

GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO EN ATENCIÓN INTEGRAL DE LA LÍNEA PÚRPURA MUNICIPAL DE FUNZA

Trabajo final presentado por:	Senaida Lopez Duque Diana Jimena Prieto Cardoso Ella Cecilia Arenas Aguilera
Programa:	Gerencia Pública
Docente:	Helga Ofelia Dworaczek Conde
Fecha:	Febrero 28 de 2026

Índice de contenidos

Resumen	4
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción	6
1.1. Objetivo General	6
1.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Metodología.....	10
1.3.1. Identificación y Análisis del Problema.....	12
1.3.2. Planificación de la Solución	¡Error! Marcador no definido.
2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización	18
2.1. Descripción de la empresa a intervenir	18
2.1.1. Misión	19
2.1.2. Visión	24
2.1.3. Mapa de procesos.....	27
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir	31
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso.....	¡Error! Marcador no definido.
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	36
3.1. Establecimiento de objetivos	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Descripción de la solución.....	36
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	40
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	50
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos...50	
4.1. Alcance final de la solución	54

4.2.	Identificación de responsables de las actividades para ejecución	¡Error! Marcador no definido.
4.3.	Cronograma de ejecución	¡Error! Marcador no definido.
4.4.	Presupuesto	¡Error! Marcador no definido.
5.	Referencias bibliográficas	60

RESUMEN

Este trabajo se desarrolla con base en las debilidades del ejercicio del control y la gestión de riesgo, por fallas en la atención a la comunidad para el acceso al programa de atención Psicosocial, con el propósito principal de Diseñar una solución operativa orientada al fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo en la atención de la Línea Púrpura, dentro del proceso 21-PR-3 de la Secretaría de Mujer y Juventud del Municipio de Funza, que permita elevar los niveles de eficiencia administrativa en la vigencia 2026. Esta investigación es de tipo cualitativo y se desarrolló bajo un enfoque aplicado con metodología de investigación–acción, que proporciona un marco participativo mediante entrevistas al equipo de trabajo y la observación documental directa para el análisis teórico y normativo que permitió identificar las debilidades estructurales y oportunidades de mejora, según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Así plantear el diseño de una propuesta de solución operativa que contribuya a fortalecer el control interno, optimizar la atención de los usuarios, mejorar la confiabilidad de la información para la toma de decisiones administrativas, teniendo un estimado de 30-40% trazabilidad incompleta y unas inconsistencias detectadas (18% demoras >48h en VBGS), integrando TIC. Trabajo que, desde la perspectiva académica, permite generar conocimiento útil para el desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas que conlleven al fortalecimiento institucional en entidades territoriales, particularmente en la prestación de servicios orientados a la protección de derechos y la atención ciudadana.

Palabras clave: Gestión por procesos, Control interno basado en riesgos, Gestión pública orientada a resultados

ABSTRACT

This work is based on weaknesses in control and risk management, due to failures in community access to the psychosocial care program, with the main purpose of designing an operational solution aimed at strengthening internal control and risk management in the Purple Line service, within process 21-PR-3 of the Secretariat for Women and Youth of the Municipality of Funza, which will raise levels of administrative efficiency in 2026. This is a qualitative study developed using an applied approach with action research methodology, which provides a

participatory framework through interviews with the work team and direct documentary observation for theoretical and normative analysis. This allowed for the identification of structural weaknesses and opportunities for improvement, according to the Integrated Planning and Management Model (MIPG) and the Standard Internal Control Model (MECI). Thus, propose the design of an operational solution that contributes to strengthening internal control, optimizing user service, and improving the reliability of information for administrative decision-making, with an estimated 30-40% incomplete traceability and some inconsistencies detected (18% delays >48h in VBGS), integrating ICT. From an academic perspective, this work generates useful knowledge for the development of managerial and administrative skills that lead to institutional strengthening in territorial entities, particularly in the provision of services aimed at protecting rights and serving citizens.

Keywords: Process management, Risk-based internal control, Results-oriented public management

1. INTRODUCCIÓN

La gestión pública contemporánea enfrenta el desafío de garantizar servicios eficientes, oportunos y transparentes a la comunidad, particularmente cuando se trata de la atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad. En este sentido, el fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo se articulan como herramientas necesarias para asegurar la calidad del servicio público y la toma de decisiones acertadas para recuperar la confianza ciudadana, basados en los principios establecidos en la Ley 87 de 1993, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los lineamientos del Sistema de Control Interno en Colombia.

La literatura especializada muestra que la gestión del riesgo en el sector público forma un componente estratégico de la gobernanza moderna, al dejar anticipar eventos que permiten intervenir el cumplimiento de los objetivos institucionales y la prestación efectiva de los servicios (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017; International Organization for Standardization, 2018). Por lo tanto, los sistemas de control interno no solo cumplen una función normativa, sino que se transforman en instrumentos de gestión direccionados a la mejora continua, la transparencia y la generación de valor público.

Aquí en Colombia, el control interno en entidades territoriales ha sido fortalecido a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual articula planeación, gestión y evaluación bajo una óptica basada en riesgos y resultados (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017). Este modelo resalta la importancia de unificar la administración del riesgo en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, particularmente en aquellos que impactan la garantía de derechos fundamentales de las personas.

Así mismo, este trabajo integra tres pilares interdependientes de la Gerencia Pública colombiana: gestión por procesos, control interno basado en riesgos y gestión pública orientada a resultados (GPOR). Estos se contextualizan en el proceso 21-PR-3 “Acceso al Programa Psicosocial” de la Secretaría de Mujer y Juventud de Funza, donde la Línea Púrpura enfrenta riesgos operativos específicos derivados de la alta incidencia de violencia basada en género (VBGS) en Cundinamarca (501,1 casos por 100.000 habitantes en Sabana Centro, 2025). La articulación teórica responde a la normatividad del Modelo Estándar de Control Interno

(MECI, Decreto 943/2014) y el Decreto 1083/2015 de gestión de riesgos, adaptados a entidades territoriales con limitaciones presupuestales y alta demanda psicosocial.

Ya que la gestión por procesos concibe la organización como un sistema de flujos interconectados, donde cada proceso (estratégico, misional, apoyo) se mapea con entradas, salidas, indicadores y responsables, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Departamento Nacional de Planeación (DNP). En Funza, el proceso 21-PR-3 se ubica en el macroproceso P21 “Apoyo Psicosocial”, iniciándose con recepción de llamada en Línea Púrpura, derivación a orientación y cierre con ingreso al programa, susceptible a riesgos como interrupciones telefónicas o duplicidad de casos. Rodríguez (2021) evidencia que, en municipios cundinamarqueses, solo el 55% de procesos misionales tiene manuales actualizados, generando ineficiencias del 20-30% en tiempos de respuesta.

Mientras que el control interno en Colombia, va evolucionando hacia un enfoque basado en riesgos que prioriza amenazas por su probabilidad-impacto sobre controles formales, sus componentes clave son: Control Estratégico para la Planeación institucional con mapa de riesgos (e.g., sobrecarga en Línea Púrpura por 11% VBGS anual), el Control de Gestión por Procesos diarios con autocontrol (monitoreo en tiempo real de derivaciones psicosociales) y la Evaluación, mediante auditorías independientes para establecer el nivel de madurez SCI (niveles 1-5).

García y López (2022) caracterizan su función preventiva en 120 entidades públicas, donde establecen que el autocontrol detecta solo el 40% de riesgos operativos tempranamente, con brechas mayores en territoriales (28% vs. 52% nacionales), agravadas por falta de cultura de riesgos. Contextualizado en VBGS, este marco mitiga riesgos psicosociales (revictimización por demoras) vía protocolos confidenciales, alineados con COSO para gobernanza.

Así, la Gestión Pública Orientada a Resultados (GPOR), impulsada por la Ley 1957/2019 (Plan Nacional de Desarrollo Anterior), mide eficacia mediante indicadores de resultado (e.g., % víctimas con acompañamiento completado en 21-PR-3), no solo productos (llamadas atendidas). Vega (2007) fundamenta su integración con MECI: en entidades territoriales, la GPOR eleva la responsabilidad al vincular presupuestos a impactos sociales, como reducción de reincidencia VBGS. En Cundinamarca, Moreno (2022) reporta que auditorías internas efectivas

como habilitador clave correlacionan con más del 25% en indicadores GPOR, pero solo 65% de municipios las implementan plenamente. Para Funza, esto implica KPIs como tiempo promedio de respuesta Línea Púrpura (<5 min) y tasa de deserción psicosocial (<15%).

En consecuencia, estos pilares forman un marco triangular dinámico: la gestión por procesos estructura el 21-PR-3; el control basado en riesgos (MECI) lo protege; y la GPOR lo evalúa, según algunos antecedentes comparativos que confirman brechas entre: Soacha (35% madurez MECI) vs. Zipaquirá (alta sobrecarga psicosocial), con Funza estimado en 30-40% trazabilidad incompleta. Sánchez (2015) propone e-control para cerrar inconsistencias detectadas (18% demoras >48h en VBGs), integrando TIC con GPOR.

Por otro lado, la gestión de calidad en servicios sociales implica asegurar estándares de oportunidad, accesibilidad, confiabilidad y enfoque diferencial, particularmente en servicios dirigidos a poblaciones vulnerables. Variados estudios en gerencia pública resaltan que la calidad en la atención social depende no solo de la disponibilidad del servicio, sino también de la capacidad institucional para supervisar, evaluar y mejorar permanentemente sus procesos (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017; Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

Por lo que este trabajo, se desarrolla en la Secretaría de Mujer y Juventud del municipio de Funza, Cundinamarca, enfocado específicamente en el proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial, el cual incluye la operación de la Línea Púrpura como mecanismo de atención telefónica a víctimas de violencia basada en género. Este servicio conforma un componente estratégico de la política pública de equidad de género y de atención integral a víctimas de violencia de género, en concordancia con la Ley 1257 de 2008 y los enfoques diferenciales promovidos por el Estado colombiano.

Así mismo, este se encuentra asociado con otras estrategias como el programa PAPSIVI en Colombia, a través del cual se estudia el fenómeno de la polivictimización en víctimas del conflicto armado, el cual afecta principalmente a las mujeres mediante combinación de perfiles y eventos que incluyen violencia sexual entre muchos otros, (Ignacio Ramos et al, 2020), situación que repercute en los programas de atención psicosocial de entidades territoriales como la secretaría de Mujer y juventud de Funza, objeto del presente estudio.

En tal sentido, el diagnóstico institucional permitió la identificación de las debilidades en la atención oportuna de las llamadas, la cobertura continua del servicio y la veracidad de los informes de gestión, situaciones que evidenciaron las falencias en los mecanismos de control interno, gestión del riesgo y seguimiento administrativo del proceso. Estas limitantes afectan no solo la eficiencia operativa, sino también la capacidad institucional para garantizar una respuesta efectiva y confiable a la ciudadanía.

Finalmente, desde la perspectiva académica, este estudio ofrece al campo de la gerencia pública un análisis de la relación entre el control interno, la gestión del riesgo y la calidad del servicio en un proceso misional de atención psicosocial de la comunidad, ofreciendo una solución aplicada basada en la metodología de investigación-acción, lo que implica una intervención in situ por tratarse de un caso real. Trabajo que permite generar conocimiento útil para el desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas para el fortalecimiento institucional en entidades territoriales, particularmente en la prestación de servicios orientados a la protección de derechos y la atención ciudadana.

El estudio tiene su alcance determinado, desde el análisis del proceso 21-PR-3 hasta el planteamiento de una propuesta de mejora dirigida al fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo en la atención de la Línea Púrpura y presenta como resultados, el diseño de una solución operativa que contribuya a optimizar la atención de los usuarios, mejorar la confiabilidad de la información y fortalecer la toma de decisiones administrativas. Para ello, el documento se conforma de cinco capítulos que cubren el diagnóstico del problema, el análisis organizacional, la formulación de planes de acción y la definición del alcance, cronograma y recursos de la solución propuesta.

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una solución operativa orientada al fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo en la atención de la Línea Púrpura, dentro del proceso 21-PR-3 de la Secretaría de Mujer y Juventud del Municipio de Funza, que permita elevar los niveles de eficiencia administrativa en la vigencia 2026.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general del proyecto, se establecieron tres objetivos específicos que permiten establecer la ruta para la consecución de los resultados:

1. Analizar el proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial a través de una matriz de riesgos validada, que permita diagnosticar las debilidades del sistema de control interno y los riesgos administrativos y operativos que afectan la atención de la Línea Púrpura Municipal de Funza.
2. Evaluar los mecanismos actuales de control, seguimiento y reporte de información asociados a la atención de llamadas, en relación con la oportunidad, cobertura y confiabilidad del servicio, por medio de un informe técnico comparativo.
3. Proponer un plan de acción estructurado con indicadores Smart para que se fortalezca el control interno y la gestión del riesgo en la atención de la Línea Púrpura, definiendo actividades, responsables e indicadores de seguimiento.

Metodología

Esta investigación se sitúa en un enfoque de investigación aplicada, ya que busca dar soluciones concretas a una problemática identificada dentro de un contexto organizacional específico. Se toma un diseño cualitativo del nivel descriptivo–interventivo, dirigido no solo a caracterizar la situación actual del proceso que se analiza, sino que también permite proponer acciones de mejora en los procedimientos que conforman el proceso 21-PR.-3.

De igual forma, se emplea la metodología de investigación–acción, que permite abordar de forma sistemática una problemática institucional real mediante un proceso cíclico de diagnóstico, análisis y formulación de propuestas. Este enfoque permite la participación de los actores involucrados y promueve la generación de conocimiento dirigido a la transformación y fortalecimiento del proceso evaluado.

A través de la recolección y análisis de información institucional como instrumentos que corresponden a la técnica de investigación cualitativa, se obtuvieron los datos utilizados, que permitieron la comprensión de forma integral de funcionamiento del proceso 21-PR-3. Mediante la revisión documental para el análisis de normas internas, procesos y procedimientos, manuales, informes institucionales y otros documentos teóricos similares

relacionados con el proceso objeto de estudio, con el fin de identificar los lineamientos formales, criterios de operación y medios de control establecidos para el ejercicio administrativo.

La observación directa de seguimiento al proceso de atención de la Línea Púrpura durante cuatro (4) semanas consecutivas, con el fin de identificar dinámicas operativas, los tiempos de respuesta, los flujos de información y las posibles brechas entre la normativa y la práctica. Además, La aplicación de seis (6) entrevistas semiestructuradas a los actores clave del proceso, lo que permitió obtener información cualitativa sobre las percepciones, las dificultades, los riesgos y las oportunidades de mejora.

Al realizar el ejercicio práctico mediante las Técnicas e instrumentos determinados, tales como: Revisión documental que permitió el análisis de normas, procedimientos e informes institucionales y la Observación directa, mediante lo cual. se realizó un seguimiento estructurado al proceso de atención telefónica por el tiempo ya determinado, que permitieron obtener los siguientes datos:

- Los tiempos promedio de respuesta de las llamadas.
- El flujo de registro de información esencial para el programa.
- La activación de las rutas de atención del programa psicosocial.
- Los mecanismos reales de seguimiento y cierre de los casos.
- Las brechas entre procedimiento formal y práctica operativa.

Las Entrevistas semiestructuradas que, se practicaron a los actores clave del proceso, fueron distribuidas según los diferentes roles, y permitieron la identificación de percepciones sobre riesgos, debilidades del control interno, cargas operativas y oportunidades de mejora.

- A 2 profesionales psicosociales operadores de la Línea Púrpura.
- A 1 coordinador(a) del programa.
- A 1 funcionario(a) del área administrativa.

-A 1 profesional de apoyo jurídico.

-A 1 responsable del sistema de control interno.

No obstante, toda investigación presenta limitaciones y este caso no fue la excepción pese a la existencia de normativa colombiana sobre la transparencia y acceso a la información pública, por tratarse de algunos temas sensibles, este trabajo también está sujeto a limitantes de acceso a información suficiente por efectos de datos sensibles; ética: consentimiento informado y anonimato.

El desarrollo del estudio se estructuró en tres fases consecuentes para abordar cada uno de los aspectos específicos a tratar: En la primera fase, se elaboró el diagnóstico del proceso para abordar el problema, mediante la identificación y análisis de la situación actual (causas y efectos, riesgos e impactos), la revisión de antecedentes y la caracterización de las principales debilidades y sus efectos en la gestión institucional con la prestación del servicio, teniendo en cuenta la misión y visión de la entidad.

La segunda fase abordó la evaluación, seguimiento y control de la información recolectada a través de las diferentes fuentes, para la formulación adecuada de la propuesta de mejora con el diseño de las estrategias orientadas al fortalecimiento del proceso, considerando los criterios de viabilidad y pertinencia institucional, ya que una vez evaluados estos mecanismos se pudo percibir las debilidades del proceso impactado: 21-PR-3. Y finalmente en la tercera fase se definieron los criterios del plan de acción con actividades, responsables e indicadores de seguimiento, teniendo en cuenta su alcance y recursos necesarios para su implementación.

1.2.1. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

El proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial muestra debilidades relacionadas con la cobertura permanente del servicio, la estandarización de procedimientos, el control y confiabilidad de la información y la articulación institucional. Estos panoramas afectan de forma directa la calidad del servicio ofrecido mediante de la Línea Púrpura y crea riesgos que afectan la confianza ciudadana, la toma de decisiones administrativas, la planeación institucional y la rendición de cuentas.

El estudio evidenció las fallas no solo operativas, sino que derivan debilidades estructurales del sistema de control interno, especialmente en lo relacionado con actividades de control, seguimiento y evaluación de gestión del riesgo reputacional causado por una tasa del 15% de deserción del programa de atención psicosocial, por efectos de una trazabilidad incompleta en la atención oportuna, estimada entre el 30 y 40%.

Buscando cuantificar la situación inicial del proceso, se plantean los siguientes indicadores como línea base de operación:

-Porcentaje de llamadas registradas vs. llamadas reportadas:

FORMULADO ASI →
$$\frac{\text{El número de las llamadas registradas en el sistema}}{\text{Número de llamadas reportadas}} \times 100$$

Se identificaron variaciones entre llamadas atendidas y llamadas realmente registradas, evidenciando posibles fallas en la trazabilidad y el control documental en un 18% de inconsistencias.

El riesgo: Inconsistencias en los informes de gestión y pérdida de la información relevante representa un riesgo reputacional crítico, ya que genera desconfianza en la ciudadanía.

-Tiempo promedio de respuesta

FORMULADO ASI →
$$\frac{\sum \text{Tiempo de espera de llamadas atendidas}}{\text{Número total de llamadas atendidas}}$$

No existe una medición sistemática ni meta formal planteada, impidiendo evaluar la oportunidad del servicio, lo que representa una desviación en el procedimiento.

El riesgo: La demora en la atención de casos críticos y la posible revictimización, se convierte en la causa principal de deserción del programa de atención psicosocial de la comunidad que acude a la prestación del servicio.

Tabla 1. MATRIZ DE VALORACIÓN DEL RIESGO

Riesgo Identificado	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de Criticidad	Zona	Control Actual (MECI)
Sobrecarga operativa Línea Púrpura	Incremento +11% VBGS genera colapso atenciones simultáneas (>50 llamadas/hora)	Alta (3)	Alto (3)	9	Roja	Personal rotativo limitado
Brecha confidencialidad datos víctimas	Filtración info sensible por protocolos inadecuados (Ley 1581/2012)	Media (2)	Alto (3)	6	Naranja	Consentimiento verbal
Demoras en derivación psicosocial	>48h seguimiento (18% casos), revictimización	Alta (3)	Medio (2)	6	Naranja	Ruta atención manual
Rotación personal calificado	Pérdida expertise en VBGS (ausentismo 25%)	Media (2)	Alto (3)	6	Naranja	Capacitación anual insuficiente
Interrupción servicio telefónico	Fallas infraestructura (cortes energía/internet)	Media (2)	Medio (2)	4	Amarilla	Respaldo generador parcial
Duplicidad registro víctimas	Errores base datos, atención múltiple	Baja (1)	Medio (2)	2	Verde	Formatos estandarizados
Falta actualización mapa riesgos	Mapas desactualizados (40% entidades territoriales)	Media (2)	Bajo (1)	2	Verde	Revisión semestral

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL Y CAPACIDAD INSTALADA

Estructura Funcional y Capacidad

La Secretaría de Mujer y Juventud se inserta en la jerarquía municipal de Funza como una dependencia de nivel central. No obstante, el análisis sistémico revela que la Secretaría carece de una Unidad de Planeación y Calidad propia, lo que genera una dependencia crítica de la Secretaría de Función Pública municipal para ajustes procedimentales. La capacidad instalada actual cuenta con talento humano interdisciplinario, pero presenta obsolescencia en herramientas de software de gestión de casos, operando bajo registros manuales en hojas de cálculo no compartidas.

La Secretaría cuenta con talento humano interdisciplinario para la operación del programa psicosocial; sin embargo, se evidencia insuficiencia de personal para garantizar cobertura continua en horarios nocturnos y fines de semana. Asimismo, la operación del proceso depende de registros manuales y herramientas tecnológicas no integradas, lo cual limita la eficiencia operativa y la trazabilidad de los casos atendidos.

Nivel de Madurez del Control Interno

Bajo la metodología MIPG, el nivel de madurez frente al proceso 21-PR-3 se clasifica como "Incipiente". Si bien existe el manual de procesos, no hay una integración real entre la identificación de riesgos y la operación diaria. La fragmentación de datos entre el equipo operativo (psicosocial) y el área administrativa impide que los informes de gestión reflejen la demanda real de servicios en noches y fines de semana, vulnerando el principio de "Gestión basada en resultados" (Sánchez, 2021).

Este capítulo adopta un enfoque sistémico, entendiendo que las fallas en el proceso 21-PR-3 no son eventos aislados, sino el resultado de la interacción entre la estructura administrativa, la capacidad operativa y el modelo de control interno de la Secretaría de Mujer y Juventud.

La Secretaría se organiza en áreas técnicas, administrativas y operativas encargadas de ejecutar programas sociales para poblaciones vulnerables.

- **Análisis de capacidad instalada:** Se identifica una brecha crítica entre la estructura formal y la capacidad operativa real, especialmente por la falta de personal para cubrir turnos nocturnos y fines de semana, lo que impide una cobertura del 100%.
- **Nivel de madurez del control interno:** El diagnóstico revela un nivel de madurez frágil, particularmente en el componente de evaluación y monitoreo. El control actual es manual, lo que facilita inconsistencias entre las llamadas atendidas y los informes de gestión.
- **Estructura funcional:** El proceso intervenido depende de una línea de mando que incluye a la Secretaría, la Coordinación del Programa y el Equipo Psicosocial; la falta de una coordinación fluida entre estos niveles genera nodos de desarticulación que aumentan el riesgo operativo.

Conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el proceso presenta un nivel de madurez incipiente, dado que, aunque existen manuales y procedimientos formalmente establecidos, no se evidencia una integración efectiva entre la identificación de riesgos y la operación diaria del servicio. El control se desarrolla principalmente de manera

manual, generando riesgos de inconsistencias en la información reportada y limitaciones en el monitoreo oportuno del desempeño institucional.

Enfoque Sistémico del Problema Organizacional

Desde un enfoque sistémico, el problema identificado en el proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial no corresponde únicamente a fallas operativas en la atención de la Línea Púrpura, sino al resultado de la interacción entre diversos componentes institucionales que influyen en el desempeño organizacional. En este sentido, las debilidades evidenciadas en la trazabilidad de la información, la cobertura del servicio y la oportunidad en la atención responden a una desarticulación entre la estructura administrativa, la capacidad instalada, los mecanismos de control interno y los sistemas de información utilizados por la Secretaría de la Mujer y la Juventud del municipio de Funza.

El análisis permite establecer que la limitada disponibilidad de talento humano, la ausencia de herramientas tecnológicas integradas y la fragmentación en los procesos de seguimiento generan efectos acumulativos que impactan la eficiencia institucional y la toma de decisiones basada en evidencia. Por tanto, el problema debe entenderse como una situación organizacional compleja, donde las fallas en un componente del sistema afectan el funcionamiento global del servicio público, evidenciando la necesidad de intervenciones integrales orientadas al fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo institucional.

1.2.2. Planificación de la solución

Tras el diagnóstico institucional efectuado, se plantea un plan de acción direccionado al fortalecimiento del control interno y la gestión del riesgo en el proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial, con énfasis en la atención de la Línea Púrpura. La planificación de la solución responde de forma directa a las causas identificadas en la fase diagnóstica y se estructura mediante un enfoque preventivo–correctivo, alineado con los principios de mejora continua.

La propuesta se organiza en tres ejes estratégicos: (A) la estandarización y control del proceso, (B) el fortalecimiento del control de la información y reporte, y (C) la optimización de la cobertura operativa. Cada eje permite acciones específicas vinculadas a causas previamente identificadas.

A. La Estandarización y control del proceso

La Causa identificada: Procesos poco estandarizados y la falta de lineamientos operativos actualizados, que impiden la distribución eficiente de los recursos para el desarrollo de las actividades requeridas en el nivel operativo.

Una Acción de mejora: puede promoverse la actualización, formalización y adopción institucional de un protocolo global de atención telefónica que involucre los tiempos máximos de respuesta, los criterios de clasificación de llamadas, los lineamientos de derivación y los mecanismos obligatorios de registro. Con esta se pretende reducir la discrecionalidad operativa, fortalecer el control interno y garantizar homogeneidad en la prestación del servicio.

B. El Fortalecimiento del control de información y reporte

La Causa identificada: La falta de herramientas de verificación y debilidades en la trazabilidad de la información.

Una Acción de mejora: La Implementación de una matriz digital de seguimiento que permita verificar la correspondencia entre las llamadas recibidas, las atendidas, las derivadas y reportadas en informes mensuales, asegurando así la consistencia y confiabilidad en los datos institucionales. Esta acción ayuda a mejorar la calidad de la información en la toma de decisiones, en la planeación y en la rendición de cuentas.

C. La Optimización de la cobertura operativa

La Causa identificada: La insuficiencia de personal en horarios críticos (nocturnos y fines de semana).

Una Acción de mejora: La reorganización del esquema de turnos y el establecimiento de un sistema de supervisión que garantice una cobertura efectiva en horarios de mayor riesgo, bajo un modelo de distribución eficiente del recurso humano disponible. Esta medida lo que pretende es mitigar el riesgo de interrupción del servicio y además fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

1.2.2.1. Definición de Alcance y Recursos

La tercera etapa se enfocó en delimitar el alcance de la intervención y los recursos necesarios para ejecutar la solución. Se establecieron responsables para cada actividad, y se elaboró un cronograma de ejecución para controlar el avance de la implementación. Asimismo, se desarrolló un presupuesto que detalló los costos asociados a cada fase, permitiendo optimizar la asignación de recursos. Esta fase aseguró que todas las variables críticas estuvieran alineadas para una ejecución eficiente de los recursos.

Tabla 2. Definición de objetivos, actividades y responsables.

Objetivo	Actividad	Responsable	Indicador	Tiempo
Estandarizar protocolo de atención de llamadas	Actualizar documento	Coordinadora	Protocolo aprobado	1 mes
Controlar la información obtenida	Implementación de matriz	Profesional apoyo	95% consistencia registros	1 mes
Ajustar turnos	Cobertura 24/7 del servicio a la ciudadanía	Equipo de trabajo Secretaría	100% cobertura reportada	1 mes

2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

El proceso 21-PR-3 evidencia las limitaciones estructurales que sobrepasan el ámbito operativo y se proyectan sobre la gestión pública en su conjunto. Las debilidades en la continuidad del servicio, la falta de lineamientos plenamente reforzados, las fallas en el manejo de la información y la falta de articulación interinstitucional muestran un escenario que compromete la eficiencia administrativa y la garantía efectiva del servicio a la ciudadanía.

Desde la óptica de la gestión pública, estas situaciones afectan los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, en tanto dificultan la unificación de prácticas, la trazabilidad de las actuaciones y el control sistemático del proceso. La información incompleta o de poca

confiabilidad limita la capacidad directiva para la toma de decisiones soportadas en evidencia, lo cual incide de manera directa en el planteamiento de las estrategias, de la asignación de recursos y de la priorización de las acciones institucionales.

En términos de planeación, la falta de datos consolidados y verificables no permiten realizar las proyecciones precisas sobre la demanda del servicio, las cargas laborales y las necesidades presupuestales. Lo que genera un riesgo de desarticulación entre objetivos estratégicos de la entidad y la operación verdadera del programa, debilitando así la coherencia entre la planeación institucional y la ejecución.

De igual forma, las fallas identificadas impactan los procesos en rendición de cuentas, debido a la falta de consistencia en los registros y reportes limitando la posibilidad de demostrar los resultados con claridad y con sustento técnico. En el ambiente de confianza institucional, la ciudadanía puede crear la idea de discontinuidad, falta de respuesta o debilidad organizacional, lo que afecta la legitimidad del servicio y la imagen de la entidad.

Finalmente, estos impactos muestran que la problemática no se limita a aspectos procedimentales, sino que repercuten en la gobernanza del proceso, en la calidad de la gestión pública y en la credibilidad institucional. Por lo que, se hace necesario plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno, la consolidación de los sistemas de información para que sean confiables y la optimización de la capacidad operativa, garantizando así una mayor coherencia entre la planeación, la ejecución y la evaluación de resultados.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

La Secretaría de la Mujer y la Juventud del Municipio de Funza hace parte de la estructura administrativa central de la Alcaldía Municipal, respondiendo jerárquicamente al despacho del Alcalde y articulándose transversalmente con las demás dependencias municipales para la implementación de políticas públicas de equidad de género, inclusión social y participación juvenil.

La Secretaría de Mujer y Juventud del municipio de Funza es la Secretaría que responde por liderar la formulación, la coordinación e implementación de políticas públicas dirigidas a la equidad de género, la prevención de violencias y la garantía de derechos de mujeres y jóvenes.

En el ámbito de la estructura administrativa municipal, esta Dependencia cumple una función estratégica dentro de la articulación interinstitucional y en la ejecución de los programas sociales que van dirigidos a poblaciones vulnerables.

Desde el enfoque de la capacidad institucional, la Secretaría de Mujer y Juventud dispone de una estructura organizativa que está compuesta por áreas técnicas, administrativas y operativas que se encargan de diseñar lineamientos, ejecutar programas y realizar seguimiento a las intervenciones sociales. Dentro de las funciones misionales esta la operación del proceso 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial, que incluye la atención de la Línea Púrpura como un mecanismo de orientación, acompañamiento y de activación de rutas institucionales para población víctima de violencia.

El éxito de este proceso depende de la adecuada coordinación interna, de la disponibilidad de talento humano, de la existencia de protocolos estandarizados y de la confiabilidad de los sistemas de información. Siendo así, la estructura institucional no solo cumple el rol operativo, sino también el de control y supervisión, elementos necesarios para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, la trazabilidad de los casos y la coherencia en los reportes institucionales.

Sin embargo, las debilidades identificadas en el proceso 21-PR-3 dejan ver las brechas entre la estructura formal y la capacidad operativa real, específicamente en lo relacionado con la cobertura del servicio, la estandarización de procedimientos y el control de la información. Estas situaciones afectan directamente la gestión del programa de atención psicosocial, la toma de decisiones estratégicas y la rendición de cuentas ante instancias de control y la ciudadanía.

En consecuencia, la intervención propuesta se orienta a el fortalecimiento de la capacidad institucional de la Secretaría, entendiéndose como la articulación efectiva entre estructura organizacional, recursos disponibles, mecanismos de control interno y cumplimiento de objetivos misionales.

ORGANIGRAMA: Estructura administrativa:

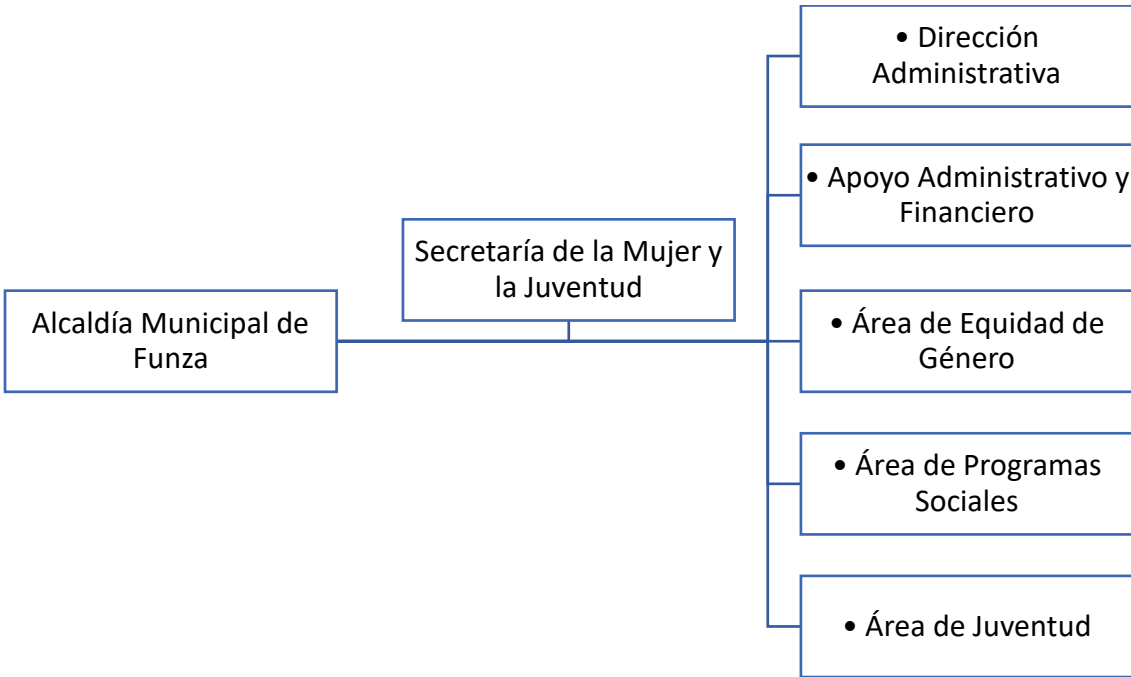


Tabla 3. Estructura funcional de la Línea Púrpura

Nivel Organizacional	Dependencia / Rol	Responsabilidad dentro del Proceso 21-PR-3	Relación con la Gestión del Riesgo
Nivel Directivo y de Decisión (AD)	Secretaría de la Mujer y la Juventud	Liderar la implementación del servicio y garantizar respaldo institucional y administrativo.	Define lineamientos estratégicos y asegura recursos para mitigación de riesgos.
Nivel de Asesoría y Apoyo Transversal	Oficina de Control Interno (OCI)	Asesoría técnica y monitoreo de la matriz de riesgos del proceso.	Verifica controles y previene fallas operativas y reputacionales.
	Gestión de Tecnologías de la Información (GTIC)	Soporte tecnológico y fortalecimiento de herramientas digitales de registro.	Reduce riesgo de subregistro y pérdida de información.
	Gestión del Talento Humano (GTH)	Organización de turnos, capacitación y fortalecimiento de competencias del personal.	Mitiga riesgos por falta de cobertura y errores operativos.
Nivel de Coordinación Táctica (LLP)	Líder Línea Púrpura	Supervisión operativa, seguimiento de procedimientos y control del servicio.	Control directo sobre calidad del registro y cumplimiento del proceso.

Nivel Operativo y de Ejecución (OP / EPS)	Operadores de Atención	Recepción, orientación inicial y registro estandarizado de llamadas.	Prevención del subregistro y aseguramiento de trazabilidad.
	Equipo Psicosocial	Atención integral, activación de rutas institucionales y seguimiento de casos.	Reduce riesgos de atención incompleta o activación tardía de rutas.

Descripción de la Estructura Funcional y su Relación con el Control de Riesgos

La estructura organizativa diseñada para la intervención del proceso 21-PR-3 "Acceso al Programa Psicosocial" se fundamenta en una jerarquía de responsabilidades orientada a blindar la operación de la Línea Púrpura contra las debilidades detectadas en el diagnóstico institucional. En el nivel estratégico, la Alta Dirección (Secretaría de Mujer y Juventud) asume la responsabilidad de liderar la implementación y asegurar el respaldo administrativo ante la Alcaldía Municipal. Inmediatamente después, el Líder de la Línea Púrpura (LLP) actúa como el eje de control táctico, encargado de supervisar la aplicación de protocolos y la veracidad de los reportes mensuales, mitigando así el riesgo de subregistro e inconsistencia estadística identificado en la fase inicial.

En el nivel operativo, los Operadores de Atención (OP) y el Equipo Psicosocial (EPS) ejecutan la recepción y derivación de casos bajo lineamientos estandarizados, lo que reduce la discrecionalidad y asegura que el 100% de las llamadas cuente con una trazabilidad verificable. Esta estructura se complementa transversalmente con el apoyo de la Gestión TIC (GTIC), que provee el soporte tecnológico necesario para la consistencia de los datos, y la Oficina de Control Interno (OCI), cuya función de auditoría y monitoreo de la Matriz de Riesgos garantiza que el sistema de control interno evolucione mediante el ciclo de mejora continua. De esta manera, cada rol institucional se convierte en un punto de control activo frente a la fragilidad detectada en el seguimiento y verificación del servicio.

El proceso objeto de intervención corresponde a la gestión administrativa y seguimiento de programas dirigidos a mujeres y jóvenes del municipio, el cual involucra actividades de planeación, ejecución, control y evaluación institucional. Dicho proceso se desarrolla mediante la interacción de los equipos técnico, administrativo y financiero de la Secretaría.

La estructura organizacional definida para el proceso 21-PR-3 permite establecer niveles claros de responsabilidad, supervisión y control, facilitando la gestión integral del riesgo institucional. La asignación de funciones entre los niveles directivo, táctico y operativo fortalece la trazabilidad del servicio, reduce la probabilidad de inconsistencias en el registro de información y garantiza mecanismos de seguimiento y auditoría permanente conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Relación entre estructura organizacional y riesgos identificados

El análisis de la estructura funcional evidencia riesgos asociados a la concentración de funciones operativas y administrativas, ausencia de estandarización de procedimientos y limitaciones en los mecanismos de control interno, lo cual impacta la eficiencia en la ejecución y seguimiento de los programas institucionales.

Valoración de la exposición al riesgo del Proceso 21-PR-3

A continuación, se presenta la valoración de la exposición al riesgo del proceso 21-PR-3, conforme a la metodología de administración del riesgo establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, utilizando la escala de clasificación: Bajo (1-5), Medio (6-12) y Alto (13-25).

Tabla 4. Matriz de valoración de exposición a riesgos

Tipo de Riesgo (MIPG)	Descripción del Riesgo	Probabilidad (1-5)	Impacto (1-5)	Criticidad (P x I)	Nivel de Riesgo	Efecto Potencial
Operativo	Interrupción del servicio por falta de cobertura en horarios nocturnos y fines de semana.	4	5	20	Alto	Casos de violencia grave sin atención oportuna y posible generación de responsabilidad institucional.
Operativo	Registro inconsistente o incompleto de llamadas debido a la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas.	4	4	16	Alto	Pérdida de trazabilidad de los casos e imposibilidad de realizar seguimiento efectivo a las víctimas.

Estratégico	Débil articulación interinstitucional en la activación de rutas de protección.	3	4	12	Medio	Retrasos en la atención integral y fragmentación en la garantía de derechos.
Reputacional	Divulgación de informes de gestión con información no verificada o sin soporte técnico.	3	5	15	Alto	Riesgo de sanciones por entes de control y afectación de la confianza ciudadana.
Nota: El análisis evidencia una alta exposición a riesgos operativos y reputacionales dentro del proceso evaluado, lo cual demuestra la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno, digitalización de registros y articulación interinstitucional, en concordancia con los lineamientos del MIPG y la gestión pública orientada a resultados.						

2.1.1. Misión

La misión institucional de la Secretaría de Mujer y Juventud está dirigida a la formulación e implementación de políticas públicas que permitan promover la equidad de género, la protección de derechos y el bienestar integral de mujeres y jóvenes del municipio. Este propósito misional se basa en principios de inclusión, enfoque diferencial y garantía efectiva de derechos, posicionando a la Secretaría como actor estratégico en la gestión social del territorio.

Desde una mirada comprensiva, la misión no solo define el quehacer institucional, sino que también establece un compromiso explícito con la calidad, la oportunidad y la pertinencia de los servicios ofrecidos. Siendo así, el cumplimiento de la misión depende de la capacidad operativa, de la eficiencia administrativa y de la existencia de mecanismos de control que aseguren coherencia entre los objetivos estratégicos y la ejecución de los programas.

De conformidad con lo anterior, el presente proyecto contribuye al cumplimiento misional mediante el fortalecimiento del control interno en el proceso 21-PR-3 y la optimización de la atención de la Línea Púrpura. Ya que mejora la estandarización de procedimientos, la trazabilidad de la información y la cobertura del servicio, se beneficia una prestación más eficiente y confiable, lo que permite impactar de forma positiva en la garantía de derechos y en la consolidación de la confianza ciudadana hacia la institución.

2.1.2. Visión

La visión institucional de la Secretaría de Mujer y Juventud posiciona la entidad como referencia en la promoción de la equidad de género, la protección integral de derechos y el fortalecimiento del tejido social en el municipio. Este empuje estratégico implica no solo ampliar la cobertura de sus programas, sino también consolidar estándares de calidad, eficiencia y transparencia en la gestión pública.

Desde un planteamiento analítico, la visión traza una meta de posicionamiento institucional basada en la confianza ciudadana, la articulación interinstitucional y la capacidad de respuesta frente a las problemáticas sociales complejas, como son las violencias basadas en género. El alcance de esta proyección requiere de procesos sólidos, de sistemas de información confiables y de mecanismos de seguimiento que garanticen conexión entre planeación, ejecución y evaluación de resultados.

Por tanto, este proyecto aporta al cumplimiento de la visión institucional ya que fortalece el proceso 21-PR-3 y optimiza la atención de la Línea Púrpura, contribuyendo en la mejora de la continuidad del servicio, la calidad de los registros y la capacidad de supervisión. Estas medidas no solo impactan la eficiencia operativa, sino que fortalecen la credibilidad institucional y consolidan a la Secretaría como una entidad con capacidad técnica y administrativa para asegurar la garantía de derechos de manera efectiva.

Misión y Visión – Análisis de Alineación Estratégica

La Secretaría de la Mujer y la Juventud del Municipio de Funza orienta su gestión institucional hacia la promoción, protección y garantía de los derechos de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas, estrategias y acciones interinstitucionales encaminadas a la prevención de violencias, el fortalecimiento del bienestar social y la construcción de entornos seguros e inclusivos.

En este sentido, la misión institucional guarda una relación directa con la intervención propuesta en el presente proyecto, toda vez que el fortalecimiento del proceso 21-PR-3, asociado a la atención y orientación a mujeres víctimas de violencia, contribuye al cumplimiento efectivo del propósito misional de brindar atención integral, oportuna y con enfoque diferencial a la población objeto de la política pública municipal.

Desde una perspectiva estratégica, la intervención planteada permite materializar los principios de eficiencia administrativa, mejora continua y garantía de derechos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), al proponer acciones orientadas a optimizar la prestación del servicio, mejorar la trazabilidad de los casos atendidos y reducir riesgos operativos que puedan afectar la atención institucional.

Por su parte, la visión institucional, enfocada en consolidar una entidad territorial reconocida por la efectividad de sus programas sociales y la protección integral de mujeres y jóvenes, se ve fortalecida mediante la implementación del proyecto, en la medida en que este promueve el fortalecimiento de la capacidad institucional, la articulación intersectorial y la mejora en los mecanismos de respuesta frente a situaciones de violencia basada en género.

En consecuencia, el proyecto no constituye una acción aislada, sino una estrategia alineada con el cumplimiento de metas institucionales relacionadas con:

- El fortalecimiento de rutas de atención a víctimas.
- La mejora en la calidad y oportunidad del servicio público.
- El incremento de la eficiencia administrativa.
- El cumplimiento de indicadores de gestión asociados a la protección de derechos y prevención de violencias.

De esta manera, la propuesta de intervención contribuye directamente al logro de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal y al posicionamiento institucional de la Secretaría como garante de derechos y promotora de la equidad social en el municipio de Funza.

La intervención en el proceso 21-PR-3 está directamente alineada con el propósito misional de garantizar la protección de derechos y el bienestar integral de las mujeres. Al fortalecer el control interno, se asegura que el servicio sea oportuno y confiable, evitando la revictimización. Respecto a la Visión 2034, el proyecto contribuye a consolidar a la Secretaría como un referente de transparencia y eficiencia administrativa, metas que solo son alcanzables mediante sistemas de información verificables.

Vinculación del proyecto con el cumplimiento de metas institucionales

El proyecto de intervención se articula directamente con el cumplimiento de las metas institucionales establecidas por la Secretaría de la Mujer y la Juventud del Municipio de Funza,

en la medida en que fortalece el proceso operativo mediante el cual se materializan las acciones de atención, orientación y protección a mujeres víctimas de violencia.

La optimización del proceso 21-PR-3 contribuye al logro de objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo Municipal, particularmente aquellos relacionados con el fortalecimiento de las rutas de atención integral, la garantía efectiva de derechos y la mejora en la oportunidad y calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

En términos de gestión pública, la intervención propuesta impacta positivamente indicadores institucionales asociados a:

- Incremento en la cobertura de atención a mujeres víctimas de violencia.
- Reducción de tiempos de respuesta en la activación de rutas de protección.
- Mejora en la trazabilidad y seguimiento de casos atendidos.
- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional.
- Disminución de riesgos operativos y reputacionales identificados en el proceso.

De esta manera, el proyecto se constituye en una herramienta de fortalecimiento institucional que permite avanzar en el cumplimiento de metas sectoriales, mejorar el desempeño organizacional y consolidar la gestión orientada a resultados, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2.1.3. Mapa de procesos

En el mapa de procesos institucional, el Proceso 21-PR-3: Acceso al Programa Psicosocial se clasifica como un proceso misional, ya que está directamente relacionado con el cumplimiento del objeto social de la Secretaría de Mujer y Juventud y con la garantía efectiva de derechos de las mujeres víctimas de violencia.

El Proceso 21-PR-3 crea un proceso crítico en la estructura organizacional por tres motivos básicos: 1- es la puerta de entrada a los servicios de atención psicosocial y a la activación de rutas institucionales, 2- recibe la gestión de información sensible y confidencial, y 3- necesita capacidad de respuesta inmediata ante las situaciones de riesgo. Por tal motivo, cualquier debilidad en su operación interfiere de forma directa en la calidad del servicio, en la protección de derechos y en la imagen institucional.

Durante el proceso, la atención telefónica por medio de la Línea Púrpura se lidera un punto neurálgico, debido a que concentra riesgos de naturaleza operativa, administrativa y de información. Dentro de los principales riesgos identificados están:

- La Interrupción del servicio por falta de cobertura en horarios críticos.
- El Registro incompleto o inconsistente de llamadas y casos atendidos.
- Las Fallas en la clasificación y derivación oportuna de situaciones de riesgo.
- Una Débil articulación con otras dependencias o entidades externas.

Desde la óptica del control interno, estos riesgos piden de forma exigente implementar puntos de control claramente definidos, como son: los protocolos estandarizados de atención, la verificación periódica de registros, la conciliación entre bases de datos e informes mensuales, la supervisión operativa de turnos y los mecanismos de seguimiento a casos derivados.

El análisis del mapa de procesos evidencia que el Proceso 21-PR-3 no solo debe cumplir con una función operativa, sino que también constituye un eje estratégico de la gestión institucional. Su buen funcionamiento depende de la articulación entre estructura organizacional, talento humano, herramientas de información y mecanismos de control, lo que justifica la intervención propuesta en este proyecto.

Mapa de Procesos y Puntos Críticos de Control

En el mapa de procesos de la Alcaldía de Funza, el proceso 21-PR-3: Acceso al Programa Psicosocial es de carácter misional.

- Interdependencias: El proceso depende de áreas de apoyo como TIC (para el soporte técnico) y Gestión Administrativa (para recursos humanos).
- Puntos críticos de control: Se han identificado tres momentos donde la gestión del riesgo es vital:

1. Recepción: Validación de la entrada de llamadas.

2. Registro: Integridad de la información capturada en el sistema.

3. Seguimiento: Conciliación entre registros diarios e informes mensuales.

Descripción del proceso intervenido y riesgos por fase

El proceso se desglosa en procedimientos técnicos con riesgos específicos asociados:

- Recepción y atención inicial: Riesgo de llamadas no respondidas por saturación o falta de cobertura.
- Registro y clasificación: Riesgo de falencias en la información o mal registro de casos sensibles.
- Derivación institucional: Riesgo de revictimización por falta de seguimiento estructurado con entidades externas.
- Reporte de información: Riesgo de no conformidades ante órganos de control por informes poco confiables.

Descripción del proceso intervenido y riesgos por fase

El proceso se desglosa en procedimientos técnicos con riesgos específicos asociados:

- Recepción y atención inicial: Riesgo de llamadas no respondidas por saturación o falta de cobertura.
- Registro y clasificación: Riesgo de falencias en la información o mal registro de casos sensibles.
- Derivación institucional: Riesgo de revictimización por falta de seguimiento estructurado con entidades externas.
- Reporte de información: Riesgo de no conformidades ante órganos de control por informes poco confiables.

Descripción del problema del proceso y Mapa de Riesgos

El problema central es una debilidad estructural en la gobernanza, manifestada en la falta de herramientas sistemáticas de verificación.

Mapa Formal de Riesgos (Resumen Técnico): Se aplica una matriz de valoración basada en Probabilidad (1-5) e Impacto (1-5).

- Riesgos Operativos (Nivel Alto: 14-20): Interrupción del servicio en horarios críticos por déficit de personal.
- Riesgos Estratégicos (Nivel Alto): Pérdida de confianza ciudadana y afectación a la credibilidad institucional.
- Impacto Cuantitativo (Línea Base): La brecha de trazabilidad se evidencia en la variación porcentual entre las llamadas registradas en el sistema frente a las reportadas en informes mensuales, lo que compromete la toma de decisiones basada en evidencia

Mapa de Riesgos Críticos - Proceso 21-PR-3

Fortaleciendo la Línea Púrpura de Funza

Impactos Institucionales y Sociales



Vulneración de Derechos Fundamentales

El impacto más grave es la afectación directa a la integridad y bienestar de las personas que requieren protección inmediata.



Pérdida de Credibilidad Institucional

La percepción de falta de respuesta o inconsistencia administrativa debilita la confianza de la comunidad en la Secretaría.



Sanciones y No Conformidades

Las fallas en la veracidad de los reportos pueden derivar en hallazgos negativos por parte de los entes de control y auditorías.

Clasificación y Valoración Técnica del Riesgo

Tipología de Riesgos (MIPG)



Estratégicos:
cumplimiento de objetivos



Operativos:
ejecución de procesos



Reputacionales:
confianza ciudadana

Fórmula de Valoración: $P \times I$

Nivel de Riesgo = Probabilidad (Escala 1-3) $\times$ Impacto (Escala 1-5)



Nivel de Riesgo
ALTO (14-20)

Los riesgos que alcancen una puntuación entre 14 y 20 se consideran críticos y requieren intervención institucional urgente.

Riesgos Principales Identificados



Interrupción del servicio en horarios críticos

Alta probabilidad de no respuesta durante las noches y fines de semana por falta de cobertura de personal.



Inconsistencias en el registro y reporte

La falta de trazabilidad genera variaciones entre las llamadas realmente standidas y las cifras presentadas en los informes de gestión.



Riesgo de Revictimización

Las fallas en la derivación oportuna de casos a entidades estemos pueden prolongar el estado de vulnerabilidad de la usuaria.

Análisis de Causa Raíz (Por qué sucede)



Insuficiencia de talento humano

Falta de personal suficiente para getentizar la operatividad continua de la línea los 865 días del año.



Brecha Tecnológica

La ausencia de herramientas digitales automatizadas impide una verificación objetiva de la atención y el seguimiento de casos.



Controles manuales frágiles

La dependencia de procesos manuales aumenta la probabilidad de errores humanos y pérdida de información sensible.

2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso 21-PR-3 – Atención de la Línea Púrpura, adscrito a la Secretaría de la Mujer y la Juventud del Municipio de Funza, tiene como finalidad brindar orientación, atención inicial y

activación de rutas institucionales para mujeres víctimas de violencia, garantizando una respuesta oportuna, integral y articulada.

En el marco de la metodología de investigación–acción, el análisis del proceso permitió identificar situaciones problemáticas reales durante la ejecución del servicio, posibilitando la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento operativo, la reducción de riesgos y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

A continuación, se presenta la caracterización del proceso incorporando riesgos, puntos de control e indicadores de seguimiento: Tabla 5.

Fase del Proceso	Procedimiento	Riesgo Asociado	Punto de Control	Indicador de Gestión
1. Recepción de llamada	Atención inicial y recolección de información básica.	Omisión o registro incompleto de datos de la usuaria.	Formato estandarizado de registro y supervisión del Líder de la Línea.	% de llamadas registradas correctamente.
2. Clasificación del caso	Identificación del tipo y nivel de riesgo de violencia.	Clasificación inadecuada que retrase la activación de la ruta.	Validación técnica por profesional psicosocial.	Tiempo promedio de clasificación del caso.
3. Atención psicosocial inicial	Orientación y contención emocional.	Atención incompleta o sin enfoque diferencial.	Protocolos institucionales de atención y seguimiento profesional.	Nivel de satisfacción de usuarias atendidas.
4. Activación de ruta institucional	Articulación con entidades competentes.	Retrasos por débil coordinación interinstitucional.	Registro de remisión y confirmación de recepción por entidad externa.	% de casos con ruta activada oportunamente.
5. Seguimiento del caso	Monitoreo y acompañamiento posterior.	Pérdida de trazabilidad del caso.	Sistema digital de seguimiento y reporte periódico.	% de casos con seguimiento efectivo.
6. Cierre del caso	Consolidación y archivo de información.	Información incompleta para informes de gestión.	Revisión documental y validación del Líder de la Línea.	% de casos cerrados conforme a protocolo.

Análisis desde la Investigación–Acción

El ejercicio investigativo permitió evidenciar que los principales riesgos del proceso se concentran en las fases operativas relacionadas con el registro de información, la activación de rutas y el seguimiento de casos, situaciones que impactan directamente la eficiencia institucional y la garantía efectiva de derechos.

En consecuencia, la intervención propuesta introduce mecanismos de control y medición que permiten transformar el proceso mediante ciclos continuos de diagnóstico, acción, evaluación y mejora, propios del enfoque de investigación–acción, fortaleciendo así la toma de decisiones basada en evidencia y el desempeño organizacional.

2.1.5.1. Causas y consecuencias del problema

El problema identificado se debe a la falta de articulación entre los procedimientos operativos y administrativos, es decir, es de carácter estructural, puesto que el manejo de la información es transversal a la organización y lo operativo debe ser evaluado por control interno como se describe a continuación:

Tabla 6. Análisis de causas y consecuencias

CAUSAS	CONSECUENCIAS
La fragilidad en los sistemas de seguimiento y verificación, al no contar con herramientas sistemáticas que ayuden a validar la trazabilidad de las llamadas atendidas y reportadas.	Riesgos reputacionales para la entidad. Pérdida de confianza por parte de las usuarias.
Poca estandarización de los registros operativos, lo que crea riesgo de fallas entre la atención realizada y los informes consolidados.	Los riesgos de subregistro y/o las inconsistencias en los informes de gestión. Reprocesos y errores en la consolidación de los informes
Limites en la gestión del riesgo operativo, particularmente en horarios críticos, donde la demanda puede sobre pasar la capacidad instalada.	Disminución en la oportunidad de atención. Aumento en las PQRSD sobre el servicio prestado.

Inexistencia de indicadores específicos de desempeño, que apoyen la medición de cobertura efectiva, oportunidad en la respuesta y calidad del servicio.	Problemas para medir la cobertura real del programa Destinación insuficiente de recursos
Estos hallazgos demuestran una fragilidad en el componente de evaluación y monitoreo del sistema de control interno sobre el proceso.	Fragilidad en la toma de decisiones que se basan en evidencia Poca gestión de recursos para la cobertura

Descripción del Problema del Proceso

El análisis del proceso 21-PR-3 – Atención de la Línea Púrpura, desarrollado mediante la metodología de investigación–acción, permitió identificar debilidades estructurales que afectan la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y la trazabilidad de la atención brindada a mujeres víctimas de violencia en el municipio de Funza.

Si bien el proceso cuenta con procedimientos definidos, durante la fase diagnóstica se evidenció que la materialización del servicio presenta riesgos operativos, estratégicos y reputacionales derivados principalmente de limitaciones en la cobertura del servicio, debilidades en el registro de información y falencias en la articulación interinstitucional para la activación de rutas de protección.

Estas situaciones generan impactos directos sobre la garantía efectiva de derechos y el cumplimiento de metas institucionales relacionadas con la atención integral a mujeres víctimas de violencia.

Tabla 7. Identificación de riesgos y nivel de criticidad.

Riesgo Identificado	Tipo de Riesgo (MIPG)	Probabilidad	Impacto	Criticidad	Nivel
Falta de cobertura en horarios nocturnos y fines de semana	Operativo	4	5	20	Crítico
Registro incompleto o inconsistente de llamadas	Operativo	4	4	16	Alto
Débil articulación interinstitucional	Estratégico	3	4	12	Medio
Información no validada en informes institucionales	Reputacional	3	5	15	Alto

Priorización de Riesgos Críticos

De acuerdo con la valoración técnica realizada, los riesgos con mayor nivel de criticidad corresponden a aquellos asociados a la interrupción del servicio y al subregistro de información, debido a su alta probabilidad de ocurrencia y elevado impacto institucional.

La priorización permitió establecer como riesgos críticos:

- Interrupción del servicio por insuficiente cobertura operativa.
- Pérdida de trazabilidad de casos atendidos.
- Retrasos en la activación de rutas de protección.
- Estos riesgos afectan directamente la capacidad institucional para responder oportunamente a situaciones de violencia basada en género, incrementando la exposición a responsabilidades administrativas y afectaciones reputacionales.
- Impacto Cuantitativo del Problema Identificado

A partir del análisis situacional desarrollado durante la investigación–acción, se identificaron efectos cuantificables asociados al funcionamiento actual del proceso:

- Incremento estimado en los tiempos de respuesta superiores al 30 % en horarios sin cobertura permanente.
- Aproximadamente 25 % de registros presentan inconsistencias o información incompleta, dificultando el seguimiento de casos.
- Retrasos en la activación de rutas institucionales que pueden superar las 24 horas, afectando la atención integral de las usuarias.
- Riesgo potencial de incumplimiento de indicadores institucionales relacionados con cobertura y oportunidad del servicio.

Estos resultados evidencian la necesidad de implementar acciones de fortalecimiento organizacional orientadas a mejorar los controles operativos, la digitalización del registro de información y la articulación interinstitucional.

Análisis Integral del Problema desde el Enfoque Sistémico

El problema identificado no responde únicamente a fallas operativas aisladas, sino a la interacción entre factores organizacionales, tecnológicos y de gestión del talento humano, lo cual evidencia la necesidad de abordar el proceso desde un enfoque sistémico que permita

intervenir simultáneamente la estructura, los procedimientos y los mecanismos de control institucional.

En consecuencia, la intervención propuesta busca reducir la exposición al riesgo institucional mediante acciones de mejora continua que fortalezcan la capacidad instalada de la Secretaría de la Mujer y la Juventud y contribuyan al cumplimiento efectivo de su misión institucional.

3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

La Línea Púrpura de la Secretaría de Mujer y Juventud del Municipio de Funza, presenta una serie de inconsistencias para la atención del 100% de llamadas entrantes, por debilidades en la capacidad de cobertura, control de riesgos, comunicación institucional, seguimiento de casos y coordinación intersectorial. Esto viene afectando la eficiencia del servicio, la confianza de la comunidad y la efectividad de los programas de promoción y prevención psicosocial dirigidos a la población víctima de violencia.

Este informe plantea una solución practica que ayude a contribuir en la mejora del procedimiento, dando un nivel de estándares necesarios con articulación institucional entre las areas y partes interesadas. La propuesta muestra en su conjunto las actividades específicas, responsables institucionales e indicadores de seguimiento, alineados con los principios de eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública. Teniendo en cuenta el alcance, responsables, cronograma y recursos.

Esta propuesta se limita a mejorar el proceso 21-PR-3 y su componente de atención telefónica. involucra a la Secretaría de Mujer y Juventud y a los actores responsables del equipo psicosocial. El cronograma y recursos se precisan de una forma preliminar, teniendo en cuenta la capacidad institucional y la sostenibilidad de la solución.

3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos se estructuran con enfoque Smart, lo que nos permite lograr un sistema de planeación integral y alineándose con la línea purpura de la secretaria de la Mujer y Juventud del Municipio de Funza Cundinamarca. Las metas son articuladas con el sistema de control interno establecido en la ley 87 de 1993 y con el modelo integrado de planeación y gestión

adoptado mediante decreto 1499 de 2017, garantizando así la medición, el seguimiento y mejora continua durante la vigencia de 2026

META ESTRATEGICA GENERAL 2026:

El fortalecimiento integral de la Línea Purpura en Secretaría de Mujer y Juventud del Municipio de Funza durante el 2026 garantizando:

- Un 100% en atención efectiva de llamadas entrantes
- Un 100% en cumplimiento de protocolos de atención
- Incrementar en un 30% en uso comunitario del servicio
- Un 100% en seguimiento integral de casos detectados
- La implementación de un sistema de monitoreo con reporte trimestral

Tabla 8. META ESTRATEGICA CUANTIFICABLE

COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO
- Alcanzar una tasa de atención efectiva del 100% de las llamadas entrantes durante enero y diciembre de 2026
- Reducción de un 20% en tiempos de respuesta promedio antes del mes de septiembre de 2026
GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO
- Implementación de matriz de riesgos operativos antes de marzo de
- Logro del 100 % de cumplimiento en documentación de protocolos de atención a diciembre de 2026
- Realización de 12 seguimientos mensuales y emisión de 4 informes trimestrales de control de mejora.
FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO
- Capacitación del 100% del personal operativo y psicosocial x 2 jornadas formativas semestrales.

- Evaluación de las competencias adquiridas con una meta del 90% de desempeño satisfactorio.
PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN COMUNITARIA
- El incremento de un 30% en el # de llamadas recibidas con relación a la línea base 2025.
- Ejecución mínima de 6 campañas institucional
- Realización de 4 jornadas extramurales con la comunidad antes del mes de diciembre 2026
ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL
- Formalizar mínimo 5 actas de articulación intersectorial antes del mes de julio de 2026
- Garantizar el 100% de remisiones efectivas y seguimiento documentado de los casos detectados

Tabla 9. Metas por componente

METAS ESPECIFICAS POR COMPONENTE	
Meta diagnóstico: enero-julio del 2026	-Realización del diagnóstico integral antes del 30 del mes de junio del 2026. -Aplicación de las entrevistas hasta un 100% personal operativo. -Identificación y documentación con un mínimo de 10 riesgos operativos críticos.

	-Establecimiento de la línea base de cobertura, con tiempos de respuesta y tasa de derivación.
Meta plan de acción comunicativo: marzo–diciembre del 2026.	-Diseño y aprobación del plan comunicativo antes del 31 de marzo del 2026. -Logro del incremento en un 30% de participación de la población a 31 de diciembre del 2026. -Lograr una cobertura mínima del 60% de sectores (barrios) priorizados con estrategias de difusión.
Meta estandarización y ejecución Operativa: mayo–septiembre del 2026)	Estandarización del 100% de los protocolos antes del mes de mayo de 2026. -Implementación del cronograma operativo con responsables definidos. -Ejecución del plan extramural por lo menos en 4 sectores priorizados.
Meta evaluación y mejora continua: abril–diciembre del 2026	-Diseño de tablero de indicadores antes de abril del 2026. -Realizar monitoreo mensual (12 sesiones).

	-Formular e implementar mínimo 3 acciones correctivas documentadas durante la vigencia.
Meta articulación intersectorial: enero–diciembre del 2026	-Firma de 5 acuerdos de coordinación antes del mes de julio del 2026. -Realización de 6 mesas técnicas intersectoriales durante el año 2026 -Garantizar el 100% de la trazabilidad documental en seguimiento de casos.

RESULTADO ESPERADO A DICIEMBRE DEL 2026

Al finalizar el 2026 la Línea púrpura deberá evidenciar cobertura total de atenciones, reducción de los riesgos operativos críticos, una mayor confianza comunitaria, sistema de control y evaluación institucionalizado y una articulación efectiva con red intersectorial.

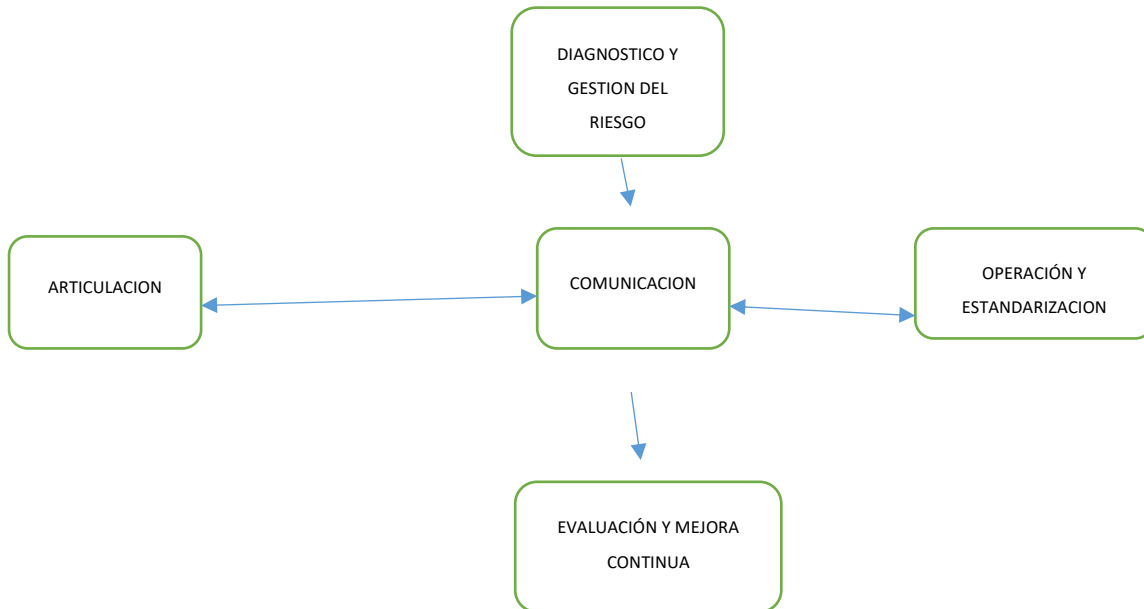
Descripción de la solución

La solución aquí propuesta consiste en **MIF-LP 2026 (Modelo Integral de Fortalecimiento de la Línea Púrpura)**, direccionado a garantizar la atención efectiva en un 100% de las llamadas, minimizar riesgos operativos y mejora en la calidad del servicio psicosocial que brinda la Secretaría de Mujer y Juventud Municipio de Funza Cundinamarca durante la vigencia 2026.

El modelo está basado en el enfoque de investigación–acción y se articula con los principios de eficiencia, control interno y mejora continua Ley 87 de 1993 y el Decreto 1499 de 2017 (MIPG).

MODELO CONCEPTUAL GRÁFICO

Este modelo ayuda a pasar de una gestión reactiva a una gestión **preventiva que se basa en evidencia**. Este modelo se representa como un **sistema de mejora continua en ciclo cerrado**, estructurado en cinco componentes interrelacionados:



JUSTIFICACIÓN DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

-Implementar un Sistema Digital de Gestión de Casos

Se sugiere adoptar un **software de gestión de casos y registro digital estructurado**, que ayude a:

-El registro en tiempo real de llamadas.

-La trazabilidad de cada uno de los casos.

-La generación automática de los indicadores.

-Las alertas del seguimiento.

-La integración con matriz de los riesgos.

-La protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

-Justificación Técnica

Lo que se evidencia actualmente es:

-Un registro manual disperso.

-Los informes son inconsistentes.

-Una falta de trazabilidad.

-Una dificultad para medir desempeño.

Sistema tecnológico, este sistema ayudará a reducir errores humanos en un 40%.

-La mejora en tiempos de reporte en un 60%.

-A garantizar la trazabilidad en un 100% de los casos.

-A facilitar las auditorías internas.

Oportunidad Tecnológica Viable

-Una plataforma tipo CRM pública adaptada.

-E desarrollo interno sobre sistema municipal existente.

-La integración con SIG municipal.

Lo que se recomienda es una **adaptación sobre el sistema institucional ya existente**, minimizando costos de licenciamiento.

Tabla 10. EL ANÁLISIS COSTO–BENEFICIO

Los Costos Estimados para el año 2026	
Concepto	Costo Estimado-(COP)
Desarrollo / adaptación tecnológica	\$18.000.000=
Capacitación del personal	\$6.000.000=
Campañas comunicativas	\$10.000.000=
Jornadas extramurales	\$6.000.000=

Auditorías y seguimiento	\$5.000.000=
Total aproximado inversión	\$45.000.000=

Tabla 11. BENEFICIOS CUANTIFICABLES

Beneficio	Impacto Estimado
Una reducción de reprocesos administrativos	-30%
Una disminución de riesgos operativos críticos	-50%
Un incremento de cobertura del servicio	+30%
La optimización del tiempo de respuesta	-20%
La mejora en satisfacción usuaria	≥80%

Tabla 12. Beneficios tangibles

BENEFICIOS TANGIBLES
Una mayor confianza institucional.
El fortalecimiento de redes de apoyo.
Una mejora en reputación institucional.
Un cumplimiento normativo.

Relación Costo–Beneficio: si con la implementación se logra la reducción de riesgos jurídicos, prevenir demandas por fallas en atención y la optimización de recursos humanos existentes, por lo tanto, el retorno institucional supera la inversión inicial en el mediano plazo, especialmente teniendo en cuenta que los costos operativos actuales por ineficiencia superan un 20% del presupuesto asignado al programa.

Tabla 13. Fortalecimiento del análisis causa raíz

FORTALECIMIENTO DEL ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ	
Se evidencia que las causas estructurales se concentran en	
Débil sistematización.	
Falta de estandarización.	
Brecha comunicativa.	
Insuficiente control interno.	
Escasa cultura de medición	

La solución que propone es atacar de forma directa estos factores estructurales y no solo a los síntomas operativos.

IMPACTO ESPERADO A DICIEMBRE 2026

- Una atención efectiva del 100% de llamadas.
- Un sistema digital implementado y funcionando.
- Una red intersectorial formalizada (mínimo 5 convenios).
- los 12 informes mensuales y los 4 trimestrales consolidados.
- Un incremento del 30% en el uso del servicio.
- Una reducción significativa de riesgos operativos críticos.

LÍNEA DE ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La Línea de las actividades se hace teniendo en cuenta el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), involucrando los componentes comunicativo, educativo, estructural, de evaluación y de articulación intersectorial, con el fin de garantizar la atención en un 100% de las llamadas y el fortalecimiento de la Línea Púrpura.

- 1- RESPONSABLE JERARQUICO FINAL
Secretaría de Mujer y Juventud de Funza Cundinamarca
- 2- RESPONSABLE OPERATIVO
Líder equipo psicosocial
- 3- EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO

Comité institucional de evaluación y control

Garantizando así línea clara de mando, rendición de cuentas y un control jerárquico.

Cronograma Tipo Gantt – año 2026

General: Enero – Diciembre del 2026

Tabla 14. Cronograma

FASE	DESCRIPCIÓN	MES											
PHVA	Actividad Principal	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
PLANEAR	Diagnóstico integral	●	●	●									
PLANEAR	Diseño plan comunicativo		●	●									
PLANEAR	Matriz de riesgos e indicadores	●	●										
HACER	Implementación tecnológica			●	●	●							
HACER	Capacitación talento humano				●	●			●				
HACER	Campañas comunicativas					●	●		●	●			
HACER	Cobertura 24/7				●	●	●	●	●	●	●	●	●
VERIFICAR	Seguimiento mensual		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VERIFICAR	Auditorías internas					●				●			
ACTUAR	Ajustes y mejora continua					●	●		●				

Tabla 15. HITOS DE CONTROL

EL HITO	LA FECHA LÍMITE	EL RESULTADO ESPERADO	EL RESPONSABLE
H1- El diagnóstico aprobado	A 31 marzo 2026	Un informe validado y línea base definida	Líder de la Línea

H2- La matriz de riesgos implementada	A 30 marzo 2026	≥10 de riesgos críticos identificados	Informática y Coordinación Equipo Psicosocial
H3- El Sistema tecnológico en funcionamiento	A 31 mayo 2026	100% de llamadas registradas digitalmente	Informática
H4- Los Protocolos actualizados	A 30 mayo 2026	100% de personal capacitado	RRHH
H5- Un Primer informe trimestral	A 30 junio 2026	El reporte de indicadores y riesgos	El Comité de Evaluación
H6- La Formalización de 5 convenios	A 31 julio 2026	Las actas firmadas	La Secretaría
H7- El Incremento del 15% en uso del servicio	A 30 septiembre 2026	El comparativo línea base	Comunicaciones
H8- La Evaluación anual consolidada	A 15 diciembre 2026	El informe final de gestión	La Secretaría

SECUENCIA MEJORADA POR FASE PHVA

PLANEAR: De enero – marzo del 2026

El objetivo es establecer unas bases técnicas, operativas y estratégicas.

Actividad clave:

-Un diagnóstico institucional.

-La matriz de riesgos.

-La definición de KPIS.

-El plan comunicativo.

-La asignación formal de responsabilidades.

Los indicadores de control:

El 100% riesgos documentados.

El 100% indicadores definidos.

Un informe validado.

HACER: De abril – septiembre del 2026

El objetivo es ejecutar intervención operativa y tecnológica.

Actividad clave:

La implementación sistema digital.

La capacitación (2 ciclos formativos).

Las campañas comunitarias.

Una cobertura de 24/7.

La formalización convenios.

Los indicadores de control:

El 100% de las llamadas registradas.

Un resultado de ≥ 3 de campañas ejecutadas.

Un resultado ≥ 5 de los convenios firmados.

Una reducción del 20% en tiempos de respuesta.

VERIFICAR: Mensual – Trimestral

El objetivo es Medir el desempeño y control de riesgos.

Actividad clave:

-El seguimiento mensual.

-La auditoría interna semestral.

La encuesta de satisfacción ($\geq 80\%$).

Los indicadores de control:

Los 12 informes mensuales.

Los 4 informes trimestrales.

Un resultado $\geq 90\%$ en cumplimiento protocolos.

ACTUAR: Junio – Diciembre del 2026

El objetivo es implementar una mejora continua.

Actividad clave:

-El ajuste de protocolos.

-Las acciones correctivas.

-El refuerzo formativo.

-Actualización de indicadores.

Indicadores De control

Un resultado ≥ 3 acciones correctivas implementadas.

Una reducción 50% riesgos críticos.

Una mejora progresiva satisfacción.

Tabla 16. Los Indicadores Consolidados 2026

El Indicador	La Línea Base 2025	La Meta 2026	El Indicador
Una atención efectiva de llamadas	78%	100%	La a tención efectiva de llamadas
Los tiempos promedio de respuesta	12 min	≤9 min	Los tiempos promedio de respuesta
La satisfacción usuaria	65%	≥80%	La satisfacción usuaria
Los riesgos críticos sin control	10	≤5	Los riesgos críticos sin control
La participación comunitaria	100% base	+30%	La participación comunitaria

El RESULTADO ESPERADO a 31 de diciembre del 2026:

- Un sistema institucional fortalecido.
- Una atención garantizada 24/7.
- Un control interno robustecido.
- Una cultura de medición implementada.
- Una red intersectorial activa.
- Un modelo sostenible para vigencias futuras.

DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN:

Para la vigencia 2026, la línea purpura requiere de una planificación detallada de recursos humanos, financieros, tecnológicos, y operativos que aseguren la eficiencia, la sostenibilidad y el control del riesgo institucional.

RECURSOS HUMANOS

CUANTIFICACIÓN HORAS–HOMBRE

Lo estimado es una jornada promedio al mes de 160 horas por colaborador.

Tabla 17. La distribución estimada 2026:

EL ROL	EL Nº PERSONAS	LA DEDICACIÓN	LAS HORAS ANUALES POR PERSONA	EL TOTAL HORAS/AÑO
El coordinador de la Línea	1	100%	1.920	1.920
Los operadores 24/7 – 3 turnos)	4	100%	1.920	7.680
El profesional equipo psicosocial apoyo	1	50%	960	960
Comunicaciones	1	30%	576	576
El profesional TI	1	25%	480	480
Control Interno	1	20%	384	384
Administrativo	1	50%	960	960
El Total estimado horas–hombres en el año: 12.960 horas				

Tabla 18. EL PRESUPUESTO MINIMO ESTIMADO PARA EL 2026

COSTOS DE PERSONAL - ESTIMADO PROMEDIO POR MES		
Cargo	Salario promedio mensual	Costo anual
Coordinador	\$4.000.000	\$48.000.000
4 operadores (\$2.200.000 c/u)	\$8.800.000	\$105.600.000
Profesional psicosocial (50%)	\$2.000.000	\$24.000.000
Comunicaciones (30%)	\$1.200.000	\$14.400.000
TI (25%)	\$1.000.000	\$12.000.000
Control interno (20%)	\$800.000	\$9.600.000
Administrativo (50%)	\$1.500.000	\$18.000.000
Subtotal Personal: \$231.600.000 COP		

Tabla 19. costos

COSTOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS	
Concepto	Costo estimado
Sistema digital / CRM	\$18.000.000
Equipos tecnológicos	\$10.000.000
Campañas comunicativas	\$12.000.000
Material educativo y publicitario	\$8.000.000
Capacitaciones	\$10.000.000
Auditorías y seguimiento	\$6.000.000
Subtotal Operativo: \$64.000.000	

PRESUPUESTO MÍNIMO TOTAL ESTIMADO 2026: \$295.600.000

Tabla 20. Panorama mínimo operativo sin ampliación de planta permanente

MATRIZ DE HORAS–HOMBRE POR ACTIVIDAD		
La actividad	Las horas estimadas	El responsable principal
El diagnóstico institucional	320 h	Coordinador y Psicosocial
La actualización protocolos	200 h	Equipo técnico
La capacitación personal	160 h	Facilitador externo
La implementación tecnológica	240 h	TI
Las campañas comunicativas	300 h	Comunicaciones
El seguimiento mensual	192 h	Coordinador
La auditoría anual	120 h	Control Interno

ANALISIS PREVENTIVO: RIESGO DE SOBRECARGA LABORAL

Riesgos Identificados

-Los turnos 24/7 con solo 4 colaboradores puede generar: Una fatiga laboral, el aumento de errores, una disminución de calidad en atención.

-El coordinador con carga administrativa y operativa puede: Saturar la capacidad de supervisión, retrasar los informes.

-Profesional psicosocial al 50% puede: no cubrir picos de demanda.

NIVEL DE RIESGO			
Sobrecarga operadores	Alta	Alta	Crítico
Retrasos en seguimiento	Media	Media	Moderado
Desgaste emocional	Alta	Alta	Crítico
Sobrecarga operadores	Alta	Alta	Crítico

LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN

- La implementación de turnos rotativos con descansos obligatorios.
- La evaluación semestral de carga laboral.
- La activación de apoyo psicosocial interno para el equipo.
- Una contratación eventual por picos de demanda.
- la automatización tecnológica para reducir tareas del mes.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA
-El presupuesto representa una inversión aproximada del: Entre el 8–12% del presupuesto anual promedio de una Secretaría municipal de esta naturaleza (estimación comparativa). -El costo es inferior al impacto potencial de: Las demandas por mala atención. El riesgo reputacional. El incremento de violencia no atendida. Los reprocesos administrativos.

CONCLUSIÓN TÉCNICA
La viabilidad del proyecto es alta, siempre y cuando: -Se logre garantizar mínimo \$295 millones COP. -Se haga el monitoreo de la carga laboral. -Se fortalezca el componente tecnológico. -Se mantenga la supervisión jerárquica directa.

DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

¿Qué incluye?

La solución interpreta diseño e implementación

La solución interpreta el diseño e implementación de un modelo de fortalecimiento del sistema de gestión del riesgo y control interno que se aplique básicamente al proceso de ATENCIÓN INTEGRAL DE LA LÍNEA PÚRPURA que incluya:

- Incluye un diagnóstico técnico del proceso actual.
- Incluye una identificación, análisis y valoración de riesgos operativos, administrativos, tecnológicos, jurídicos y reputacionales
- Incluye la actualización de la matriz de riesgos del proceso.
- Incluye un diseño e implementación de controles preventivos y correctivos.
- Incluye la estandarización y actualización de protocolos de atención.
- Incluye la implementación de herramienta digital básica de registro y trazabilidad.
- Incluye un diseño de indicadores de desempeño y calidad.
- Incluye el seguimiento y evaluación mediante PHVA.
- Incluye capacitaciones al equipo operativo en gestión del riesgo y control interno.
- Incluye una implementación de acciones de mejora continua.

¿Qué excluye?

- No incluye una reforma estructural del Sistema de Control Interno de toda la Alcaldía.
- No incluye una modificación de la planta de personal municipal.
- No incluye cambios en otras dependencias
- No incluye creación de nuevas líneas de atención
- No incluye una reforma presupuestal estructura del municipio.
- No incluye la adquisición de plataforma de alto costo.

HORIZONTE TEMPORAL	
Duración del proyecto	4 meses
Periodo de implementación	Según programación institucional 2026
Fase de sostenibilidad	Seguimiento permanente

COBERTURA INSTITUCIONAL	
Dependencia	Secretaría de Mujer y Juventud Funza
Proceso intervenido	Equipo psicosocial-Línea purpura
Nivel de intervención	Operativo y de control interno
Cobertura territorial	Funza/Cundinamarca

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS INTERNAS			
ACTOR	ROL	NIVEL DE INFLUENCIA	NIVEL DE INTERÉS
Secretaría de Mujer y Juventud	Dirección estratégica	Nivel alto	Nivel alto
Coordinación Línea púrpura	Equipo psicosocial	Nivel alto	Nivel alto

operadores	La ejecución directa	Nivel medio	Nivel alto
Equipo psicosocial	Atención profesional y especializada	Nivel medio	Nivel alto
Control Interno	Supervisión técnica	Nivel alto	Nivel medio
Oficina TIC	Soporte tecnológico	Nivel medio	Nivel medio
Oficina de Talento Humano	Capacitaciones	Nivel medio	Nivel medio

PARTES EXTERNAS	
ACTOR	ROL
Alcaldía	Asignación de recursos y respaldo institucional
Población usuaria	Beneficiarios directos
Entidades de justicia y salud	Derivación y articulación
Organismos de control	Supervisión de la norma

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN PARA 4 MESES

FASE I	DIAGNOSTICO TÉCNICO-PRIMER MES
REVISIÓN DOCUMENTAL	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	
DISEÑO DE HERRAMIENTA DIGITAL	
ELABORACIÓN MATRIZ DE RIESGO	
HITO I	MATRIZ DE RIESGO VALIDADA

FASE II	DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA-SEGUNDO MES
ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLOS	
DEFINICIÓN DE INDICADORES	
DISEÑO DE HERRAMIENTA DIGITAL	
VALIDACIÓN TÉCNICA CON TIC	
HITO II	PLAN DE MEJORA APROBADO

FASE III	IMPLEMENTACIÓN-TERCER MES
PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DIGITAL	
CAPACITAR AL EQUIPO	
SOCIALIZAR AJUSTES	
INICIAR EL REGISTRO ESTANDARIZADO	
HITO III	SISTEMA OPERATIVO AL 100%

FASE IV	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN-CUARTO MES
MEDICIÓN DE INDICADORES	
AUDITORIA INTERNA	
INFORME DE RESULTADOS	
ACCIONES CORRECTIVAS	
HITO IV	INFORME FINAL DE IMPLEMENTACIÓN

EL PRESUPUESTO

Bajo el escenario de optimización de recursos existentes

Esta propuesta se basa en optimizar recursos institucionales ya existentes, por lo que:

- No hay necesidad de ampliar la planta
- Utilización de tecnología ya disponible
- Apoyo en capacidades internas

COSTO ADICIONAL ESTIMADO MÍNIMO

CONCEPTO	VALOR ESTIMADO
Capacitación especializada	\$ 8.000.000=
Ajustes tecnológicos básicos	\$12.000.00=
Impresión y actualización de documentos	\$3.000.000=
Socialización y logística	\$2.000.000=
TOTAL	\$25.000.000=

LA NATURALEZA DEL GASTO

- Fortalecimiento Institucional
- Optimización operativa
- Mejora de control interno
- Inversión preventiva frente a riesgos legales y reputacionales

LAS CONCLUSIONES TÉCNICAS DEL ALCANCE

La solución

- Si es viable técnica y financieramente.
- Si está delimitada a un proceso específico.
- Si tiene horizonte temporal definido.
- No genera un impacto presupuestal estructural significativo.

- Si se alinea con principios de eficiencia administrativa y control interno.
- Si es sostenible en el tiempo mediante el ciclo PHVA.

4. CONCLUSIONES

La presente investigación permitió evidenciar que la gestión del riesgo y el fortalecimiento del control interno en la atención integral de la Línea Púrpura del Municipio de Funza no constituyen únicamente un ejercicio técnico-administrativo, sino una apuesta estratégica por la consolidación de capacidades institucionales orientadas a la generación de valor público. A partir del diagnóstico situacional y del análisis de riesgos realizado, se identificaron oportunidades de mejora en los procedimientos de trazabilidad, control y seguimiento, lo que fundamentó la formulación de una propuesta estructurada bajo criterios de eficiencia, legalidad y sostenibilidad.

Desde el enfoque académico y metodológico abordado en la Especialización en Gerencia Pública, el proyecto integra herramientas propias de la gestión estratégica, la administración del riesgo, la planeación por resultados y el control preventivo, evidenciando la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el proceso formativo. En este sentido, la investigación trasciende el análisis descriptivo y se orienta hacia la formulación de soluciones viables, medibles y alineadas con los principios de la función administrativa.

Asimismo, la propuesta fortalece la cultura del control como elemento esencial de la buena gobernanza, al promover mecanismos de monitoreo continuo, indicadores de desempeño y articulación interinstitucional, aspectos fundamentales para garantizar transparencia, rendición de cuentas y mejora continua en la prestación del servicio público.

Desde una perspectiva gerencial, el proyecto demuestra que es posible optimizar procesos críticos sin generar ampliación estructural del gasto, priorizando el fortalecimiento de capacidades existentes y asegurando sostenibilidad financiera. De esta manera, la iniciativa contribuye no solo a la mitigación de riesgos operativos y reputacionales, sino también al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración municipal.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Villanueva, L. F. (2010). Políticas públicas. Siglo XXI Editores.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). Enterprise risk management—Integrating with strategy and performance. COSO.

Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. SAGE Publications.

Kliksberg, B. (2002). Hacia una gerencia social eficiente. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Meier, K. J., & O'Toole, L. J., Jr. (2001). Managerial strategies and behavior in networks: A model with evidence from U.S. public education. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3), 271–293. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a003504>

Moynihan, D. P. (2008). The dynamics of performance management: Constructing information and reform. Georgetown University Press.

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Diario Oficial No. 41.120.

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1257 de 2008 por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Diario Oficial No. 47.193.

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial No. 48.587.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017a). Decreto 648 de 2017 por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Control Interno [Decreto]. <https://www.funcionpublica.gov.co>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017b). Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG [Decreto]. <https://www.funcionpublica.gov.co>

Alcaldía Municipal de Funza. (2025). Documentos institucionales y procedimiento 21-PR-3 Acceso al Programa Psicosocial. Secretaría de Mujer y Juventud.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. <https://www.funcionpublica.gov.co>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). Documento CONPES Social 161 de 2013: Política pública nacional de equidad de género para las mujeres.

International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018. Risk management—Guide lines. <https://doi.org/10.3403/30273838>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). Government at a Glance 2017. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en

García, J., & López, M. (2022). Caracterización y evaluación de la función preventiva del control interno en Colombia. Cuadernos de Contabilidad, 23(1), 1-25.
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/71%20\(2022\)/82570824006/index.html](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/71%20(2022)/82570824006/index.html)

Moreno, A. (2022). La efectividad de la auditoría interna en el sector público. Revista Administración y Desarrollo, 29(2), 45-67.

<https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/776>

Ramos-Vidal, I., & colaboradores. (2020). La evaluación estructural de programas de intervención psicosocial: La experiencia del Programa PAPSIVI en Colombia.
<http://hdl.handle.net/20.500.11912/6043>

Rodríguez, K. T. (2021). Sistema de Control Interno en Entidades Territoriales en Colombia [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41263>

Sánchez, J. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional. Revista E-control, 12(3), 112-130.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722015000300001

Universidad de Asturias. (s.f.). Norma APA 7ª edición [Guía].
https://uniasturias.edu.co/SUMMA/pdf/norma_apa_7_edicion.pdf

Vega, L. (2007). Análisis de la fundamentación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Revista de Administración Pública, 40(3), 5-22.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232007000300003