

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100050673**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 27 de Junio de 2024

PARA: **MARIA JOSE BARRERA RANGEL**  
Oficina Asesora de planeación

**DOLLY ARIAS CASAS**  
Subdirección Administrativa y Financiera

**HERNANDO MANUEL MANJARRÉS ALTAHONA**  
Oficina de Comunicaciones

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría a la Guía de Diálogo Social

Respetada Subdirectora y Jefes de Oficina

La Oficina de Control Interno (OCI), en ejercicio de sus competencias, en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993, en el Título 21 del Decreto 1083 de 2015 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP, por medio del presente memorando, remite el Informe de Auditoría a la Guía de Diálogo Social, el cual se realizó en el marco del Plan Anual de Auditoría 2024 de la Oficina de Control Interno, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno UAESP.

Es de mencionar que en el presente informe no se dejaron relacionadas observaciones; no obstante, se dejó una recomendación frente a algunos aspectos. En caso de que los procesos vean necesario o pertinente formular acciones de mejora se le solicita que estas sean enviadas a la OCI dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibido de este documento.

Agradecemos la disposición y colaboración de los auditados para el desarrollo de este ejercicio que redundará en el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100050673**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 27 de Junio de 2024

Cordialmente,



**LUZ STELLA CAÑÓN HERNÁNDEZ**

Jefe de Oficina de Control Interno (e)

Correo electrónico: luz.canon@uaesp.gov.co

Informado: Nancy Liliana Rojas Romero – Profesional OAP, Kelly Johanna Ávila – Contratista OAP, Lady Carolina León – OAP, Anny Margarita Herrera Villa – Contratista OACRI, Vilma Lucía Prada Amaya – Profesional SAF, Andrés Mauricio Caro Cortés – Profesional SAF.

Anexos: Informe de Auditoría (1 archivo digitalizado)

Elaboró: Jimena Gutiérrez Saray – Contratista OCI.

Revisó: Luz Stella Cañón Hernández – Jefe (a) OCI (e).

Aprobó: Luz Stella Cañón Hernández – Jefe (a) OCI (e).

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

## CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA .....	2
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA .....	3
2.1 Guía de Diálogo Social .....	3
2.2 Modelo de Relacionamiento .....	6
2.3 Ruta #YoVigilo .....	7
2.3.1 Matriz de Seguimiento a Compromisos .....	8
2.4 Rendición de Cuentas.....	9
2.5 Sistema PQRS.....	11
2.6 Índices de Participación Ciudadana.....	12
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS...	13
4. OBSERVACIONES.....	13
5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS .....	13
6. CONCLUSIONES .....	14
7. RECOMENDACIONES.....	15
8. APROBACIÓN.....	15

## Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoría .....	2
Tabla 2 – Momentos y pasos del diálogo social .....	4
Tabla 3 – Rendición de cuentas – Subcomponente PAAC.....	10
Tabla 4 – Observaciones de la auditoría .....	13
Tabla 5 - Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	13
Tabla 6 - Recomendaciones por proceso .....	15

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

**Tabla 1- Información de la auditoría**

<b>ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA</b>	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
<b>INFORME</b>	Auditoría a la Guía de Diálogo Social
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico.</li> <li>• Participación Ciudadana.</li> <li>• Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Gestión de las Comunicaciones.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE O AUDITADOS</b>	Oficina Asesora de Planeación – OAP, Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OACRI
<b>OBJETIVO</b>	Verificar la implementación de los criterios de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno, desde el rol que se ejerce en cada una de las líneas de defensa en la UAESP
<b>ALCANCE</b>	Revisión de las actividades ejecutadas durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 con sus respectivas evidencias
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	Del 4 al 28 de junio de 2024
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Jimena Gutiérrez Saray – JGS, Anggie Sofía López Flórez - ASLF
<b>DOCUMENTACIÓN ANALIZADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.</li> <li>• Modelo de relacionamiento con grupos de interés UAESP.</li> <li>• Estrategia de Control social, Ruta#Yovigilo</li> <li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2023, evidencias.</li> <li>• Plan de Acción de Participación Ciudadana – PAPC, vigencia 2023, evidencias.</li> <li>• Procedimiento Servicio al Ciudadano (SCI-PC-01 V7).</li> <li>• Procedimiento Participación Ciudadana (PCI-PC-01 V3).</li> </ul>

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento Rendición de cuentas y Control social (PCI-PC-02 V1).</li><li>• Informe de Gestión UAESP 2023.</li><li>• Diagnóstico de Participación Ciudadana 2023.</li><li>• Informe Resultados aplicación Índice institucional de Participación Ciudadana IIPC 2023 – Veeduría Distrital.</li></ul>
--	---

## 2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditoría y posterior a la reunión de inicio, se procedió a la solicitud de la información tanto de la documentación como de los soportes o evidencias de las actividades realizadas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, dentro del marco del diálogo y control social, para la vigencia 2023.

A continuación, se presenta el análisis de la información revisada.

### 2.1 Guía de Diálogo Social

La Guía de Diálogo Social para el control social y su articulación con el Sistema de control interno institucional, es una herramienta del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, publicada en mayo de 2022.

Esta guía establece unos momentos y pasos, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**Tabla 2 – Momentos y Pasos del diálogo social.**

MOMENTO	PASO	INTERACCIÓN DE LAS LÍNEAS DE DEFENSA	ACTIVIDADES
Primer momento: Comunicación	1. Creación del canal de comunicación	Primera línea de Defensa	Elegir el medio de comunicación más adecuado según las características de la población (página web, redes sociales, cartelera informativa, buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros).
			Designar representantes para la comunicación
			Concretar las reglas de comunicación
Segundo momento: Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Primera línea de Defensa	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia.
			Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta.
			Analizar las respuestas ciudadanas.
Tercer momento: Desarrollo del espacio de interacción	3. Diseñar el espacio de interacción	Primera línea de defensa	Elaborar el cronograma de actividades y responsabilidades y hacerle seguimiento al cumplimiento de estas.
			Preparar el espacio de diálogo.
			Convocar a los participantes.
			Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

MOMENTO	PASO	INTERACCIÓN DE LAS LÍNEAS DE DEFENSA	ACTIVIDADES
Cuarto momento: Seguimiento a los acuerdos de diálogo	4. Desarrollo del espacio de interacción	Primera línea de defensa	Precisar el producto que se espera obtener del espacio de interacción, entre otros:
			Acordar el tema objeto de vigilancia; determinar las problemáticas o hallazgos principales frente al objeto de vigilancia identificados por la ciudadanía; presentar informes que respalden evidencias sobre los hallazgos; identificar alternativas de solución frente a las problemáticas o hallazgos y acordar compromisos de mejora institucionales frente al mismo.
			Definir el proceso que se llevará a cabo en el espacio de interacción.
	5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados	Segunda línea de defensa	Segunda línea de defensa Nota. Para mejorar el aseguramiento en la gestión del riesgo en las entidades (mapa de aseguramiento), se sugiere optimizar el recurso y ejecutar auditorías dentro del marco de la tercera línea de defensa, además, evaluar la función de aseguramiento realizada por la segunda línea de defensa.

**Fuente:** Tomado de la guía de Diálogo Social 2022

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Como se evidenció en la tabla anterior, para los 4 momentos interviene la “Primera Línea de Defensa” y la “Segunda Línea de Defensa”, interactúa en el cuarto momento, en lo que concierne al quinto paso. El equipo Auditor corroboró la implementación de cada uno de estos momentos y pasos por parte de la UAESP, a través del Modelo de relacionamiento con grupos de interés, y de la Ruta #YoVigilo.

### 2.2 Modelo de Relacionamiento

De acuerdo con lo descrito en el modelo de Relacionamiento, se evidenció que esta consta de dos fases, Fase de Planeación y Fase de Implementación. La fase de Planeación está compuesta por 3 etapas:

- ❖ **Etapa 1. Identificación de grupos de interés:** Por medio de la matriz de caracterización de usuarios y grupos de interés, la entidad realiza la identificación de las necesidades y expectativas de la población; según lo explicado por la Oficina Asesora de Planeación, esta caracterización se realiza de manera anual, durante el primer trimestre de cada año, con la colaboración de los líderes territoriales, quienes son los encargados de diligenciar la información y remitirla a los gestores.
- ❖ **Etapa 2. Priorización de grupos de interés:** Como resultado de la priorización se encuentran los grupos de interés y los actores o partes interesadas, conforme al principio de Inclusividad. La UAESP ha implementado Metodologías enfocadas hacia cada uno de los grupos de interés, conforme a sus características, teniendo en cuenta el canal de comunicación y el lenguaje. Estas Metodologías se encuentran publicadas en la pagina web de la Entidad.
- ❖ **Etapa 3. Modelo de Relacionamiento:** Es la herramienta que define los lineamientos para la relación y definición de temas con cada una de las partes.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Como resultado la UAESP a partir del 2021 formuló la matriz de Relacionamiento de grupos de interés, la cual contempla información como: Grupo de interés, Necesidades/ Intereses priorizados, Expectativas priorizadas, Objetivo/ Propósito del relacionamiento, Mecanismo de diálogo y canales de comunicación, Proceso responsable del relacionamiento. Se evidenció que para el 2024 se realizó la actualización del documento del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés.

### 2.3 Ruta #YoVigilo

En el año 2022, la UAESP implementó dentro de su estrategia de control social la **Ruta #YoVigilo**, cuyo propósito es el de fortalecer los procesos y acciones que la Entidad ya ha venido realizando con los grupos de interés, de tal manera que se logre la apropiación de “Lo Público”, por medio de sensibilizaciones y capacitaciones. La estrategia está compuesta por 4 fases, como se presenta en el siguiente esquema:

**Gráfico 1:** Fases de la Ruta “#YoVigilo”



**Fuente:** Tomado del documento Estrategia de Control Social, Ruta #Yovigilo 2020 – 2024

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

En lo que concierne a sensibilizaciones y capacitaciones, la OAP indicó que estas se han realizado, sobre la temática de control social, dirigidas tanto a la comunidad como a los gestores territoriales, acciones que se evidenciaron en los soportes revisados.

### 2.3.1 Matriz de Seguimiento a Compromisos

Con el propósito de atender las necesidades de la comunidad, mencionadas en los espacios de Diálogo Social, la UAESP diseñó la matriz de seguimiento a compromisos, la cual, conforme a lo informado por la OAP, se le realiza seguimiento de manera mensual, tanto por parte de la primera como de la segunda línea de defensa. Con respecto al formato de la matriz, este fue actualizado a finales del año 2023. Se evidenció que la matriz cuenta con instructivo para su diligenciamiento.

La matriz consta de 4 espacios:

1. Planeación para asistir a la instancia o espacio de participación
2. Durante el desarrollo del espacio o instancia de participación ciudadana.
3. Seguimiento Primera Línea de Defensa
4. Seguimiento Segunda Línea

La OAP indicó que se tiene proyectado la elaboración de una herramienta que permita que el diligenciamiento de la matriz se realice de una forma más práctica (en tiempo real), por parte del personal que trabaja en campo.

Además, la OAP argumentó que en la matriz se lleva el registro de la participación o acompañamiento de la UAESP, en los diferentes espacios de Diálogo Social como son las Juntas Administradoras Locales – JAL, las Juntas de Acción Comunal – JAC, reuniones y mesas de trabajo con la comunidad, entre otras.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Conforme a lo verificado en la matriz de seguimiento, se observó que para la vigencia 2023 se dio cumplimiento a los compromisos pactados con la comunidad; no obstante, se observó que algunas de las carpetas de evidencias, se encuentran vacías, a lo que la OAP explicó que el diligenciamiento y el cargue de la información en la matriz es realizado directamente por cada uno de los procesos, y al ser resiente su implementación se está trabajando para que las dependencias mejoren en la práctica del cargue de las evidencias.

Se revisó el Plan de Acción de Participación Ciudadana – PAPC de la vigencia 2023, evidenciando que, la estrategia de control social es uno de los instrumentos asociados para la fase de ejecución. A través de este plan, la entidad garantiza el cumplimiento de la estrategia.

Para el seguimiento y verificación de la ejecución de las actividades establecidas dentro del PAPC, la UAESP creó la Mesa Técnica de Participación Ciudadana, la cual está conformada por: Dirección general y sus delegados, Oficina Asesora de Planeación y sus delegados, Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales y sus delegados y las Subdirecciones Misionales y sus delegados. La mesa técnica se reúne con una frecuencia trimestral. La última mesa se realizó el 1 de diciembre del año 2023.

### 2.4 Rendición de Cuentas

Dentro de la información aportada por la OAP, se encontró todo lo concerniente a la rendición de cuentas, observando que la UAESP cuenta con el Documento de Estrategia de Rendición de Cuentas, en el cual se especifica la metodología conforme a los subcomponentes, contemplados dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, hoy llamado Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP

En la siguiente tabla se presenta la información relacionada con los subcomponentes:

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**Tabla 3 - Rendición de Cuentas – Subcomponentes PAAC**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta producto
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Espacios de diálogo con información de calidad y en lenguaje comprensible.	9 metodologías por cada espacio de rendición de cuentas
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollo de los espacios de diálogo	1 informe de rendición de cuentas
Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar sensibilización, capacitación o talleres con relación a temas de PC, REDEC y enfoques diferenciales a los colaboradores.	1 reporte de capacitación (asistencia, video, memorias)
Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas	Socializar los avances de la gestión de la entidad por medio de las TIC	2 informes de campañas de socialización de la gestión de la entidad.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los espacios de rendición de cuentas hacia los grupos de interés.	1 informe de evaluación de los espacios
Rendición de cuentas focalizada	Establecer en la estrategia los grupos focalizados a quienes se dirige la rendición de cuentas.	1 estrategia de rendición de cuentas aprobada y publicada
Articulación Institucional a los Nodos de Rendición de Cuentas	Definir una estrategia de rendición de cuentas a partir de los nodos digitales	1 estrategia de rendición de cuentas aprobada y publicada

**Fuente:** Documento, Estrategia Rendición de Cuentas 2023

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Se observó que las metodologías se encuentran definidas o diferenciadas para cada uno de los grupos poblacionales identificados en la caracterización, las cuales se mencionan a continuación:

- Metodología Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022.
- Metodología de Rendición de Cuentas Grupos Étnicos
- Metodología de Rendición de Cuentas UAESP con Enfoque de Género
- Metodología Rendición de Cuentas Vigencia 2022, para niños y niñas, del área de influencia social doña Juana (AISDJ).
- Metodología Rendición de Cuentas Vigencia 2022, para jóvenes, del área de influencia social doña Juana (AISDJ)
- Metodología Rendición de Cuentas Área de Influencia Doña Juana
- Metodología de Rendición de Cuentas Recicladores y Recicladoras de Oficio

Para cada una de estas metodologías, se presenta un informe, como se pudo evidenciar en la información aportada por la OAP. Tanto los documentos de las estrategias como los informes se encuentran publicados en la página web de la Entidad, pudiéndose consultar a través del botón Participa, opción documentos de interés.

### 2.5 Sistema PQRS

Respecto a lo que la guía del Diálogo Social establece frente a los mecanismos y criterios para el seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno – OCI (Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD), se realizó la verificación de los criterios para el seguimiento, teniendo en cuenta los resultados de la auditoría interna desarrollada en el año 2023. La OAP y la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF (Servicio al Ciudadano), argumentaron que con la actualización de los lineamientos de la Política Institucional de manejo de datos

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

personales y la actualización a la nueva versión de Orfeo, se dio cumplimiento a los siguientes criterios:

- Protección de datos personales de los usuarios
- Enlace de ayuda
- Mensaje de confirmación de recibido por parte de la entidad
- Mensaje de falla
- Monitoreo a la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

### 2.6 Índices de Participación Ciudadana

La OAP suministró la información correspondiente al Índice de Desempeño Institucional y al Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC de Veeduría.

- **Índice Institucional de Participación Ciudadana.** Se encontró la información correspondiente al FURAG vigencia 2023. Así mismo, se encontró el enlace de la medición del desempeño institucional (Power Bi) MIPG, logrando un cumplimiento del 97%.
- **Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC de Veeduría.** Se pudo verificar dentro del documento que, la UAESP obtuvo un 94.02%, ocupando la posición No. 5 dentro del Ranking general. Adicional, la OAP aportó la información correspondiente al Formulario IIPC y sus evidencias.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Se resalta el ejercicio practicado por la UAESP, para la caracterización de cada uno de los grupos poblacionales, teniendo en cuenta el lenguaje y medio de comunicación conforme a las necesidades y características propias de la población.
- Se destaca la implementación de la matriz de seguimiento a compromisos, como medio de verificación y como herramienta para el registro en tiempo real de los acuerdos pactados con la comunidad en los diferentes espacios de diálogo social.
- Cabe resaltar que la Entidad cuenta con el documento “Estrategia de Rendición de Cuentas”, así como con la metodología diferenciada para cada grupo poblacional.
- Se resalta la iniciativa surgida a partir de la experiencia de los gestores territoriales, para facilitar el diligenciamiento de la matriz de seguimiento a compromisos, lo que denota el interés de la entidad en el mejoramiento de sus procesos.

### 4. OBSERVACIONES

Diligenciar solo si corresponde a una auditoria de aseguramiento o de ley, de lo contrario N/A.

**Tabla 2 - Observaciones de la auditoría**

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
N.A.	N.A.	N.A.

### 5. SOLICITUD DE CORRECCCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

**Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas**

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

### 6. CONCLUSIONES

- La UAESP, a través de su modelo de relacionamiento y la estrategia de control social Ruta #YoVigilo, ha implementado y puesto en práctica los lineamientos especificados por la Guía de Diálogo Social, teniendo en cuenta lo establecido para las líneas de defensa en cada uno de los momentos y pasos.
- La entidad cuenta con metodologías diferenciadas para cada uno de los actores y/o partes interesadas, que son aplicadas para el desarrollo de las actividades en cada uno de los espacios de diálogo social.
- La experiencia adquirida por los gestores territoriales en el desarrollo de sus actividades con la comunidad ha permitido adecuar y fortalecer las estrategias, metodologías y herramientas formuladas por la UAESP, para que a través de estas se obtengan los resultados esperados.
- La UAESP obtuvo un 94.02% en el Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC, ocupando la posición No. 5 dentro del Ranking general, de acuerdo con el Informe Resultados Aplicación Índice Institucional de Participación Ciudadana – IIPC 2023.
- A través del sistema del Sistema PQRD de la Entidad y la implementación de la matriz de seguimiento a compromisos, se logra una mayor cobertura para la recepción y atención de las solicitudes allegadas por la comunidad.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 7. RECOMENDACIONES

**Tabla 4 - Recomendaciones por proceso**

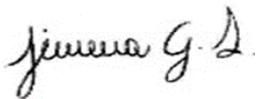
No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1.	Procesos Misionales	Realizar oportunamente el cargue de las evidencias que soportan la ejecución de las actividades consignadas en la matriz de seguimiento a compromisos.

### 8. APROBACIÓN

FIRMA



**Luz Stella Cañón Hernández**  
**Jefe de Oficina de Control Interno (E).**




**Auditor(es) Interno(s) que ejecutaron el trabajo**

FECHA 27-06-24