

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20201100012493**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 11 de marzo de 2020

PARA: **LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ**
Dirección General

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría PQRS Atención al Ciudadano

Respetada doctora Luz Amanda.

En relación con el asunto y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2020, me permito remitir el informe como resultado de la verificación a través de la auditoría interna comunicada con el radicado 20201100008243, realizada a la gestión en la atención de las PQRS y en virtud de la Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento y normatividad vigente.

Cordialmente,

Original Firmado

ANDRÉS PABÓN SALAMANCA
Cargo: jefe oficina de Control interno
e-mail: andres.pabon@uaesp.gov.co

Anexos: cinco (5) folios y 11 archivos virtuales
Elaboró: José Ignacio Pinzón Barreto
Revisó y Aprobó: Andrés Pabón Salamanca.

Informado: subdirectores y jefes de oficina

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X			X
INFORME ⁽³⁾	Resultados de Verificar la gestión realizada en la atención de los requerimientos (PQRS) en virtud de la Atención al Ciudadano en la UAESP.			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Todos los Procesos; con especial atención al proceso Atención Servicio al Ciudadano.			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Líderes de Procesos			
OBJETIVO	Verificar la gestión realizada en la atención de los requerimientos (PQRS) en virtud de la Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento y a la normatividad vigente.			
ALCANCE	Los requerimientos presentados ante la UAESP durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2019 y enero de 2020			
PERIODO DE EJECUCIÓN	20 de febrero al 15 de marzo de 2020.			
EQUIPO AUDITOR	José Ignacio Pinzón Barreto			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Base de Datos de las llamadas realizadas durante el periodo mencionado en el alcance, Base de Datos de las PQRS, Procedimiento de Atención al Ciudadano.			

(1) Marque con X el enfoque de la Auditoría Interna.

(2) Señale el (los) sistema(s) de gestión evaluado(s).

(3) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.

(4) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de esta auditoría, se tuvo en cuenta, entre otros aspectos los siguientes:

- La planificación realizada con el equipo Auditor, en la cual se contemplaron aspectos como el objetivo, el alcance, las visitas en sitio.
- Una vez fue entregada la información, se procedió a su respectivo análisis, con el fin de generar resultados de gestión frente a la atención al ciudadano.
- Se realizaron visitas en sitio a las áreas misionales con el fin de verificar; de acuerdo con la muestra aleatoria, el estado de las PQRS relacionadas en la base de datos suministrada por el proceso de servicio al ciudadano.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- De otro lado, se realizó una verificación al cumplimiento de los procedimientos establecidos para llevar a cabo el proceso de atención al ciudadano.
- Se llevó a cabo una prueba de llamada incógnito con el fin de verificar el servicio de atención al usuario a través de llamadas telefónica tanto internas como externas.
- Se indagó sobre la aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano o usuario.
- Frente a los inconvenientes presentados para realizar la auditoría, es preciso mencionar que la información relacionada con la base de Datos de llamadas telefónicas fue solicitada a través de correo electrónico el día 11/02/2020 (en una primera oportunidad), en el cual se allega Base de Datos con información de septiembre a diciembre de 2019 y enero 2020, no obstante, en esta Base de Datos no era posible identificar las dependencias por presenta codificación desconocida para la Oficina de Control Interno. Se reitera el 20/02/20, oportunidad en la cual solo se allega Base de Datos con información para verificación y análisis, para los meses de septiembre y octubre de 2019. Se reitera solicitud nuevamente por correo electrónico el 25/02/2020 y no fue posible que se allegara la información para el periodo (julio a diciembre de 2019 y enero 2020).
- Es importante mencionar que para el registro e inclusión de las PQRS en la Plataforma Tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te Escucha” desde el mes de octubre de 2019 ha venido presentando demoras e intermitencias en la operación, fallas que han generado afectaciones masivas en los servicios brindados a los usuarios; para lo cual, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se definieron como medidas de carácter temporal, habilitar el servicio por franjas horarias para los usuarios funcionales en las entidades y organismos Distritales y comunicarse por correos electrónicos los usuarios activos del sistema”¹.*
- De acuerdo con el seguimiento realizado a la gestión de PQRS en el periodo analizado (julio – diciembre 2019 y enero 2020), se observó un total de 9.412 ingresos (registros) de PQRS en el Sistema, para lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

PQRS ABIERTAS POR DEPENDENCIA.

PQRS ESTADO ABIETAS POR DEPENDENCIA JULIO A DICIEMBRE 2019 Y ENERO 2020								
SUBDIERCCIÓN Y/O OFICINA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	2	0	0	0	0	0	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA TIC	0	0	0	0	0	0	2	2
PREDIOS	70	3	6	5	7	1	0	92
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	6	6	34	18	3	52	126
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	171	169	209	122	141	59	280	1151
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	159	55	16	53	102	13	407	805
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	1	0	0	0	0	3	5

¹ “Circular 014 del 14 de febrero de 2020 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	1	0	0	0	9	11
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	386	59	146	86	100	111	554	1442
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	92	181	59	162	81	60	303	938
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	47	33	9	5	2	7	103
TOTAL	887	523	476	471	454	249	1617	4677

De la tabla anterior, se concluye que en el periodo objeto de análisis se evidenciaron un total de 4.677 PQRS abiertas, de las cuales el 30.8% corresponden al área misional de Recolección Barrido y Limpieza, el 24.6% al área misional de Alumbrado Público, 20.6% para el área misional de Servicios Funerarios y para el área de Aprovechamiento, el 17.2%

PQRS CERRADAS POR DEPENDENCIA

PQRSD ESTADO CERRADAS POR DEPENDENCIA JULIO A DICIEMBRE 2019 Y ENERO 2020								
SUBDIERCCIÓN Y/O OFICINA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA TIC	0	0	0	0	0	0	0	0
PREDIOS	46	3	17	1	0	0	0	67
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	48	32	58	55	4	4	203
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	46	19	25	26	12	19	2	149
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	468	473	363	227	118	4	2	1655
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	3	2	1	3	1	0	11
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	7	5	4	4	7	5	36
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	346	473	363	378	269	206	54	2089
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	97	94	101	58	69	27	0	446
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	25	0	22	21	5	0	0	73
TOTAL	1041	1120	930	774	535	268	67	4735

De la tabla anterior se observa que el área con mayor número de PQRS cerradas durante el periodo objeto de análisis, es la de Recolección Barrido y Limpieza con el 44.12%, seguida del área misional de Aprovechamiento con el 35% y con el 9.42% para el área de Servicios Funerarios.

La gestión por **tipo de PQRS** se presentó de la siguiente manera:

GESTIÓN PQRSD POR TIPO JULIO A DICIEMBRE 2019 Y ENERO 2020			
TIPO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL
CONSULTA	36	40	76
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	13	15	28
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	772	679	1451
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3405	3342	6747
FELICITACION	1	2	3
QUEJA	246	327	573
RECLAMO	158	245	403
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	28	65	93
SOLICITUD DE COPIA	2	1	3
SUGERENCIA	16	19	35
TOTAL	4677	4735	9412

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En la Tabla arriba, se observa que la modalidad de PQRS más usada por el usuario es la del Derecho de Petición con el 87.1% de participación.

La gestión por tipo de PQRS y por Dependencia se presentó de la siguiente manera:

GESTIÓN PQRS POR TIPO Y POR DEPENDENCIA JULIO A DICIEMBRE 2019 Y ENERO 2020													
TIPO	OACRI		OTIC		PREDIOS		SAF		SAP		SAPROV		TOTAL
	ABIERTA	CERRADA	CERRADA	ABIERTA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	
CONSULTA	0	0	0	2	0	2	0	2	3	2	1	4	16
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	1	0	0	5	8	38	50	299	43	13	18	475
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	2	0	0	85	49	76	121	727	83	784	1620	3549
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
QUEJA	0	1	0	0	1	5	2	9	88	12	2	5	125
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	5	11	30	7	1	1	56
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0	1	0	1	1	5	9	1	2	4	5	29
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Total general	2	4	2	2	92	67	126	203	1151	149	805	1655	4258

TIPO	SAL		SDF		SRBL		SSF		OTRAS ENTIDADES		TOTAL
	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	
CONSULTA	0	1	0	2	27	23	1	0	2	4	60
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	0	11	12	0	0	1	0	24
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	2	1	6	368	526	12	2	33	23	976
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	5	10	21	753	983	920	440	46	18	3198
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
QUEJA	0	1	0	1	132	276	4	0	17	17	448
RECLAMO	0	1	0	1	121	215	0	1	1	7	347
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	5	16	37	1	1	0	3	64
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	12	17	0	0	3	0	32
Total, general	5	11	11	36	1442	2089	938	446	103	73	5154

Las tablas anteriores muestran la gestión realizada por cada una de las áreas frente a cada tipo de PQRS y en las que se observa que el Derecho de Petición continúa con la mayor participación en la PQRS y, es en el área (misional) de RBL con la mayor cantidad de Derechos de Petición recibidos o instaurados (28%), seguido del área (también misional) de Aprovechamiento con el 25.8%.

CANALES RECEPCIÓN DE PQRS POR MES JULIO A DICIEMBRE 2019 Y ENERO 2020

Frente a los canales de recepción de PQRS, la UAESP, presenta los relacionados a continuación y con el siguiente comportamiento:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

CANAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	TOTAL
APP-APLICACION MOVIL	27	19	14	12	4	3	0	79
BUZON	1	3	0	0	0	1	5	10
E-MAIL	46	35	40	41	33	17	22	234
ESCRITO	1268	1198	942	869	660	322	1343	6602
PRESENCIAL	14	4	6	3	4	3	2	36
TELEFONO	93	54	49	65	55	29	75	420
WEB	479	330	355	255	233	142	237	2031
TOTAL	1928	1643	1406	1245	989	517	1684	9412

Sin lugar a duda, es el escrito, el canal más utilizado por parte de los usuarios (70.14%), seguido del canal de la página web (21.58%).

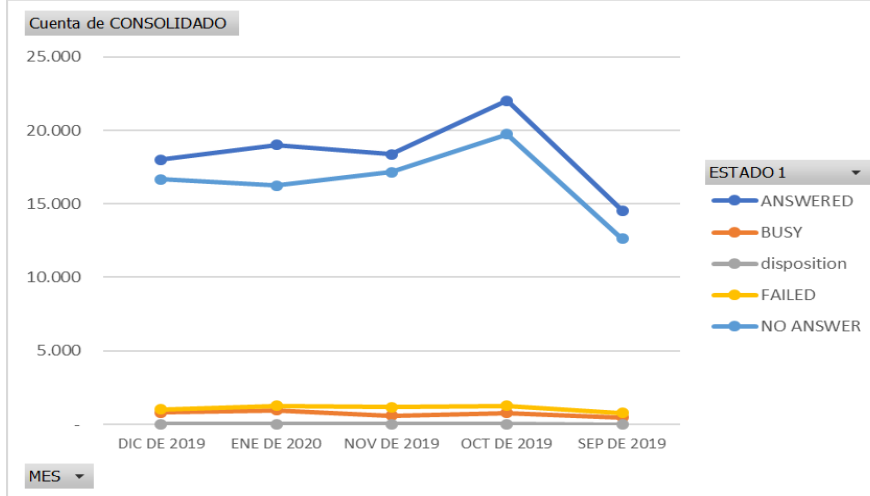
CONSOLIDADO DE LLAMADAS TELFÓNICAS DE LA UNIDAD

Una Ves verificada la información de la Base de Datos enviadas por la Oficina de Tecnología, informática y de las comunicaciones – OTIC se observa que durante el periodo comprendido entre septiembre – diciembre de 2019 y enero 2020 se registraron un total de 183.480 llamadas. En esta, de igual manera se observa el estado de cada una de las llamadas (internas como externas; salientes y entrantes), contestadas, ocupadas, fallidas y no contestadas.

PERIODOS	Contestada	Ocupada	Disposición	Fallida	No Contestada	Total general
SEP DE 2019	14.548	467		782	12.619	28.416
OCT DE 2019	22.023	771	2	1.248	19.732	43.776
NOV DE 2019	18.372	592	1	1.166	17.174	37.305
DIC DE 2019	18.024	791	1	1.026	16.681	36.523
ENE DE 2020	19.007	952	2	1.247	16.251	37.459
Total general	91.974	3.573	6	5.469	82.457	183.479

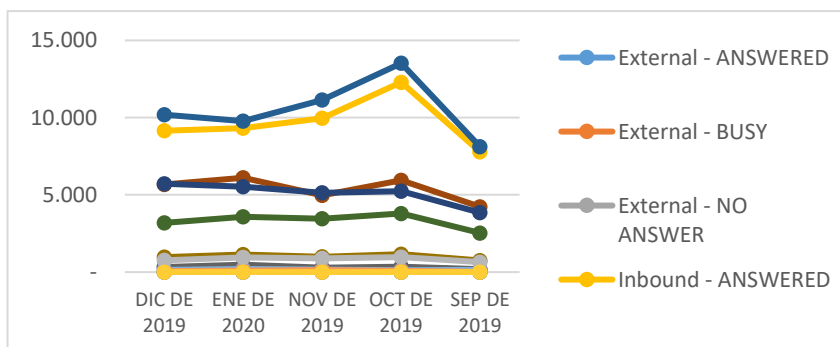
De la tabla anterior y gráfica siguiente, se puede inferir que el pico más alto de registro de llamadas fue para el mes de octubre de 2019, 23,86% de total del periodo, seguida del mes de enero de 2020 con el 20,42%. En relación con el estado de las llamadas, las contestadas se ubican con la mayor participación 50,13% y las no contestadas con el 45%; siendo este último valor, un porcentaje bastante significativo teniendo en cuenta que se acerca a la mitad del total de los registros y para el cual, se deberían plantear acciones de mejora a fin de disminuir este alto número de llamadas sin contestar.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA



PERIODO	EXTERNA	ENTRANTE	INTERNA	SALIENTE	CAMPO DE USUARIO	Total general
SEP DE 2019		16.051	9.026	3.339		28.416
OCT DE 2019		26.121	12.683	4.970	2	43.776
NOV DE 2019	20	21.258	11.384	4.642	1	37.305
DIC DE 2019	1	19.683	12.688	4.150	1	36.523
ENE DE 2020	9	19.366	13.246	4.836	2	37.459
Total general	30	102.479	59.027	21.937	6	183.479

Otro estado que presentan las llamadas son la externa y/o interna y la entrante y/o saliente, como se muestra arriba en la tabla y gráfica siguiente.



1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

El 55,85% de las llamadas registradas en el periodo objeto de análisis, corresponden a las entrantes mostrando el pico más alto y el 11,96% a las salientes. Para el mes de octubre se presentó el mayor número de llamadas entrantes con el 14,2% del total de las llamadas, seguida del mes de noviembre con 11,6%. De otro lado, se observa en la Base de datos que, del total de las llamadas entrantes (102.479), el 47,32 fueron respondidas y el 51,47% no fueron respondidas y el 1,13% se mostraron como ocupadas.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- 2.1. A través de la plataforma SDQS se están llevando a cabo el ingreso de todas la PQRS que se radican en la UAESP.
- 2.2. Se evidencia que en el sistema de información ORFEO se están radicando todas la PQRS que ingresan al SDQS.

3. OBSERVACIONES

- 3.1. Una vez verificada y analizada la Base de Datos suministrada por el proceso de atención al ciudadano, se observó que se están asignando desde el área del servicio al ciudadano PQRS a áreas que no les corresponde (que no son de su competencia), generando con ello, posibles demoras en la respuesta de las mismas.
- 3.2. Realizando la prueba de llamadas, se observa cierta debilidad en la prestación del servicio en cuanto al canal de comunicaciones que se tienen para la atención del ciudadano (llamadas telefónicas), por ejemplo, a la extensión 6402 y marcando desde el conmutador, se devuelve al mensaje grabado del conmutador y, al llamar desde una extensión interna, el mensaje es el siguiente; "*El número que marcó no está contestando, intente más tarde*", se realizaron varios intentos en diferentes momentos y el resultado fue el mismo. De igual manera, realizando una prueba con la extensión 1702, en varios intentos y momentos, la llamada no fue respondida.
- 3.3. En cuanto al registro total de llamadas entrantes durante el periodo analizado, se observó que el número de llamadas no contestadas es mayor que el número de llamadas contestadas; 52.755 y 48.491 respectivamente, evidenciando una debilidad en la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico o conmutador.
- 3.4. La UAESP, a través de sus área misionales, aplican a los usuarios encuestas para medir el grado de satisfacción y/o precepción que el usuario tiene frente a la prestación de los servicios que oferta la UAESP y estas, son debidamente tabuladas, sus resultados son socializados a través de la página web (Informe de Satisfacción); no obstante, no se está llevando a cabo una retroalimentación entre la áreas o procesos misionales, en la cual se pueda determinar o conocer la percepción y/o grado de satisfacción que se tiene del usuario una vez acceden u obtienen cualquiera de los servicios y/o productos que se ofertan desde la UAESP.
- 3.5. Frente al análisis realizado en muestra seleccionada; si bien se está llevando a cabo el ingreso total de la PQRS al Sistema SDQS, estas en muchos casos, no se están asignando a las áreas misionales de manera oportuna; es decir, que no se entregan en el mismo día que ingresan, lo que ocasiona una pérdida de tiempo para responderla o atenderla en los términos de ley.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
4.1.	Una vez verificada y analizada la Base de Datos suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano tomada de la Plataforma SDQS y, de la cual se seleccionó una muestra de 344 PQRS, de las 4.677 abiertas de los procesos misionales de la Unidad (SAPROV, SSFAP, SRBL Y SDF), se observó que el 60.5% de estas, se respondieron fuera de términos (ejemplos: 2092012019, 2516482019, 2481202019, 1491342019, 2682422019, 2708332019, 2714612019, 2726982019, 2868712019, 2898862019, 3016282019, ver anexos adjuntos). dado lo anterior no se evidencia el cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” como tampoco a lo establecido en el “ <i>MN - 01 Manual de Servicio al ciudadano Distrito Capital VI</i> ”, del Sistema integrado de gestión de la UAESP, incurriendo con esto, a posibles procesos disciplinarias en la Unidad y a sanciones por los entes de control.	<p>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “<i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i>”.</p> <p>MN - 01 Manual de Servicio al ciudadano Distrito Capital VI.</p>

5. CONCLUSIONES

- 5.1. Dentro de los canales de atención que ofrece la UAESP a la ciudadanía, el escrito, es el canal más utilizado por la ciudadanía (los usuarios).
- 5.2. El Derecho de Petición es el tipo de PQRS más utilizado por la ciudadanía para buscar de forma más oportuna una respuesta a su petición.
- 5.3. De acuerdo con la muestra tomada de la base de datos de las PQRS, se concluyó que el 60.5% de la PQRS, se están respondiendo fuera de términos.
- 5.4. La llamada telefónica como canal de comunicación entre la ciudadanía y la UAESP, presenta ciertas debilidades a la hora de ser usado por el usuario, en especial algunos números referidos como extensiones, en las cuales difícilmente se obtiene respuesta; tal y como se observó en la Base de Datos suministrada por la OTIC y en las pruebas realizadas durante el periodo de la auditoría.
- 5.5. La UAESP, lleva a cabo la aplicación de encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción y/o percepción del usuario/cliente frente a los servicios que se ofertan desde la Unidad, sin embargo, no se está realizando una retroalimentación entre la alta dirección y las áreas misionales; de tal manera que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se puedan tomar decisiones que conlleven a mejorar o incrementar la calidad en el servicio de atención al ciudadano.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1. En el tema de la información requerida para la auditoría, es importante que se allegue o se atienda la solicitud realizada por la oficina de control interno, toda vez que esta, es utilizada como insumo para llevar a cabo la auditoría de una forma más objetiva y precisa.
- 6.2. Realizar la gestión de todas aquellas PQRS que se encuentran vencidas como también aquellas que aún se encuentran en términos.
- 6.3. En lo que tiene que ver con los canales de comunicación entre la ciudadanía y al UAESP, es recomendable fortalecer e impulsar aquellos en los que sea más fácil la comunicación; por ejemplo, la telefónica (incluyendo la App móvil).
- 6.4. Frente a las debilidades presentadas en el canal de llamadas telefónicas y, como se ha manifestado y recomendado en informes de auditorías anteriores, *“es importante contar con servidores y contratistas que garanticen el contestar las llamadas de forma permanente o analizar la posibilidad de concentrar la contestación de las llamadas en un solo equipo de trabajo (Call - Center) y con consulta de portafolio de servicios de la UAESP que este equipo escale según la especialidad, a la dependencia correspondiente”*².
- 6.5. Es importante que los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios se lleve a cabo la retroalimentación, en espacial con las áreas misionales, con el objeto de tomar decisiones en pro de mejorar la atención al ciudadano.

APROBACIÓN:

<p>FIRMA Original Firmado</p> <p>Jefe(a) de Oficina de Control Interno</p>	<p>FIRMA(S) Original Firmado</p> <p>Auditor(es) Interno(s)</p>
<p>FECHA⁴:</p> <p style="text-align: center;">DD - MMMM – AAAA</p>	

(4) Fecha en la cual el(la) jefe(a) de Oficina y los Auditores Internos designados APROBARON el Informe de Auditoría.

² Radicado 20181100028793 “Primer Seguimiento al PAAC, Mapas de Riesgos de Corrupción y Racionalización de trámites año 2018 y el radicado 20191100022923 “Resultados de la Evaluación a la Gestión UAESP 2018”” en los cuales se incluye el seguimiento a la atención de PQRS.