

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 1 de 19

INFORME DE AUDITORÍA

**AUDITORIA
A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**NORHA CARRASCO RINCÓN
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CLAUDIA CUESTA HERNANDEZ
AUDITORA**

PERIODO EVALUADO
Vigencia 2019

FECHA DEL INFORME
31 de julio de 2019



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 2 de 19

Contenido

1. OBJETIVOS DE AUDITORIA.....	3
2. ALCANCE DE AUDITORIA	3
3. CRITERIOS DE AUDITORIA.....	3
4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS.....	4
4.1. METODOLOGÍA.....	4
4.2. ASPECTOS GENERALES	6
4.3. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DISTRITAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	8
4.4. CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	8
4.5. CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS TRANSVERSALES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PDAC.....	11
4.6. CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13
4.7. CANALES DE ATENCIÓN.....	13
4.8. VISITA A CASA DE TODAS.....	15
4.9. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES	16
5. CONCLUSIONES.....	16
5.1. FORTALEZAS.....	16
5.2. DEBILIDADES.....	17
5.2.1. Oportunidades de Mejora.....	18
5.2.2. Hallazgos.....	19

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 3 de 19

1. OBJETIVOS DE AUDITORIA

Evaluar la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a su operatividad y gestión desarrolladas en los procesos de Atención a la Ciudadanía, Territorialización de la Política Pública y Atención Socio jurídica a Mujeres del Distrito.

2. ALCANCE DE AUDITORIA

La implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo mediante la gestión y operación de los procesos de Atención a la Ciudadanía, Territorialización de la Política Pública y Atención Socio jurídica a Mujeres del Distrito, durante lo corrido de la vigencia 2019.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

A continuación, se relacionan los componentes de la dimensión de control interno para los criterios que se tuvieron en cuenta en el desarrollo de la presente auditoria:

Componente	Producto	Criterio
Ambiente de control	Políticas Estatales de servicio a la ciudadanía y temas relacionados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación Estado Ciudadano – Documento CONPES 3785 de 2013 Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al a Ciudadanía en el cual se ubica a la ciudadanía como la razón se ser y eje central de la administración pública. 2. Decreto 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> y establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C 3. Circular 007 de 2018 <i>“Lineamientos para la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía”</i>, proferida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 4. Decreto 371 de 2010 en lo que compete al Artículo 3° <i>“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital”</i>.
	Políticas y lineamientos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía	AC-MA-1 - Manual Atención a la Ciudadanía V4
Actividades de Control	Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Lineamientos dados desde la Dimensión Operativa de Gestión con valores para Resultados para el desarrollo de la Política de Servicio a la Ciudadanía.
	Políticas de Operación y Actividades de control	Procedimientos de los procesos de Atención Socio jurídica a Mujeres del Distrito, Atención a la Ciudadanía y Territorialización de la Política Pública según apliquen



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 4 de 19

Componente	Producto	Criterio
Información y comunicación	Mecanismos de difusión relacionados con la aplicación de los lineamientos de la Política	<p>Estrategia de Comunicaciones – socialización de la política</p> <p>En lo relacionado con SIMISIONAL como parte de la estrategia de racionalización de trámites, se toman los siguientes lineamientos:</p> <p>Documento CONPES 3292 de 2004 – Racionalización y automatización de trámites.</p> <p>Decreto Nacional 4669 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005”, estableciendo el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.</p> <p>Decreto Nacional 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, para efectos del Plan</p> <p>destacamos los artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 6°, 38 y 39.</p>
Actividades de monitoreo	Seguimiento al plan de acción e indicadores de procesos evaluados	Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación
	Seguimiento a planes de mejoramiento de procesos evaluados	Lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Control Interno

El presente ejercicio auditor se realiza en el marco de las normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia y a partir de lo establecido en el “Estatuto de Auditoría para la Secretaría Distrital de la Mujer” y del “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.

Nota: Para el presente proceso auditor no se realizará la evaluación de las Casas Refugio y línea púrpura en cuanto a atención a la ciudadanía dado que, para el mes de septiembre de 2019, se tiene programada una auditoria interna al proceso de Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia.

4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

4.1. METODOLOGÍA

Tipo de Auditoria. En concordancia con el Plan Anual de Auditoria planteado para la vigencia 2019, se realiza una auditoria de tipo cumplimiento, con el fin de evaluar la implementación de la política de atención a la ciudadanía en relación con la operación de las actividades de control y los procedimientos existentes para asegurar el cumplimiento del Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C” y la Circular 007 de 2018 proferida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, actos administrativos que brindan los lineamientos para la implementación de dicha política.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 5 de 19

Análisis de Información y Método de Muestreo. Se realiza una auditoría de escritorio para revisar los datos y la información consignada en los diferentes sistemas de información de la entidad y la página web. En este sentido, se tomó la información consignada en el aplicativo institucional LUCHA módulo de gestión documental para los procesos de *Atención a la Ciudadanía, Territorialización de la Política Pública y Atención Socio jurídica a Mujeres del Distrito*, con el fin de confrontar contra los lineamientos de la Política de Atención a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014). Con esta información se realizó la construcción de la lista de chequeo a ser aplicada a las funcionarias y los funcionarios de las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres CIOM, a las abogadas que desarrollan la estrategia de atención y protección integral a mujeres víctimas de violencias (Atención en Casas de Justicia), al equipo de trabajo de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y al equipo de atención a la ciudadanía de Subsecretaría Corporativa.

Visitas de Campo. En primera instancia, se llevaron a cabo visitas in situ a 11 Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres CIOM, a la Casa de Todas y 02 Casas de Justicia con el fin de aplicar la lista de chequeo tipo encuesta, cuyo objetivo consistió en identificar qué conocimiento se tiene sobre las disposiciones dadas en el Decreto Distrital 197 de 2014, los lineamientos sobre la implementación de la Política de Atención a la Ciudadanía que profiere la Circular 007 de 2018, y, además qué se conocía sobre las orientaciones que se suscriben dentro del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer con código AC-MA-01, que se puede consultar en el aplicativo LUCHA.

Para definir la muestra en cuanto a las visitas, se tuvo en cuenta el número de quejas recibidas durante la vigencia 2018, de conformidad con la información reportada por el proceso “Atención a la ciudadanía”, seleccionando las CIOM que reportaron mayor número, además de la sede central y la Casa de Todas, como se relaciona enseguida:

Punto de Atención	Número de Quejas
CIOM Chapinero	4
CIOM Rafael Uribe Uribe	4
CIOM Ciudad Bolívar	4
CIOM Fontibón	3
CIOM Suba	3
CIOM Los Mártires	2
CIOM Antonio Nariño	2
CIOM Puente Aranda	2
CIOM Usaquén	1
CIOM Bosa	1
Casa de Todas	1
Sede Central	1

Adicionalmente se eligió visitar la CIOM de la localidad de Kennedy, dado el alto volumen de atenciones que se realizan hacia las ciudadanas. Sobre las entrevistas que se llevaron a cabo en Casa de Todas y Casas de Justicia, éstas se eligieron por ser espacios de relevancia para la atención a las ciudadanas.

Finalmente, con la información identificada y consolidada a lo largo del proceso auditor se construye el informe de auditoría preliminar, cuyas conclusiones se dan a conocer en reunión de cierre, para así terminar la evaluación con el envío del informe final de auditoría a las lideresas de área y proceso auditado.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 6 de 19

4.2. ASPECTOS GENERALES

El Artículo 2 del Decreto Distrital 197 de 2014 define servicio a la ciudadanía como *“el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”*, y en este sentido es que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se articula con el Sistema Nacional de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta que los principios del buen gobierno democrático son:

1. Satisfacer a la ciudadanía como receptoras (es) de bienes y servicios y como responsables de ejercer el control del establecimiento de las políticas públicas.
2. Orientar la gestión de las entidades públicas hacia la gestión con valores para obtener los resultados esperados.

De este modo, se han venido incorporando mejores prácticas de control que coadyuvan al buen desempeño de la gestión dentro de los componentes del sistema de Control Interno establecidos por el modelo internacional COSO y consignados dentro del documento marco general de MIPG, los cuales sirven como base para evaluar de manera independiente cualquier tipo de unidad auditable. De esta forma, a continuación se resumen los aspectos identificados en desarrollo del proceso auditor, asociados a los cinco componentes del MECI:

1. Ambiente de Control. Esta relacionado con las directrices y lineamientos mínimos que se brindan desde la alta dirección para fortalecer el sistema de control interno en las entidades. En lo que tiene que ver con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su implementación en la Secretaría Distrital de la Mujer se cuenta con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno actualizada anualmente y para el segundo semestre de la presente vigencia se está desarrollando una estrategia de atención a la ciudadanía que pretende llevar a cabo acciones concretas en cuanto a la interiorización de la política y sus líneas estratégicas y transversales.

2. Evaluación del Riesgo. Con el ánimo de gestionar aquellos eventos que puedan afectar la implementación y sostenibilidad de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la Secretaría Distrital de la Mujer, se construyó el Mapa de Riesgos para el proceso “Atención a la ciudadanía”, como parte del ejercicio de autocontrol. Este aspecto no se profundizó en desarrollo del proceso auditor, toda vez que el Decreto Distrital 197 de 2014 contiene requisitos específicos sobre los cuales se concentró el alcance de la auditoría.

3. Actividades de Control. Para el desarrollo de este componente se aplican los controles identificados para las actividades diarias de los procesos institucionales, lo cual se evidencia dentro en los diferentes procedimientos y documentos del sistema integrado de gestión, establecidos en políticas de operación y en la definición de roles de cada una de las instancias que participan en la formulación y ejecución de las acciones, métodos, procedimientos y actividades de control (controles) (Consejo Nacional para la Gestión y el Desempeño; 2018). Por lo anterior la entidad ha identificado directrices que se han impartido para la gestión del proceso “Atención a la ciudadanía”, mediante actividades de control identificadas en las políticas de operación donde se han definido los parámetros necesarios para ejecutar las diferentes actividades en cumplimiento de los planes, programas y proyectos definidos por la alta dirección relacionados con la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo cual, al mismo tiempo, se constituye en herramienta fundamental para el tratamiento de los riesgos formulados en el mismo tema. Adicionalmente, existen otros elementos que se articulan perfectamente con la definición del componente de actividades de control, dentro de los parámetros de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y estos son las líneas estratégicas y transversales pues para su desarrollo se requiere de la identificación de



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 7 de 19

actividades de control y de políticas de operación formalizadas dentro de los procedimientos y documentos institucionales. Sobre este aspecto se centran los siguientes numerales del presente informe.

4. Información y Comunicación. Este componente verifica *“que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de la Entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la Entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés”* (Consejo Nacional para la Gestión y el Desempeño; 2018), garantizando un adecuado desarrollo del control de la información y la comunicación. En este sentido, la entidad viene trabajando en divulgar lo establecido en la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y de las actividades que se vienen desarrollando para su implementación y sostenibilidad.

5. Actividades de Monitoreo. Este componente hace referencia a las actividades de seguimiento al estado del Sistema de Control Interno de la Entidad, para valorar *“(i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) 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 pública”* (Consejo de Gestión y Desempeño, 2017). Teniendo en cuenta la orientación establecida para este componente del Sistema de Control Interno, el mismo se articula en su totalidad con la dimensión *“Evaluación de Resultados”*, la cual hace referencia al conocimiento permanente de los avances en la gestión, los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y si se generan los efectos deseados para la sociedad, con el propósito de introducir mejoras en la gestión (Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional; 2018). En este sentido, se está realizando la evaluación de la implementación de la Política de Atención a la Ciudadanía mediante la utilización de las herramientas de operación del sistema de control interno como son el Programa anual de auditoría, el estatuto de auditoría y el Código de Ética para el Ejercicio de Auditoría Interna, todos estos aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Teniendo en cuenta que, para este caso en particular, se realiza la evaluación a la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como política transversal al desarrollo de las actividades de la Entidad, se identificó que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con un Modelo de Atención a las Mujeres que incluye el modelo de atención en Casas de Igualdad de Oportunidades, las actividades desarrolladas en la Casa de Todas, la Estrategia de Justicia de Género y la atención en la sede administrativa. La atención en las Casas Refugio, por su especificidad, si bien hace parte de la atención que se brinda desde la Entidad, no se incluyó en el alcance del presente ejercicio.

Los aspectos asociados a este modelo, se encuentran en los documentos de los procesos *“Atención socio - jurídica a mujeres del Distrito”, “Atención a la Ciudadanía”* y *“Territorialización de la Política Pública”*, donde se evidencia que el mismo corresponde a la forma en que los componentes del sistema de servicios ofertados son organizados con el fin de dar respuesta a las necesidades que presentan las mujeres.

En este sentido, se evidencia que desde la Secretaría Distrital de la Mujer se estructura un modelo de atención que integra los lineamientos proferidos desde la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género articulada con la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, específicamente para garantizar que los servicios brindados a todas las mujeres del Distrito tengan los enfoques de género, en derechos de las mujeres y diferencial.

De esta forma, en los siguientes numerales se presenta el análisis del cumplimiento de las líneas estratégicas y las líneas transversales establecidas en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía por parte de los procesos



	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 8 de 19

anteriormente enunciados, de conformidad con lo observado a lo largo del proceso auditor en aplicación de la lista de chequeo y las visitas realizadas. Es así como se identifican las actividades en torno a las líneas estratégicas y transversales de la mencionada política, la aplicación de las características y principios del servicio y los canales de servicio utilizados por la entidad, para finalmente evidenciar el avance en la implementación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía para la Secretaría Distrital de la Mujer.

4.3. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DISTRITAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Para dar cumplimiento al objetivo de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, en relación con la garantía de derechos y el desarrollo de los atributos del servicio bajo los parámetros de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, se evidencia que la entidad ha estado trabajando en concordancia con los lineamientos proferidos por la Circular No. 007 de 2018 en su plan de acción, a través del establecimiento sus líneas de acción y sus lineamientos generales; adicionalmente se observa que mediante el establecimiento del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, se dan los parámetros internos para que la territorialización y transversalización de la misionalidad de la entidad se desarrolle en los centros de atención con que cuenta, los cuales se describen a continuación:

- Por parte de la entidad se tienen por cada localidad, 19 Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en el Distrito – CIOM – (se exceptúa Sumapaz, que comparte el espacio físico de la CIOM Usme).
- También se cuenta con atención especializada a mujeres que ejercen ASP (Actividades Sexuales Pagadas), en una casa ubicada en la localidad de Mártires - CASA DE TODAS.
- En el marco de la estrategia de justicia de género se cuenta con alianzas estratégicas con otras entidades, mediante la ubicación de puntos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer en 8 Casas de Justicia, en los Centros de Atención Penal Integral a Víctimas – CAPIV y en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual – CAIVAS (Fiscalía General de la Nación).

4.4. CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Política de Atención a la Ciudadanía contempla las siguientes líneas estratégicas por medio de las cuales se materializa el desarrollo de su objetivo y que para la entidad se evidenciaron:

1. Fortalecimiento de la Capacidad de la Ciudadanía

Como resultado de las diferentes visitas llevadas a cabo se preguntó a las funcionarias y funcionarios si se han realizado socializaciones hacia la ciudadanía para dar a conocer los lineamientos establecidos en la política de atención a la ciudadanía y se encontró que específicamente no se desarrollaron estrategias de formación pedagógica hacia la ciudadanía en este tema puntual. Para este tema se evidenció en las visitas realizadas, que se intenta dar a conocer la presente política mediante la exposición que se lleva a cabo en las CIOMs sobre la oferta de servicios que se brindan, pero en el marco de este ejercicio no se clarifica el contenido y los lineamientos establecidos en materia de atención a la ciudadanía y que además toda la ciudadanía tiene el derecho de acceder a todos los servicios que se ofrecen desde la administración distrital, máxime la misionalidad institucional.



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 9 de 19

Así las cosas, se hace necesario construir estrategias, o articular con las existentes en otras temáticas, para desarrollar la formación pedagógica y la sensibilización hacia la ciudadanía en materia de esta política en particular, con el ánimo de que la ciudadanía, como lo establece el contenido de la política, se concientice de su calidad de sujetos de derechos.

2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

En cuanto a la estructura física para la prestación del servicio, la entidad presta sus servicios mediante la estrategia de territorialización por localidad distrital, en 19 Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y una Casa de Todas para atención de mujeres que ejercen actividades sexuales pagadas en contextos de prostitución (ASP). También se presta atención a la ciudadanía en la Sede Administrativa, la cual cuenta con tres espacios físicos para asesoría jurídica y atención general.

Estos espacios físicos administrados por la entidad cuentan con los requerimientos técnicos específicos para desarrollar la operación y para desarrollar los servicios que se ofrecen desde la misionalidad, lo cual se evidenció mediante la observación de las sedes en concordancia con lo estipulado dentro de los estudios previos conceptuados en los contratos de arrendamiento celebrados para la vigencia 2019.

Dentro de los requerimientos relacionados con el modelo de operación de las CIOMs y las especificaciones mínimas técnicas para los espacios físicos, se observa que se tienen los siguientes:

En lo relacionado con los parámetros urbanos y generales se exige que las casas tengan mínimo 150 M2 construidos, mínimo 4 habitaciones, mínimo 2 baños, con toda la documentación sobre licencias de construcción en regla y que estén ubicadas fuera de zonas urbanas de amenaza; también se demanda que se cuente con las condiciones básicas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y energía eléctrica. Con estos parámetros es posible operar con espacios para procesos pedagógicos, un área administrativa y de archivo, mínimo dos áreas para la asesoría y acompañamiento, espacio para depósito (almacenaje de dotación), baños públicos, baños área administrativa, un cuarto de aseo, espacio para primeros auxilios y un área de recepción.

De lo anterior, se observó en las visitas realizadas a las diferentes sedes CIOMs, que la entidad viene trabajando por garantizar que la infraestructura física de los puntos de interacción con la ciudadanía, cuenten con los atributos de accesibilidad, ya que están al alcance de todas y todos, teniendo en cuenta su localización geográfica en las localidades y de suficiencia, dado que se cuenta con una casa CIOM en 19 de las 20 localidades del distrito y adicionalmente se tiene la CASA DE TODAS como espacio de atención para las mujeres que ejercen ASP.

En cuanto a los puntos de atención en Casas de Justicia, CAIVAS y CAPIV, estos son administrados por las entidades encargadas, cumpliendo con los estándares establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía tanto a nivel distrital como nacional.

3. Cualificación de los equipos de trabajo

En desarrollo de la presente auditoria se revisaron los aspectos relacionados con la cualificación de los equipos de trabajo mediante preguntas concretas sobre la aplicación de los parámetros contenidos en la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía. De este ejercicio se evidenció que, a pesar de que se cuenta con un amplio conocimiento sobre los servicios brindados por la entidad, existe un desconocimiento de los aspectos técnicos que contiene la norma (Decreto Distrital 197 de 2014) y adicionalmente de los documentos internos y políticas de operación en relación con tema.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 10 de 19

Asimismo, a pesar de que se llevan a cabo varias capacitaciones periódicas y se ofrecen diferentes talleres para las servidoras y servidores públicos de la entidad y que fue formulada una programación de estas actividades dentro del Plan Operativo Anual del proceso de atención a la ciudadanía, el proceso de cualificación y sensibilización en este aspecto no ha tenido los resultados esperados.

Por estas razones es necesario recomendar que en principio se estandaricen las funciones contenidas en el Manual de Funciones de la Planta Global y la Planta Temporal, dado que se evidenció que las (os) funcionarios (os) temporales no tienen funciones relacionadas con atención a la ciudadanía, siendo ellas(os) quienes están de frente a la ciudadanía ofreciendo y desarrollando el portafolio de servicios institucional. Lo anterior con el fin de hacer consientes a cada una de las personas que ocupan los diferentes cargos, de su responsabilidad con la aplicación de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y todos los parámetros internos relacionados.

También es importante que se continúe con el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios, con el fin de fortalecer no sólo el conocimiento técnico y metodológico que se tenga de las normas y los parámetros establecidos, sino también los modelos de gestión de calidad y autocontrol que se tengan para brindar respuestas más oportunas, de fondo y con calidad a los diferentes tipos de solicitudes (PQRS) que llegan a la entidad.

4. *Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía*

Con el ánimo de implementar estrategias para ofrecer servicios en el marco de los principios contemplados en el artículo 6° de la Política de Atención a la Ciudadanía y al mismo tiempo dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, se evidencia que se creó una *Ruta Única de Atención*, en concordancia con el Acuerdo 676 de 2017 “*Por el cual se establecen lineamientos para prevenir la violencia basada en género y el feminicidio en Bogotá D.C.*”, el cual indica que todos los sectores de la Administración Distrital deben trabajar conjuntamente en la creación de medidas de prevención y atención en cuanto a la violencia de género en todos sus aspectos.

En este sentido se observa que la *Ruta Única de Atención* específica se consolida para la atención de mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, y contempla tres servicios fundamentales: Información y orientación, atención en salud y medidas de protección y acceso a la justicia. La ruta de atención opera mediante la articulación interinstitucional de entidades del orden distrital y nacional, como lo son la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (Operación en Casas de Justicia), Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Centros de Atención Prioritaria en Salud CAPS y Unidades de Servicios de Salud USS de la Secretaría Distrital de Salud, Recepción de denuncias en URI – CAIVAS - CAPIV de la Fiscalía General de la Nación, Estaciones de Policía a nivel distrital, Comisarias de Familia de la Secretaría de Integración Social, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y la Defensoría del Pueblo.

Estas entidades trabajan conjuntamente sobre la oferta de servicios y el mejoramiento de los canales de servicio que se ofrecen desde el distrito, con el fin de armonizar procedimientos entre las distintas entidades, identificar y suprimir trámites innecesarios, generar sinergias, optimizar recursos públicos, unificar espacios de atención, ampliar la cobertura y al mismo tiempo la oferta de servicios; todo esto en coherencia con el desarrollo de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.

[Handwritten signature]

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 11 de 19

Se evidencia que la *Ruta Única de Atención* se encuentra publicada en la página web institucional y se ha socializado a nivel local para darla a conocer a toda la comunidad que es atendida desde las CIOMs y otros centros de atención como CAIVAS, CAPIV y Casas de Justicia.

En este sentido, el conocimiento de la ruta ha permitido desde las CIOMs el redireccionamiento de las mujeres que así lo requieren a otras entidades, con el propósito de dar respuesta de fondo a sus necesidades.

Adicionalmente, se evidencia articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como líder de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y la Veeduría Distrital, promoviendo la mejora continua del proceso a través de intercambio de prácticas y socialización de lineamientos de carácter distrital.

4.5. CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS TRANSVERSALES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PDAC

En cuanto a las líneas transversales de que trata el artículo 9º de la norma en evaluación, se registra que a lo largo de la auditoría se evidenció que para que la entidad pueda garantizar la coherencia e interoperabilidad con las líneas estratégicas se desarrollaron las siguientes acciones:

1. *Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs*

Como parte de la estrategia de racionalización de servicios establecida desde el gobierno nacional, se evidencia que la Secretaría Distrital de la Mujer realizó el mejoramiento y ajuste correspondiente a sus servicios establecidos (orientación psicosocial; orientación, asesoría e intervención socio jurídica; y acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medida de protección en Casa Refugio), a través de la puesta en marcha y utilización de la plataforma informática SIMISIONAL, como herramienta institucional de control y seguimiento sobre la información y los datos básicos de las mujeres que son asistidas, el tipo de asesoría y posteriormente un seguimiento a la evolución de cada caso presentado, independientemente de la sede donde tiene presencia de la Secretaría Distrital de la Mujer en la que se realiza la atención (CIOM, Casas de Justicia, CAIVAS y CAPIV, entre otros).

Dicha herramienta ha permitido mejorar la atención en términos de seguimiento de los casos atendidos, así como de evitar la revictimización de las usuarias, en la medida de que sólo una vez deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes. Adicionalmente, la información que es registrada en el aplicativo, es utilizada como insumo para la toma de decisiones relacionadas con los procedimientos desarrollados y la prestación de los servicios que se brindan, pues se generan reportes sistemáticamente desagregando la información por primera atención, atención socio jurídica o psicosocial, por localidad, y con las características específicas de cada ciudadana. Esta información también es valiosa para identificar las necesidades específicas por localidad, y para alimentar la caracterización de usuarias.

Se evidencia que la implementación de la plataforma informática SIMISIONAL, ha fortalecido el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto a calidad de la atención y trazabilidad de respuesta a solicitudes y peticiones y, por ende, se destaca como herramienta útil para mantener los datos sistematizados y organizados de las ciudadanas atendidas en los diferentes puntos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 12 de 19

2. Seguimiento y evaluación

Para este punto se observa que la entidad ha estado atenta a todo lo proferido desde la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en cuanto al modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía. Hasta el momento se evidencia que se han reportado los correspondientes seguimientos mensuales en cuanto a número de atenciones realizadas por temáticas y por localidades distritales, tanto por indicadores Plan Operativo Anual como a Plan Estratégico por medio de la plataforma SEGPLAN. También en lo referente a PQRS se realiza el procesamiento de datos e información por medio del aplicativo SDQS (Bogotá te Escucha), desde donde se toman los insumos para construir los informes correspondientes para la evaluación y seguimiento del tratamiento de PQRS de la entidad.

Por otro lado se cuenta con encuestas de satisfacción que son aplicadas en los diferentes puntos de atención, y que son tabuladas trimestralmente para elaborar un informe que es publicado en la página web de la entidad, aspecto que se profundizará en el numeral 4.9 del presente informe.

3. Mejoramiento continuo

A lo largo del proceso auditor y mediante la aplicación de encuestas y listas de chequeo tanto a las funcionarias y funcionarios de los diferentes puntos de atención a la ciudadanía y de las áreas involucradas en definir las orientaciones para el desarrollo de dicha atención, fue posible evidenciar que la entidad ha venido trabajando por la mejora de los servicios que misionalmente se prestan, orientándola hacia la ampliación de coberturas y la sistematización de la información recopilada sobre las ciudadanas atendidas. Todo esto en virtud de la utilización de aplicativos que facilitan la organización, el monitoreo, el seguimiento y la trazabilidad a la gestión de los servicios prestados, que además son herramientas que a través de los reportes permiten consultar datos históricos, caracterización de la ciudadanía y lugares de atención, siendo estos datos que sirven de insumo a varios de los indicadores que se utilizan para medir y realizar rastreos sobre los servicios que presta la entidad.

Adicionalmente, se evidenció la revisión permanente de los lineamientos y procedimientos asociados, con el propósito de mejorar la atención y alinear a las(os) servidoras(es) y contratistas que desarrollan dichas atenciones.

4. Investigación y conocimiento

En relación con este aspecto, se resalta el desarrollo de estrategias permanentes de comunicación relacionadas con los servicios que presta la entidad, así como las jornadas de socialización que se mencionaron en el numeral 3 del aparte 4.4 del presente informe. Teniendo en cuenta que la gestión del conocimiento implica tiempo y persistencia en las actuaciones, se recomienda dar continuidad a estos aspectos, con el propósito de consolidar una cultura de atención a la ciudadanía y la gestión del conocimiento frente al tema.

Por otro lado, se identificó que en las CIOMs se generan piezas comunicativas asociadas a los servicios de fortalecimiento propios de cada una de ellas, lo cual evidencia la proactividad de quienes trabajan de cara a la ciudadanía. Sin embargo, dichas piezas no siempre incluyen los elementos de imagen institucional requeridos, por lo que se recomienda desarrollar plantillas que faciliten el despliegue de este tipo de información.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 13 de 19

4.6. CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Se evidencia a través de la auditoría de escritorio realizada que, revisados los diferentes documentos y procedimientos de los procesos auditados en el marco de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, se identifica que el Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 recoge la definición de los atributos del servicio y los pone en conocimiento hacia toda la entidad, con el fin de que estos sean interiorizados y sean parte de las competencias laborales que se tengan para todos los cargos que contemplen actividades de servicio a la ciudadanía de cara a la comunidad (Front office).

También es importante resaltar que específicamente para el atributo relacionado la atención Respetuosa, Digna y Humana, la entidad se destaca con la aplicación de su modelo de atención en CIOM, ya que existe una articulación con los lineamientos sobre enfoque de género, enfoque diferencial y enfoque de derechos de las mujeres dados a la luz de la ley, y de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.

Por otro lado, y mediante el método de observación aplicado en desarrollo del presente proceso auditor, el cual fue realizado en las visitas que se llevaron a cabo a las CIOM enunciadas en la muestra, fue posible evidenciar que las características del servicio se aplican más por sentido común que por conocimiento de las mismas. Lo anterior, fue evidenciado al preguntar sobre el conocimiento de la política de atención a la ciudadanía y el manual de atención, pues sólo en 02 casas de las 12 visitadas se conocían los conceptos establecidos desde el distrito y por la entidad, situación que evidencia una debilidad en cuanto al conocimiento de las definiciones y los conceptos técnicos asociados a la política en cuestión, que se deben tener en cuenta al realizar cualquier tipo de atención.

4.7. CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con las políticas de operación establecidas para el proceso de atención a la ciudadanía se evidencia que la Secretaría Distrital de la Mujer ofrece a la ciudadanía canales de atención de uso frecuente, como presencial, telefónico, virtual y escrito.

- *Canal Presencial:* Se observa que la entidad cuenta con espacios físicos para prestar sus servicios por localidades, en el marco del modelo de atención por Casas de Igualdad de Oportunidades para Mujeres CIOM, mediante el cual se incorpora la perspectiva territorial dada su operación y organización orientada hacia las necesidades territoriales por localidad y a lo largo de todo el distrito.

Como se menciona anteriormente también se cuenta con puntos de atención en 08 Casas de Justicia y en Centros de Atención a Víctimas de Violencia y Agresión Sexual de la Fiscalía General de la Nación, a través de los cuales se operacionaliza la estrategia de justicia de género en escenarios institucionales y en articulación con entidades de orden distrital y nacional.

Adicionalmente se evidencia que, con la participación en ferias de servicios para las diferentes localidades organizadas desde el nivel central del Distrito, se da a conocer la misionalidad institucional y el portafolio de servicios que se ofrecen.

- *Canal Telefónico:* Con el fin de contribuir al desarrollo de una vida libre de violencias y a una salud plena en el marco de garantía de los derechos de las mujeres, se creó el Sistema de Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA el cual comprende varios procedimientos institucionales para atención y



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 14 de 19

que a través de una línea telefónica (Línea Púrpura) se brinda a ciudadanas mayores de 18 años servicios relacionados con orientación general, atención psicosocial, y seguimiento telefónico así como en acompañamiento las posibles actuaciones para la activación de la Ruta Única de Atención de acuerdo al caso ante las entidades encargadas (Policía Nacional, Fiscalías, Comisarías de Familia, Hospitales, CAVIF, CAPIV, Casas de Justicia, ICBF, entidades distritales entre otros) para el restablecimiento de sus derechos.

Se observa que la línea purpura opera 24 horas al día todos los días del año y es atendida por un equipo profesional interdisciplinario de psicólogas, trabajadoras sociales y enfermeras cualificadas y calificadas para realizar una asesoría y un acompañamiento integral sobre los temas de violencia hacia las mujeres desde el enfoque de género, diferencial y de derechos humanos y adicionalmente con conocimientos técnicos en atención telefónica.

En revisión de la operatividad de la línea Púrpura, se realizaron 05 pruebas de recorrido que consistieron en realizar llamadas como clienta oculta presentado diferentes casos referentes a violencia contra las mujeres. El resultado de las pruebas de recorrido fue que inicialmente para tres de los casos no fue posible comunicarse al instante, fue necesario comunicarse por la línea de celular y dejar un mensaje en la aplicación Whats App y pasadas unas horas se recibió respuesta; en dos más de los casos no hubo respuesta alguna y finalmente no fue posible comunicarse. En cuanto a la atención telefónica, las profesionales que atendieron los casos lo hicieron aplicando los atributos del servicio, atención cordial, cálida y amable con mucho respeto y tolerancia teniendo en cuenta responder con efectividad a las necesidades y solicitudes expuestas y en uno de los casos se abrió la posibilidad de activar la ruta única de atención

De lo anterior fue posible concluir que en cuanto a cualificación del equipo de trabajo que atiende la línea purpura se cuenta con profesionales idóneas para este tipo de atenciones, pero por otro lado, y a pesar de no ser una línea de emergencia es necesario evaluar la posibilidad de ampliar la cobertura en cuanto a la capacidad para atender más llamadas, dadas las últimas estadísticas en cuanto a número de llamadas y atenciones realizadas por este medio. En este punto es importante decir que para el mes de septiembre de 2019 se tiene contemplado realizar una auditoria interna al proceso que lidera el Sistema de Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA, con el fin de ahondar un poco más en el tema.

Por otra parte, también se evidencia que se atiende a la comunidad y todas las mujeres en los números telefónicos de la Sede Central y de cada una de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y desde allí se da información genérica sobre los servicios que se brindan, se direcciona el caso de acuerdo con los requerimientos de la ciudadana y se asignan citas puntuales para asesoría jurídica o psicológica en las CIOMs.

- **Canal Virtual:** En concordancia con la revisión llevada a cabo a lo largo del proceso auditor, dentro de la página web institucional se verificó que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con atención a la ciudadanía a través de los siguientes medios virtuales:

- Página Web Institucional: www.Secretaría Distrital de la Mujer.gov.co
- Correo electrónico: servicioalaciudadania@Secretaría Distrital de la Mujer.gov.co
- Redes sociales:
- Facebook: @SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
- Twitter: @secredistmujer
- Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 15 de 19

- <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- App SuperCADE Virtual:
 - Descárgala en [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercadevirtual): <http://bit.ly/A-SuperCADEVirtual>
 - Descárgala en [App Store](https://itunes.apple.com/colombia/app/supercade-virtual/id1441441441): <http://bit.ly/SuperCADEVirtual-IOS>

Estos medios virtuales se utilizan para desarrollar la interacción entre los actores del servicio coadyuvando en la aplicación efectiva de los atributos del servicio, sobre todo en cuanto a la agilidad en tiempos de respuesta y facilidad de utilización de estos medios.

También, dentro de la página web institucional se encuentra la información referente a la Guía para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones ante la Secretaría Distrital de la Mujer mediante el link: [http://www.Secretaria Distrital de la Mujer.gov.co/content/109-mecanismos-presentar-queja-y-reclamos-relaci%C3%B3n-omisiones-acciones](http://www.SecretariaDistritaldeMujer.gov.co/content/109-mecanismos-presentar-queja-y-reclamos-relacion-omisiones-acciones)

- *Canal Escrito:* Se observa que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con una ventanilla única de correspondencia en la Sede Central y los Buzones de Sugerencias ubicados en todos los puntos de atención.

En cuanto a los canales de atención y la información consignada y publicada en los mismos se evidenció que existen algunas diferencias en cuanto a los servicios que se prestan en la entidad, pues, por un lado se informa que existen tres tipos de servicios, y en otros canales se exponen 05 tipos de servicios. Por esta razón se recomienda que se realice una revisión puntual sobre lo consignado en página web institucional, los volantes que se reparten a la ciudadanía, la información consignada en las páginas web de la Alcaldía Mayor como son Bogotá Te escucha y la Guía de Trámites del Distrito y las publicaciones de la App Super CADE Virtual, ya que esta última no contiene ninguna información sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer.

4.8. VISITA A CASA DE TODAS

La visita llevada a cabo a la Casa de Todas desde donde se atiende a las mujeres que ejercen actividades sexuales pagadas se realizó en el mes de mayo de 2019 y se desarrollaron entrevistas a dos de las psicólogas, una abogada y la auxiliar administrativa del equipo de trabajo de la casa.

Dentro de las entrevistas realizadas se evidenció que existe una debilidad en el equipo de trabajo en cuanto al conocimiento que se tiene sobre los lineamientos de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y las políticas de operación internas que se dan desde el Manual de Atención a la Ciudadanía. Lo anterior en virtud de la condición establecida para la operación de la casa, dado que se trata de un proyecto de inversión, por lo que su equipo de trabajo está contratado mediante la modalidad por prestación de servicios profesionales y, al parecer, por estar en esta condición, no se ha realizado la capacitación requerida en el tema de atención a la ciudadanía.

Para lo relacionado con el establecimiento de las líneas estratégicas de la Política de Atención a la Ciudadanía sobre infraestructura para la prestación del servicio y la articulación institucional, en Casa de Todas se siguen los mismos parámetros establecidos desde la entidad para la operación de las CIOMs y otros puntos de atención. Por otro lado, en relación con las líneas transversales dentro de la visita se observó que no se tiene claro el procedimiento para aplicar las encuestas de medición del servicio, por lo que la evaluación y el mejoramiento continuo del servicio no se está teniendo en cuenta en la realización de las tareas diarias.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 16 de 19

4.9. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES

En las visitas realizadas a las casas de igualdad de oportunidades para las mujeres CIOMs y en Casa de Todas, se realizó una prueba de recorrido a las actividades que se realizan para la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios, para lo cual se preguntó acerca del procedimiento establecido desde el proceso de planeación estratégica. En la prueba de recorrido fue posible evidenciar que las CIOM aplican las encuestas de satisfacción aleatoriamente y a diferentes servicios que se brindan en las casas para luego enviar los documentos diligenciados a la Sede Central específicamente a la Oficina Asesora de Planeación para que sea procesada la información y se consolide el informe correspondiente.

Sin embargo, como parte de las preguntas realizadas en el proceso auditor, se identificó que no se realiza ninguna retroalimentación sobre dicho informe en los puntos de atención, por lo que se recomienda realizar esta actividad en el marco de las reuniones realizadas por cada dependencia, con el propósito de evidenciar las debilidades y fortalezas en la atención a la ciudadanía.

Asimismo, realizando una revisión aleatoria de los informes construidos a partir de los datos resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas, se identificó que estos informes contienen información estadística y numérica que si bien pueden ser insumo para alimentar indicadores, se requiere que se construya también una información cualitativa resultado de dichos datos, a partir de la cual sea posible realizar análisis exhaustivos del desarrollo de los servicios brindados por la entidad, tendiente a la toma de decisiones y a la mejora continua.

5. CONCLUSIONES

5.1. FORTALEZAS

En desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas:

1. Se llevó a cabo la actualización del proceso de Atención a la ciudadanía y sus correspondientes procedimientos, en concordancia con el modelo de operación aprobado desde enero de 2018 (Mapa de Procesos).
2. La entidad realizó un gran esfuerzo para ampliar la cobertura de atención mediante la estrategia de justicia de género, ubicando y organizando una infraestructura física para los puntos de atención en casas de justicia, CAPIV y CAIVAS, con la adecuación de las oficinas y la instalación de computadores e impresoras, lo cual ha facilitado la prestación del servicio en cuanto a los tiempos de respuesta y la sistematización de la información.
3. Se evidencia que desde la Secretaría Distrital de la Mujer se estructura un modelo de atención que integra los lineamientos proferidos desde la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género con la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.
4. Se evidencia que desde los puntos de atención con que cuenta la entidad en las diferentes localidades, que



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 17 de 19

el trabajo en equipo juega un papel muy importante en la prestación de los servicios; dando resultados satisfactorios y cumpliendo con los objetivos propuestos. En este sentido, también fue posible observar el trabajo coordinado que se realiza para resolver y atender a la ciudadanía en pro de sus derechos y con los enfoques de género, diferencial y de derechos humanos.

5. En relación con las competencias que se requieren para realizar una atención con calidad y efectividad, se observó que los equipos interdisciplinarios de las diferentes casas y puntos de atención visitados poseen un amplio conocimiento de los servicios que se brindan de acuerdo con la misionalidad institucional, lo cual se refleja en la confianza que se ha ido adquiriendo por parte de las ciudadanas atendidas (resultados de las encuestas de satisfacción).
6. El sistema de información SIMISIONAL es una estrategia de racionalización innovadora de los servicios prestados a la ciudadanía, la cual materializa la aplicación de las líneas transversales de la Política de Atención a la Ciudadanía, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Adicionalmente, se evidencia que la aplicación de la plataforma fortalece el proceso de atención a la ciudadanía y por ende se destaca como una excelente herramienta para mantener los datos sistematizados y organizados de las ciudadanas atendidas en los diferentes puntos.
7. Se evidenció la existencia de una estrategia de articulación de la gestión intersectorial para la prestación de los servicios a la ciudadanía, específicamente a las mujeres, en la que, dependiendo de la necesidad identificada, se remite a las mujeres a las entidades competentes para atender de fondo el caso, lo cual es coherente con lo planteado en plan de acción de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.

5.2. DEBILIDADES

Las debilidades están compuestas por dos tipos, la oportunidad de mejora y el hallazgo, cuyas definiciones se detallan a continuación:

Oportunidad de mejora: Hace referencia a la identificación de temas problemáticos y mejoras potenciales sobre una situación específica identificada a lo largo del proceso auditor. Dicha situación puede llegar a ser reiterativa y podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos institucionales, por lo que es necesario identificarlas y tomar medidas y/o decisiones sobre su tratamiento

Nota 1: Las oportunidades de mejora identificadas no requieren un plan de mejoramiento; sin embargo, deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso responsables, razón por la cual la Oficina de Control Interno revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría. En este sentido, para la formulación de acciones de mejoramiento, se deben tener en cuenta los lineamientos dados desde la Oficina Asesora de Planeación.

Hallazgo de auditoría: Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un proceso o un asunto en particular, al realizar la comparación de *La Condición* (situación detectada o hechos identificados) con *El Criterio* que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos); y además para mayor claridad se complementa estableciendo sus *Causas* (qué originó la diferencia encontrada) y *Efectos* (situaciones adversas que pueden ocasionar la diferencia encontrada).

Nota 2: Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la presentación del Informe de Auditoría. Asimismo, la Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento correspondiente sobre el avance de las acciones planteadas, además de efectuar el análisis y verificación de la efectividad alcanzada en este proceso.

FE

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 18 de 19

5.2.1. Oportunidades de Mejora

5.2.1. CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
1.	Incluir funciones sobre el tema de atención a la ciudadanía dentro del manual de funciones para la planta temporal de la entidad, máxime que los funcionarios y funcionarias que ocupan estos cargos realizan la atención correspondiente a la parte psicológica y socio jurídica.	4.4	Procesos de Atención a la Ciudadanía y Gestión Humana
2.	Analizar la posibilidad de realizar alianzas estratégicas con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano y el Departamento Nacional de Planeación, para recibir capacitación sobre el tema de Atención a la Ciudadanía, calidad en las respuestas a solicitudes y demás temas concordantes.	4.4	Proceso de Atención a la Ciudadanía
3.	Participar, en el marco de la gestión interinstitucional, de las estrategias de sensibilización dirigidas a los ciudadanos y ciudadanas que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se vienen desarrollando.	4.4	Proceso de Atención a la Ciudadanía
4.	Articular las actividades de capacitación que se tengan desde el proceso de Atención a la Ciudadanía con el Plan de Capacitación Institucional y con las jornadas de inducción y reinducción que se han programado por el proceso de gestión humana	4.4	Procesos de Atención a la Ciudadanía y Gestión Humana
5.	Planificar y desarrollar procesos integrales de cualificación y sensibilización, para las (os) servidoras (es) públicas (os) que tengan en sus funciones actividades relacionadas con el servicio a la ciudadanía, y de la misma forma construir y desarrollar estrategias de sensibilización hacia la ciudadanía.	4.4	Proceso de Atención a la Ciudadanía
6.	Se identificó que se están planteando las condiciones necesarias para realizar una racionalización administrativas en las OPAS “orientación, asesoría e intervención socio jurídica” y orientación psicosocial” asociada al proceso de “Atención socio jurídica a mujeres del Distrito”, a través del cual se plantea incrementar los puntos de atención de la Entidad, en alianza con otras entidades que hacen parte de la ruta única de atención para mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio (Acuerdo Distrital 676 de 2017), por lo que se recomienda plantear esta racionalización tanto el SUIT como en el PAAC de la vigencia 2019.	4.4	Procesos “Atención a la Ciudadanía” y “Atención socio - jurídica a mujeres del Distrito”
7.	Desarrollar actividades de socialización para que el sistema de información SI MISIONAL sea reconocida a nivel institucional, como una estrategia de racionalización del servicio.	4.5	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Territorialización
8.	Revisar la información consignada en todos los canales por los cuales se comunica el portafolio de servicios de la entidad, dado que se evidenciaron diferencias en cuanto a los tipos de servicios ofrecidos.	4.7	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Comunicación Estratégica
9.	Se identificó que en la Casa de Todas se prestan orientaciones de trabajo social, que según la información entregada por el proceso ascienden a 3.039 atenciones durante la vigencia 2018, por lo que se recomienda evaluar si se requiere incluir esta OPA en el SUIT, o si se trata de una actividad transitoria que responde a un proyecto de inversión.	4.8	Proceso de Atención a la Ciudadanía





5.2.1. CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSABLE
10.	En cuanto a la visita realizada a Casa de Todas, se evidenció que existe una debilidad en el equipo de trabajo en cuanto al conocimiento que se tiene sobre los lineamientos de la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y las políticas de operación internas que se dan desde el Manual de Atención a la Ciudadanía. Lo anterior en virtud de la condición establecida para la operación de la casa, dado que se trata de un proyecto de inversión en el cual su equipo de trabajo está contratado mediante la modalidad por prestación de servicios profesionales y al parecer por estar en esta condición no se ha realizado la capacitación requerida en el tema de atención a la ciudadanía.	4.8	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Transversalización de la Política
11.	Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en los diferentes puntos de atención con que cuenta la entidad, mediante a la retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas.	4.9	Proceso de Atención a la Ciudadanía, Direccionamiento Estratégico y Misionales
12.	Proponer metodologías, herramientas y/o instrumentos para la medición cualitativa y cuantitativa de los servicios prestados, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio	4.9	Proceso de Atención a la Ciudadanía, Direccionamiento Estratégico y Misionales
13.	Promover el fortalecimiento de la labor de la Defensora de la Ciudadanía, como garante de la prestación de los servicios con calidad y efectividad.		Proceso de Atención a la Ciudadanía

5.2.2. Hallazgos

No se evidenciaron hallazgos a lo largo del proceso auditor

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

Norha Carrasco Rincon
NORHA CARRASCO RINCON
JEFA DE CONTROL INTERNO

