INFORME DE SEGUIMIENTO PAAC 2022 III CUATRIMESTRE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOSPÚBLICOS

UAESP

Diciembre 2022

# Introducción

Para la vigencia 2022, en el tercer cuatrimestre la UAESP realizó la verificación de las actividades pendientes de finalización para la vigencia, estableciendo seguimientos con los procesos para su finalización adecuada, esto según lo lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Ley 1474 del 2011 y los criterios de participación indicado en la Guía de iniciativas para fortalecer el proceso participativo en la formulación de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.

Para su tercer seguimiento a continuación se describen los avances realizados por parte de los procesos delegados para el cumplimiento de las actividades con corte al 31 de diciembre del 2022.

# DESARROLLO

Para este periodo con el resultado obtenido en el segundo seguimiento se realizaron mesas de trabajo con cada uno de los proceso verificando las actividades pendientes por cumplir y las actividades que presentaron observaciones por parte de control interno en cuanto a la documentación entregada como evidencia.

A continuación, se describe el avance de las actividades, demarcando en verde, las actividades cumplidas en el primer cuatrimestre y en azul las actividades cumplidas en el segundo cuatrimestre:

## Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción

En este componente finaliza el segundo corte con un 77% de cumplimiento quedando 2 actividades pendientes por ejecutar las cuales se anexan las evidencias por parte de los procesos responsables::

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **N°**  |  **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** |
|  |
| **Subcomponente 1**  Política de Administración de Riesgos de Corrupción - Actualización y divulgación  | **1.1** | Socializar la política de gestión del riesgo en la entidad. | Política de Gestión del Riesgo socializada en la entidad. | N° Socializaciones realizadas/ N° Socializaciones programadas\*100 |  |
| **Subcomponente 2**Revisión de los riesgos de Corrupción | **2.1** | Revisar, actualizar e identificar los riesgos de corrupción para la vigencia 2022. | Riesgos de corrupción revisados y actualizados. | Total, de procesos revisados/Total procesos de la Unidad X 100 |  |
| **Subcomponente 3** Monitoreo o revisión | **3.1** | Actualizar y publicar el mapa de riesgos Institucionales 2022. | Una actualización del mapa de riesgos institucionales. | Mapa de riesgos institucionales por dependencia publicado/Mapa de riesgos por dependencia actualizados\*100 |  |
| **3.2** | Reporte de monitoreo a las acciones establecidas para la mitigación de riesgos. | Reporte Trimestral del monitoreo por la segunda línea de defensa entregado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. | N° Reportes realizados/ N° Reportes programados \*100 |  |
| **Subcomponente / proceso 4**Seguimiento | **4.1** | Realizar seguimiento cuatrimestral a las matrices de riesgos. | Tres informes de Seguimientos a la gestión de riesgos de la UAESP. | No de seguimientos realizados/ No seguimientos programados \*100 |  |

Para la actividad 3.2 finaliza la actividad con el cargue de dos reportes presentados en el CIGD finalizando satisfactoriamente la actividad, y la actividad 4.1 se complementa con los dos informes de seguimiento faltantes.

## Componente 2: Racionalización de Trámites

Para esta componente se realiza el cierre de la estrategia de racionalización de trámites en el portal de Sistema Único de Información de Trámites SUIT, quedando con un cumplimiento del 100% para la entidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Meta o producto** | **Acciones racionalización** |
|  |
| Registro Único Funerario - RUF | Habilitación de canal virtual para realizar el registro, cargue de documentos, pago y avance del trámite. | Trámite total en línea |  |

## Componente 3: Rendición de Cuentas

En el segundo seguimiento este componente presenta un cumplimiento del 84%, con 7 actividades al 100% , en este componente se han desarrollado las actividades establecidas para el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, de las cuales se anexan las evidencias para el avance de la implementación, aclarando que los tres primeros subcomponentes se desarrollaron satisfactoriamente en el primer periodo y el cuarto subcomponente durante el segundo periodo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **N°**  |  **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** |
|  |
| **Subcomponente 1**Identificación grupos de valor | **1.1** | Identificar los grupos priorizados para los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad | Identificar los grupos de interés y de valor priorizados | Metodología de rendición de cuentas 2022 |  |
| **Subcomponente 2** Priorización información grupos de valor | **2.1** | Identificar la información institucional | Informe de gestión de la vigencia 2021 | Informe de gestión 2021 publicado |  |
| **2.2.** | Identificar la información relevante | Identificar información relevante incluyendo enfoque de género y DDHH | Metodología de rendición de cuentas 2022 |  |
| Consultas ciudadanas | No. consultas ciudadanas realizadas / No. consultas ciudadanas programadas |  |
| **Subcomponente 3** Planeación de los espacios de participación | **3.1** | Canales y mecanismos de divulgación y acceso a la información | Canales identificados para la divulgación de los espacios de rendición de cuentas y de acceso a la información | Canales identificados incluidos en la metodología de rendición de cuentas 2022 |  |
| **3.2** | Espacios de participación ciudadana | Mecanismos de diálogo identificados para la rendición de cuentas | Mecanismos de diálogo incluidos en la metodología de rendición de cuentas 2022 |  |
| **Subcomponente 4** Actividades de los espacios de participación | **4.1** | Socializar los avances de la gestión de la entidad por medio de las TIC. | Dos campañas de socialización. | N° Campañas de socialización realizadas/ N° campañas de socialización programadas\*100  |  |
| **4.2** | Presentar informe sobre la Activación de los espacios con los mecanismos de participación. | Desarrollar 5 espacios de rendición de cuentas. | Informe por espacios de rendición de cuentas realizado / Informe por espacios de rendición de cuentas propuesto\*100. |  |
| **Subcomponente 5** Mejora continua del proceso | **5.1** | Realizar Seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas. | Seguimiento cuatrimestral de segunda línea a la estrategia de rendición de cuentas. | N° Informes segunda línea de defensa realizados/ N° Informes de segunda línea de defensa programados \*100 |  |
| **5.2** | Informe estrategia rendición de cuentas. | Presentar Informe final de la estrategia. | N° Componentes del informe final de la estrategia realizados/N° componentes del informe final de la estrategia propuestos\*100 |  |
| **5.3** | Evaluar los espacios de rendición de cuentas hacia los grupos de interés. | Informe de las consultas realizadas en los espacios de rendición de cuentas. | N° Consultas realizadas en los espacios de rendición de cuentas con percepción satisfactoria/N° consultas realizadas en los espacios de rendición de cuentas \*100 |  |

De las actividades formuladas en los subcomponentes 4 de Actividades de los espacios, se complementan los informes pendientes de 3 espacios complementando los 5 proyectados

Así mismo se evidencia avance de las actividades del subcomponente 5 mejora continua del proceso, y se finaliza su ejecución con el argue de los informes anualizados de reporte y evaluación.

## Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para este componente, como resultado en el segundo seguimiento se presenta un cumplimiento del 34% se establecen 16 actividades de las cuales los procesos registran avance de 15 actividades, de igual forma se aclara que estas actividades se encuentran formuladas para su desarrollo durante toda la vigencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **N°**  |  **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** |
|  |
| **Subcomponente 1** Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico  | **1.1** | Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad, recopilando los resultados de las encuestas. | Fortalecer 5 canales de atención. | No de canales fortalecidos/ No de canales identificados \*100. |  |
| **1.2** | Fortalecer la atención al ciudadano. | Evaluaciones trimestrales a través del mecanismo del cliente incógnito. | N° Evaluaciones realizadas/ N° Evaluaciones programadas\*100 |  |
| **1.3** | Realizar actividades de divulgación de los canales de atención, trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés. | Realizar 2 actividades de divulgación en la vigencia. | N° Actividades realizadas/ N° Actividades programadas \*100 |  |
| **Subcomponente 2** Fortalecimiento de los canales de atención | **2.1** | Actualizar la información de la UAESP, sobre tramites y servicios en los portales SUIT y GT&S. | Portales SUIT y GT&S actualizados. | N° Portales actualizados/ N° Portales susceptibles de actualización \*100 |  |
| **2.2** | Capacitar a los servidores en el uso de herramientas de inclusión. | Realizar 2 Capacitaciones en el uso de herramientas de inclusión. | N° Capacitaciones realizadas/ N° capacitaciones programadas \*100 |  |
| **Subcomponente 3**  Talento humano | **3.1** | Incluir 5 capacitaciones en el Plan Institucional de capacitación, en las temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano. | Incluir 5 capacitaciones en el Plan Institucional de capacitación, en las temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano. | N° Capacitaciones realizadas/N° capacitaciones programadas \*100 |  |
| **3.2** | Coordinar con los procesos misionales, capacitaciones sobre los procedimientos de trámites y servicios de la entidad, para los funcionarios y contratistas que prestan atención al ciudadano. | Realizar 5 capacitaciones. | N° Capacitaciones realizadas/ N° capacitaciones programadas \*100. |  |
| **3.3** | Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención del servicio al ciudadano. | Realizar 2 Capacitaciones a los funcionarios y contratistas en lenguaje claro. | N° Capacitaciones realizadas/ N° capacitaciones programadas \*100 |  |
| **Subcomponente 4**  Normativo y procedimental | **4.1** | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. |  Una (1) campaña informativa por semestre. | (No de campañas realizadas/ No de campañas programadas) \*100 |  |
| **4.2** | Divulgar la carta de trato digno a los grupos de interés. |  Una (1) actividad de divulgación por semestre. | (No de actividades de divulgación realizadas / No de actividades programadas) \* 100 |  |
| **Subcomponente 5**  Relacionamiento con el ciudadano | **5.1** | Realizar seguimientos a los tiempos de respuesta a las PQRS. | Reporte estadístico cuatrimestral del tiempo de respuesta de las PQRS. | N° Reportes realizados/ N° reportes programados \*100 |  |
| **5.2** | Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios por la UAESP, en las respuestas a las PQRS. | Presentar informe de avance de los compromisos asumidos en las respuestas a las PQRS, en los Comités Primarios. | N° Memorias de Comité realizadas/N° Memorias de Comité programadas \*100 |  |
| **5.3** | Realizar la medición de satisfacción ciudadana para medir los criterios de calidad del servicio relacionados con las PQRS. | Aplicar la encuesta mensualmente a la ciudadanía relacionada con la atención a PQRS. | (No de mediciones realizadas en el mes/ No mediciones programadas en el mes) \* 100 |  |
| **5.4** | Aplicar por proceso la encuesta de la medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP. | Entrega reporte cuatrimestral por proceso. | N° Reportes por proceso entregados/ N° Reportes por proceso programados \*100 |  |
| **5.5** | Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad, recopilando los resultados de las encuestas. | Informe cuatrimestral, de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad. | N° Informes realizados/N° Informes programados \*100 |  |
| **5.6** | Identificar las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano. | Elaborar y aplicar la encuesta de percepción de los servidores públicos que interactúan con la ciudadanía, en el año. | N° de servidores encuestados con percepción satisfactoria/N° de servidores encuestados \*100 |  |

Para verificar el avance y cierre de las actividades de este componente se realizan mesas de trabajo con el proceso de servicio al ciudadano quienes tienen a cargo el desarrollo de 12 actividades de las 16 del componente, en el cual se crea el compromiso de verificar las evidencias y desarrollo de las actividades para subsanar los retrasos y aumentar el porcentaje de implementación.

Adicional se verifican las actividades de implementación y reporte de las encuestas de satisfacción las cuales no se presentan ejecuciones periódicas de las mismas afectando el indicador de la actividad y del subcomponente de relacionamiento con el ciudadano.

## Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Para este componente como resultado de ejecución en el segundo seguimiento, cuenta con un 54% se establecen 14 actividades de las cuales los procesos registran avance para todas, de igual forma se aclara que estas actividades se encuentran formuladas para su desarrollo durante toda la vigencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **N°**  | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** |
|
| **Subcomponente 1** Transparencia activa | **1.1** | Generar un dataset. | Generar un dataset por proceso. | N° Data set por proceso realizados/N° Data set por proceso propuestos \*100 |
| **1.2** | Socializar los datos abiertos generados por los procesos. | Data set socializados. | N° Data set socializados/N° Data set por proceso realizado \*100 |
| **1.3** | Mantener actualizado el portal de datos abiertos Bogotá con la información recibida por parte de los procesos. | Reporte semestral de los datos abiertos publicados en el portal de datos Bogotá. | N° Reportes realizados/ N° reportes programados \*100 |
| **1.4** | Verificar la actualización del micrositio de transparencia de la Unidad con la información pública establecida en la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública. | Realizar 4 seguimiento a través de las mesas técnicas. | N° Mesas técnicas realizadas/N° Mesas técnicas programadas\*100 |
| **Subcomponente 2** Transparencia pasiva | **2.1** | Elaborar y publicar informes de seguimiento sobre solicitudes de información pública recibidas en la Unidad | Informes de seguimiento mensual a las solicitudes de información pública recibidas en la Unidad elaborados y publicados. | (No de informes elaborados/No informes programados) \*100 |
| **2.2** | Identificar las necesidades de información que requiere conocer la ciudadanía frente a los servicios que garantiza la Unidad | Visibilizar la gestión de la Unidad para generar nuevas formas de relacionamiento con los grupos de interés (trimestral) | (No de informes elaborados/No informes programados) \*100 |
| **2.3** | Socializar el rol del defensor ciudadano | Jornada de inducción interna y socialización externa donde se presente el rol del defensor ciudadano | Una jornada interna anual y dos jornadas externas |
| **2.4** | Utilizar los canales dispuestos en el distrito y alternativos para dar a conocer los servicios a cargo de la Entidad, con el fin de llegar a los grupos de interés que no son hábiles en redes sociales. | Evidencia del uso del canal alternativo utilizado | No. de canales alternativos utilizados |
| **Subcomponente 3**Instrumentos de gestión de la información | **3.1** | Revisar y actualizar el registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada | Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado | Registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada, publicada en página web |
| **3.2** | Mantener actualizado el Esquema de Publicación de Información de la UAESP | Esquema de Publicación actualizado  | Número de actualizaciones realizadas |
| **3.3** | Publicación de información sobre contratación pública | Publicar la contratación de la Unidad para facilitar el acceso de la información | (No de publicaciones realizadas/ No de publicaciones programadas) \*100 |
| **Subcomponente 4** Criterio diferencial de accesibilidad | **4.1** | Implementar los criterios de accesibilidad en la página web de la Unidad, establecidos por la Política de Gobierno Digital del Ministerio TIC.  | Reporte de criterios de accesibilidad en la página web implementados. (semestral) | (Criterios de accesibilidad cumplidos/ Criterios de accesibilidad definidos por MinTIC) \*100 |
| **Subcomponente 5** Monitoreo | **5.1** | Realizar dos (2) seguimientos a las acciones de mejora de los informes de estado de PQRS de las dependencias de la Unidad  | Mejoramiento en la gestión de las PQRS | (No informes de seguimientos realizados / No de informes programados) \*100 |
| **5.2** | Realizar seguimiento al cumplimiento de la ley de transparencia  | Tres (3) informes de seguimiento a la implementación de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública. | (No informes de seguimientos realizados / No de informes programados) \*100 |

Se realizan mesas de trabajo con los procesos involucrados para identificar las actividades pendientes y su publicación oportuna en los espacios establecidos tanto de evidencia como en los portales web indicados.

## Componente 6: Iniciativas Adicionales

En el segundo periodo este componente cierra con el 38% de cumplimiento ya que la mayoría de las actividades establecidas tienen tiempo de cumplimiento en el tercer cuatrimestre de la vigencia:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **N°**  | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** |
|
| **Subcomponente 1**Combatir la corrupción | **1.1** | Elaborar informe de seguimiento a la estrategia de conflicto de intereses. | Un (1) informe de seguimiento a la estrategia de conflicto de intereses. | N° componentes del informe de seguimiento a la estrategia realizados/N° componentes del informe de seguimiento a la estrategia propuesto\*100 |
| **1.2** | Divulgar el canal de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos de protección al denunciante de la UAESP. | Realizar 3 socializaciones del canal de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos de protección al denunciante de la UAESP. | N° socializaciones realizadas/N° socializaciones programadas\*100 |
| **Subcomponente 2** **Participación, responsabilidad y control social**  | **2.1** | Formular el plan de acción de participación ciudadana para la vigencia 2022. | Un (1) Plan de participación ciudadana formulado y adoptado. | N° componentes del Plan de participación ciudadana aprobados/N° componentes del Plan de participación ciudadana propuestos\*100 |
| **2.2** | Elaborar informe de seguimiento al plan de acción de participación ciudadana. | Un (1) informe de seguimiento al Plan de Acción de Participación Ciudadana. | Un (1) informe de seguimiento a la estrategia. |
| **Subcomponente 3**PLAN DE INTEGRIDAD Alistamiento | **3.1** | 1. Formulación y Aprobación Plan de Gestión de Integridad 2022 | Plan de Gestión de Integridad 2022 Formulado y Publicado | Plan de Gestión de Integridad 2022 Formulado y Publicado |
| **3.2** | 2. Curso de Integridad "Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá" realizado por Gestores de Integridad. | Equipo de Gestores Certificado. | N° Gestores certificados/N° Gestores de la Unidad \*100 |
| **3.3** | 3. Selección de Nuevo equipo de Gestores de Integridad. | Resolución de Conformación nuevo equipo de Gestores de Integridad. | Resolución de Conformación nuevo equipo de Gestores de Integridad. |
| **Subcomponente 4**PLAN DE INTEGRIDAD Armonización | **4.1** | 4. Revisión del Código de Integridad y de ser necesario hacer ajuste al mismo. | Código de Integridad Revisado. | N° componentes del código de integridad revisado/N° componentes del código de integridad\*100 |
| **4.2** | 5. Actualización de Resolución de adopción del código de integridad de acuerdo con las necesidades identificadas. | Resolución actualizada. | Resolución actualizada. |
| **Subcomponente 5**PLAN DE INTEGRIDAD Diagnóstico | **5.1** | 6. Resultados de la encuesta de integridad aplicada en la vigencia 2021, divulgados a los colaboradores y funcionarios mediante canales internos. | Informe de resultados de encuesta divulgados a los colaboradores y funcionarios mediante canales internos. | Informe de resultados de encuesta divulgados a los colaboradores y funcionarios mediante canales internos. |
| **Subcomponente 6**PLAN DE INTEGRIDADImplementación | **6.1** | 7. Desarrollo de una actividad trimestral para la visualización del equipo de gestores de integridad en la entidad y para el fortalecimiento de la campaña "Uaesp pasión por Bogotá"  | 2 actividades realizada. | N° Jornadas realizadas/N° Jornadas programadas\*100 |
| **6.2** | 8. Desarrollo de mínimo una jornada semestral masiva de inducción - reinducción, en la que se incluya el tema de integridad. | Realizar 2 jornadas de inducción - reinducción, en la que se incluya el tema de integridad. | N° Jornadas de inducción realizadas/N° Jornadas de inducción programadas\*100 |
| **6.3** | 9. Realizar la socialización de las políticas internas asociadas a la política de integridad (Anticorrupción, conflicto de intereses; Antisoborno). | Realizar 3 jornadas de socialización las políticas. | N° Jornadas de socialización realizadas/N° Jornadas de socialización propuestas \*100 |
| **6.4** | 10. Generación de un espacio semestral de participación colectiva en el que se aborde el tema de integridad y se involucre a todos los funcionarios y colaboradores. | Desarrollar una actividad de participación colectiva. | N° acciones realizadas en la actividad de participación colectiva realizada/N° acciones propuestas para la actividad y participación colectiva \*100 |
| **6.5** | 11. Desarrollo de la semana de la integridad UAESP. | Semana ejecutada. | N° Actividades Ejecutadas/N° Actividades Progrmadas \*100 |
| **6.6** | 12, Proponer una metodología compartida para el desarrollo del tema de integridad en los Comités Primarios. | Metodología estructurada. | N° componentes de la metodología elaborados/N° componentes de la metodología planteados\*100 |
| **Subcomponente 7**PLAN DE INTEGRIDAD Seguimiento y Evaluación | **7.1** | 13. Seguimiento al cumplimiento del plan de integridad. | Dos (2) informes de seguimiento al Plan de integridad. | N° informes realizados/N° informes programados\*100 |
| **7.2** | 14. Aplicación de encuesta virtual Integridad. | Encuesta aplicada. | N° Encuestas virtual de integridad realizadas/N° de colaboradores UAESP susceptibles de aplicación de encuesta \*100 |

Según las mesas de trabajo realizadas, se evidencia el avance de la ejecución del plan de integridad para la mejora del cumplimiento del componente.

# Conclusiones y recomendaciones

En el total de las descritas en el plan para esta vigencia en su versión 2 se presentaron avances y cumplimientos, cargando de manera eficiente evidencias de tareas finalizadas y parciales en cumplimiento a los tiempos de ejecución.

Para este periodo se realizaron diversas mesas de trabajo para establecer los pendientes a desarrollar por cada uno de los procesos, verificando las observaciones realizadas por la oficina de control interno.

Se debe tener en cuenta las fechas de finalización de las actividades para la proyección de ejecución y entrega de evidencia dentro de los tiempos establecidos; en el componente de servicio al ciudadano, se debe establecer mejor coordinación en las actividades y calidad en las evidencias reportadas.



**ELABORADO POR:** Kelly Johanna Avila Ravelo

Contratista – Oficina Asesora de Planeación

UAESP

**REVISADO POR:** Germán Guillermo Sandoval Pinzón

Contratista – Oficina Asesora de Planeación

UAESP

**APROBADO:** Alexandra Roa Mendoza

Jefe Oficina Asesora de Planeación

UAESP