Medio	Detalle
Correo	ipurpura@sdmujer.gov.co
Presencial	<a href="#">Ver puntos de atención</a>
Web	Secretaría Distrital de la Mujer

**Redes**

Agente Virtual (En Línea)	Horario de atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 pm en jornada continua
Agente Virtual (En Línea)	Horario de atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 pm en jornada continua

**2- Recibir la orientación**

**Canal de atención**

Presencial	<a href="#">Ver puntos de atención</a>
------------	----------------------------------------

**Canal de atención**

Telefónico	Línea gratuita: 018000112137 Horario de atención: 24 horas
Telefónico	Celular: 3007551848 Horario de atención: WhatsApp 24 horas
Correo	ipurpura@sdmujer.gov.co
Redes	Horario de atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 pm en jornada continua

Fuente: SUIT, Consulta efectuada el 07/01/2025.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código: EIG-FO-2</b> <b>Versión: 06</b>	 <b>Radicado: 3-2026-000060</b> <b>Fecha: 15-01-2026</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	

### **3.1.4. Oportunidad de mejora (OM-01-OAP-2026): Socialización de la mejora tanto en la Entidad como en los usuarios.**

**Condición:** De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que las mejoras implementadas por la Entidad a la OPAs rationalizadas, se encuentran disponibles y visibles en la página web institucional, a través de canales como el Agente Virtual, el cual permite el agendamiento de citas y atención de primer nivel a la ciudadanía, sin embargo, no se cuenta con evidencias suficientes de socialización de la mejora.

En este sentido, resulta pertinente implementar campañas de difusión y apropiación de las acciones de rationalización dirigidas a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos, así como promover acciones de divulgación orientadas a los usuarios externos, con el fin de informar sobre las mejoras implementadas y las nuevas formas de acceder a los trámites y/o OPAS que requieran adelantar con la Secretaría Distrital de la Mujer.

**Criterio:** Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>)

**Causa:** Ausencia de una estrategia de socialización y divulgación de las acciones de rationalización implementadas, que defina responsables, medios, periodicidad, tanto para los servidores públicos involucrados en la prestación de los trámites como para los usuarios externos. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

**Efecto:** Riesgo de bajo uso de los canales digitales disponibles para el acceso a los servicios, generación de reprocesos en la atención a la ciudadanía, incremento de la demanda presencial y posible afectación a la oportunidad, eficiencia y percepción de calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de la Mujer. Asimismo, se podría limitar el impacto esperado de la estrategia de rationalización de OPAs definida por la Entidad.

### **3.1.5. Cumplimiento (C): Beneficios de la mejora del trámite.**

De acuerdo con verificación adelantada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la entidad ha fortalecido los mecanismos de ingreso, direccionamiento y atención inicial, así como los procesos de asignación de citas mediante la optimización de los canales de contacto y la estandarización de los procesos de orientación. Los beneficios se evidencian en el acceso efectivo a los servicios, la mejora en la calidad de la atención, la aplicación de un enfoque diferencial y de género y el fortalecimiento de la experiencia de las usuarias frente a la entidad, así como una contribución en la reducción de los tiempos de desplazamiento de la ciudadanía para acceder a los servicios.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código: EIG-FO-2</b> <b>Versión: 06</b>	 <b>Radicado: 3-2026-000060</b> <b>Fecha: 15-01-2026</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 15/05/2025</b>	

### **3.1.6. Oportunidad de mejora (OM-02-OAP-2026): Fortalecer los mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite.**

**Condición:** De acuerdo con la verificación adelantada, si bien se reconoce que las mejoras implementadas por la Entidad han contribuido en el acceso efectivo a los servicios, la mejora en la calidad de la atención, la aplicación de un enfoque diferencial y de género y el fortalecimiento de la experiencia de las usuarias frente a la entidad, es importante que dichas mediciones se puedan cuantificar de manera clara y precisa. Por lo anterior, es necesario formular indicadores del proceso o del trámite que permita conocer el avance real de la ejecución de las actividades, el cumplimiento de los objetivos, el logro de los resultados y los efectos generados en la ciudadanía. Lo anterior facilitará la comparación entre los resultados esperados y los efectivamente alcanzados con la implementación de las acciones de racionalización.

**Criterio:** Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFFP (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>)

**Causa:** Posible debilidad en los mecanismos de medición para evaluar los beneficios generados por las mejoras implementadas en los trámites y/o OPAS de la Entidad. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

**Efecto:** Dificultad para medir objetivamente el impacto y la efectividad de las acciones de racionalización, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

## **4. CONCLUSIONES**

La racionalización de trámites busca optimizar la gestión pública mediante la simplificación de procesos para hacerlos más eficientes y accesibles. En la Secretaría Distrital de la Mujer, dada su naturaleza misional, no se administran trámites tradicionales; en su lugar, la entidad se enfoca en los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs). A través de estos, se asegura un acceso directo, ágil y sin obstáculos a los servicios de orientación, protección y garantía de derechos para todas las mujeres de Bogotá.

Bajo este esquema, la racionalización en la SdMujer se define como la optimización continua de los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), asegurando su estricta concordancia con los principios de legalidad, simplicidad, eficiencia y equidad, bajo criterios de inclusión y enfoque diferencial. Esta estrategia trasciende la simplificación documental, y se orienta hacia la transformación digital progresiva, el fortalecimiento de los canales de interacción ciudadana y la mejora de la experiencia de las usuarias. Como fase prioritaria, se contempla la actualización de la

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2 <b>Versión:</b> 06	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060 <b>Fecha:</b> 15-01-2026
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	

capacidad instalada y los puntos de atención en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), garantizando la integridad y transparencia de la información orientada a la ciudadanía.

En ese sentido, la Estrategia de Racionalización de Trámites y OPAs de la SdMujer trasciende la gestión administrativa para constituirse como un mecanismo esencial en la garantía del acceso efectivo a la oferta institucional, con énfasis en el cierre de brechas para mujeres en condiciones de vulnerabilidad. Bajo este marco conceptual, la entidad avanza más allá del cumplimiento normativo, orientando sus esfuerzos hacia la generación de valor público y el fortalecimiento de la confianza ciudadana mediante la optimización constante de la experiencia de las usuarias.

En este marco, la Estrategia de Racionalización de Trámites diseñada para la vigencia 2025 realizó la identificación de tres (3) Otros procedimientos Administrativos (OPAs) registrados en el SUIT, frente a los cuales la entidad implementó dos (2) acciones de racionalización, cuya ejecución está a cargo de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia y su objetivo principal está orientado a una racionalización tecnológica.

En razón a lo anterior, en el seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno conforme a los soportes suministrados por la Oficina Asesora de Planeación, se observó la implementación de las mejoras propuestas para la OPA “Orientación Psicosocial” gracias a la incorporación del “Agente Virtual” en la sede electrónica de la SdMujer que ha permitido la solicitud y asignación de citas de forma virtual, así como ha posibilitado el acceso a la orientación y atención de primer nivel de las mujeres sin necesidad de acudir a los puntos físicos. Por lo cual, se otorga un cumplimiento de 93 puntos conforme a los estándares establecidos en la plataforma del SUIT, teniendo presente que hay temas por mejorar relacionados con:

- La socialización de las mejoras implementadas bajo el marco de la racionalización de OPAs tanto al interior de la Entidad como con los usuarios externos.
- El fortalecimiento de los mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario externo por la mejora del trámite y/o OPAs implementadas, que permita comparar los resultados reales al implementar la acción de racionalización con los esperados para verificar continuamente que el proceso modificado se sigue realizando de manera eficiente y cumpliendo con los objetivos planteados.
- El seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización por parte del área responsable, de manera cuatrimestral con los debidos registros en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

En consecuencia, en el presente informe establece oportunidades de mejora orientadas a ser atendidas por los procesos responsables, con el fin de aportar a la mejora continua de la Entidad y lograr que las OPAs racionalizadas cumplan con los estándares y requerimientos solicitados por la normatividad aplicable.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060
		<b>Versión:</b> 06	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	<b>Fecha:</b> 15-01-2026

## 5. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la revisión y seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno a los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la SdMujer, se formulan las siguientes recomendaciones en función de la mejora continua de la Entidad:

- Es esencial informar oportunamente a la Oficina de Control Interno sobre los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) que se van a racionalizar para la vigencia 2026.
- Implementar ejercicios de Service Design para identificar cuellos de botella y reprocesos desde la experiencia de las mujeres usuarias. Esto permitirá generar actividades que agreguen valor, mejorar la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio.
- Revisar y ajustar los formularios y guías de los OPAs para garantizar su comprensión y accesibilidad a mujeres con distintos niveles de escolaridad, mujeres indígenas (traducción si aplica), y mujeres con discapacidad. Esta actividad contribuirá a reducir las barreras de acceso y mejorar la efectividad de la atención.
- Establecer indicadores que permitan cuantificar los beneficios generados por las acciones de racionalización, tales como reducción de tiempos de atención, incremento en el uso de canales virtuales y niveles de satisfacción de las usuarias, facilitando el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones informadas.
- En función de la participación y cercanía con la ciudadanía, se sugiere realizar mesas técnicas de validación con colectivos de mujeres para que ellas mismas evalúen si los cambios realizados en los OPAs efectivamente facilitan su acceso.
- Incluir encuestas de satisfacción breves al finalizar cada OPA que alimenten un ciclo análisis y mejora continua con periodicidad trimestral, que permita identificar oportunidades de ajuste oportuno en la prestación del servicio.
- Implementar una estrategia de socialización y divulgación de las acciones de racionalización, dirigido tanto a servidores públicos involucrados en la prestación del servicio como a los usuarios externos.

## 7. ANEXOS

CONTENIDO	PRESENTACIÓN	NOMBRE DE ARCHIVO
Documento PDF soporte del cargue del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en el SUIT.	Texto en formato PDF Documento Electrónico	Anexo1. Soporte_SUIT

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código:</b> EIG-FO-2 <b>Versión:</b> 06	 <b>Radicado:</b> 3-2026-000060 <b>Fecha:</b> 15-01-2026
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> 15/05/2025	

## 8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró  
**Anyi Paola Castillo A**  
**Auditor (a) Interno**

ORIGINAL FIRMADO

Revisó y Aprobó  
**Diana Carolina Peralta D**  
**Jefe (a) de Oficina**

### Notas finales:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Internas, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por (dependencias proveedoras de información durante la auditoría interna), a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Las *“Oportunidades de Mejora”* y *“Recomendaciones”* será importante que sean analizadas, y se incentiva su tratamiento a través de los planes de mejoramiento en virtud de la posible materialización de un riesgo y la mejora continua.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.
- La comunicación interna remisoria del presente resultado de trabajo de auditoría interna se constituirá como el informe ejecutivo e incluirá como mínimo el resumen del resultado, las recomendaciones y la solicitud del plan de mejoramiento.