

## TABLA DE CONTENIDO

A.	ENTRADAS	2
I.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS (EFICACIA DE LAS OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS EN EL ANTERIOR INFORME)	2
II.	ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO: CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	20
III.	DESEMPEÑO Y EFICIENCIA DEL SIG	134
1.	RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS	134
2.	ANÁLISIS DE QUEJAS	152
3.	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR	159
4.	EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	168
5.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	177
6.	CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	179
7.	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	185
8.	RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	187
9.	RESULTADOS DE AUDITORÍAS	202
10.	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS	207
IV.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	213
V.	EFICACIA DE LAS ACCIONES FRENTE A RIESGOS Y OPORTUNIDADES	227
VI.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	230
B.	SALIDAS	232
I.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	232
II.	NECESIDADES DE CAMBIO DEL SIG (CUANDO APLIQUE)	243
III.	NECESIDADES DE RECURSOS	245

PERIODO DEL INFORME: Corte al 30 de octubre del 2023

**A. ENTRADAS**

**I. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS (EFICACIA DE LAS OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS EN EL ANTERIOR INFORME)**

ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS: CADA PROCESO DEBE REVISAR EL ANTERIOR INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA SEÑALADAS, Y DEFINIR EL ESTADO DE AVANCE DE SU IMPLEMENTACIÓN.

**TABLA 1 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	
<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTADO DE AVANCE</b>
Realizar la actualización del formato de revisión por la dirección a fin de redistribuir las obligaciones, para evitar desgastes administrativos	Formato actualizado a su versión 3 mediante memorando 120231300001143
Realizar revisión y actualización de considerarse pertinente del instrumento de Plan de Acción Institucional, en concordancia con la normativa legal vigente.	Actualización febrero mediante memorando 120231300016003 Actualización noviembre mediante memorando 120231300142153
Realizar la revisión y depuración cuando aplique de los indicadores de gestión de la UAESP.	En cumplimiento al procedimiento vigente DES-PC-08 V10 Indicadores de Gestión, la actualización se realizará

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	durante el mes de noviembre y diciembre

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 2 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Analizar la pertinencia de identificar riesgos de seguridad de la información en el mapa de riesgos y oportunidades de la vigencia 2023:	Se incorpora al mapa de riesgos y oportunidades, un riesgo de seguridad de la información para la vigencia 2024, al cual se le hace seguimiento todos los meses.

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 3 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Gestionar un Sistema de Información Estadística de la Entidad que permita el correcto flujo de información, gobernabilidad de los datos y divulgación y reporte de indicadores estadísticos de carácter estratégico	Se da cumplimiento al objetivo propuesto de contar con un documento de diseño del sistema de información, y el desarrollo de los documentos de Diagrama de arquitectura, Diagnóstico flujo de información UAESP, metodología de analítica de datos y Plan de

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	Capacitaciones.
<p>Implementar iniciativas que propendan por mejorar el indicador de transferencia de conocimiento como Mochileando con la UAESP y la guía metodológica de transferencia.</p>	<p>Se implementó la Aplicación de Servicios de Aprendizaje -NASA, como herramienta para la transferencia del conocimiento de la Unidad, cuenta con 5 cursos que son: Gestión Social, curso ley de transparencia, curso accesibilidad para la creación de documentos digitales, curso SARLAFT, curso de inducción y reinducción.</p> <p>Formulación e implementación de la metodología de transferencia de conocimiento de la política interna de participación ciudadana, estrategia de capacitación de preparación a la auditoria externa triatlón del SIG, diseño de metodologías de espacios de rendición de cuentas adaptadas a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Implementación de transferencia de conocimiento con enfoque de género: “Escuela Mujer Mochuelo” y “Encuentros de Mujeres Recicladoras”, promoción de espacios</p>

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	<p>de socialización del libro El reciclador de oficio en Bogotá.</p> <p>Creación de campañas de comunicación y SKETCHES teatrales, para la transferencia de conocimiento de temas institucionales.</p> <p>Participación en foros y conversatorios Distritales y Nacionales, espacios de transferencia en comités primarios de la OAP.</p> <p>formación en las normas del sistema integrado de gestión lo cual se implementó en las auditorías internas.</p> <p>Se implementaron los lineamientos establecidos en la guía distrital de Gestión del conocimiento expedida por la Secretaría General con la adopción del mapa de conocimiento el cual para la vigencia 2023 se diligenció para los procesos misionales con el fin de identificar el conocimiento crítico, estratégico y fundamental para el desarrollo de las actividades de los procesos.</p>

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
<p>Formular, Implementar, desarrollar y fortalecer la estrategia de cultura de la GCI.</p>	<p>Se presentó en la semana de la innovación el prototipo denominado Ecodummies (21 abril 2023) en las instalaciones de la UAESP y la presentación de un podcast. Así mismo, y en el marco de la semana de la innovación se desarrollaron dos iniciativas adicionales correspondientes a las iniciativas de Logotipo conmemorativo día de la creatividad, articulación con el proceso de Talento Humano para la incorporación de la política de gestión del conocimiento y la innovación en la cultura organizacional, implementación de la estrategia de capacitación “en la UAESP cabemos todos y todas” sobre la socialización de los enfoques poblacionales y diferenciales.</p> <p>Se realizó la actualización activa de los documentos del sistema</p>

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 4 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA**

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA
--

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Identificar para la vigencia 2023 los riesgos relacionados con posibles prescripciones disciplinarias	Se realizó la verificación de esta oportunidad de mejora de manera satisfactoria cumpliendo con el 100% del objetivo
Actualización permanente de documentos y expedientes físicos y electrónicos	Se realizó la verificación de esta oportunidad de mejora de manera satisfactoria cumpliendo con el 100% del objetivo

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 5 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - PARTICIPACION CIUDADANA**

<b>PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA</b>	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Realizar la revisión de requisitos técnicos y normativos del sistema de responsabilidad social para su articulación con los instrumentos implementos del proceso de participación ciudadana.	Elaboración del documento diagnóstico de responsabilidad social en la UAESP

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 6 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO**

<b>PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO</b>	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Ampliar la capacidad de Bóvedas, Osarios y Cenizarios para la prestación de servicios de destino final en el Cementerio Parque Serafín	Se realizó el contrato de consultoría UAESP-380-2021 que finalizó el día 20 de febrero de 2023, para la fecha el consultor no había presentado la

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	<p>totalidad de los productos establecidos en los anexos técnicos del contrato, entre ellos la licencia de construcción, requisito necesario para el inicio de los contratos UAESP-740-2022 y UAESP-765-2022.</p> <p>Pese a las complejidades que ha presentado el trámite del documento y la ejecución del contrato en mención, las gestiones para la expedición de la licencia de construcción continúan, por lo anterior la Curaduría Urbana No. 3 generó acta de observaciones para el expediente 11001-3-23-1230, las cuales fueron atendidas, subsanadas y tramitadas por el Contratista Consorcio Sion y el día 25 de septiembre 2023 se radicó ante la Curaduría Urbana # 3 la subsanación al acta de observaciones generadas para el expediente No. 11001-3-23-1230. Con corte al mes de octubre el trámite no presentó ninguna</p>



PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	<p>novedad.</p> <p>A la fecha se está en espera de la resolución de licencia para poder dar inicio formal a los contratos de obra e interventoría.</p>
<p>Prestar en los cementerios propiedad del Distrito los servicios de Atención Funeraria</p>	<p>Esta oportunidad de mejora depende cien por ciento del cumplimiento del operador de los cementerios distritales al contrato 415 de 2021. Al tener en cuenta que, a la fecha el Concesionario Jardines de Luz y Paz no ha prestado un solo servicio de atención funeraria (ver Obligación específica No.2, literal B De operación) la Interventoría del contrato 415 de 2021 envió el Informe de Presunto Incumplimiento N° 06. <i>Cumplimiento de Hito 1 Dotación y Funcionamiento de las Salas de Velación y Laboratorio de Tanatopraxia</i>, el cual se encuentra en trámite en la Subdirección de Asuntos Legales.</p>

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 7 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS**

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Fortalecimiento del Proceso de Gestión Integral de Residuos Sólidos – GIRS, realizando la revisión de la documentación que se encuentra actualmente formalizada y documentando los procedimientos dentro del Sistema Integrado de Gestión	Se dio cumplimiento a la acción descrita en el Plan de Mejoramiento Interno que establece: “Realizar (2) dos reuniones para revisión de la documentación del proceso de Gestión Integral de residuos para analizar la pertinencia de la actualización o creación”, es así que se adelantaron dos reuniones en el mes de abril y agosto de 2023, respectivamente, con los representantes de las subdirecciones responsables del proceso, en las cuales se revisó la necesidad de eliminación, creación a actualización de los documentos que integran el proceso de GIRS.

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 8 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Herramienta o desarrollo tecnológico que facilite la	Se desarrollaron dos matrices de control en el procedimiento de liquidación de

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
<p>sistematización de la información de la planta de personal y que permita el cruce de situaciones administrativas con el software de nómina.</p>	<p>nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actos administrativos.</li> <li>• Novedades.</li> </ul> <p>De forma adicional se trabajó en un informe en línea desde el sistema PERNO, el cual es alimentado por el personal de nómina con el fin de cruzar las situaciones administrativas.</p>
<p>Desarrollo tecnológico que permita la expedición digital de certificaciones laborales y soportes de pago de nómina.</p>	<p>Se trabajo con la OTIC para generar el desarrollo que permite que cada servidor ingrese a la intranet de la entidad para la descarga de su soporte de pago de nómina a través del link: <a href="https://intranet.uaesp.gov.co/wp-login.php">https://intranet.uaesp.gov.co/wp-login.php</a> , de forma adicional se realizó la sensibilización para su uso.</p> <p>La descarga se debe realizar a través de internet Explorer, con la instalación de un recurso de java para su funcionamiento, por lo que se puede realizar solo en equipos con conexión a red.</p>
<p>Herramienta tecnológica que facilite la digitalización e inserción de documentación en línea en las Historias Laborales de servidores activos.</p>	<p>Se implementó la digitalización de las historias laborales a través de un editor PDF, software licenciado que permite la edición de archivos digitalizados, facilitando la actualización de las historias</p>

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	laborales, la consulta de información y conservación de la información.
Digitalización de las Historias Laborales de servidores activos, así como implementar y mantener la gestión de archivo conforme a lo citado en la Circular 004 de 2003 de la AGN y demás lineamientos asociados	Se digitalizaron todas las historias laborales de los funcionarios activos, lo que permitió su almacenamiento en formato digital de manera organizada y se estableció un sistema eficiente para el préstamo, reduciendo la manipulación de los expedientes laborales y por lo tanto su deterioro.

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 9 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN FINANCIERA**

PROCESO: GESTION FINANCIERA	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Transformar el proceso de pagos de cuentas de proveedores y contratistas en un trámite sistematizado y ágil: Simplificar y unificar los formatos FM 14 y FM 21 para convertir el proceso de trámite y revisión en un paso a paso amigable y sencillo.	Se realizó la mejora en los formatos, se logró optimizar los tiempos de revisión de cuentas

PROCESO: GESTION FINANCIERA	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Continuar el desarrollo al Aplicativo SI CAPITAL que permitan optimizar el proceso Financiero: Continuar con reuniones donde participen las diferentes áreas, convirtiendo el ERP Si capital a la medida para la UAESP	Durante el año 2023, se realizó desarrollo en la generación de informes financieros y de tesorería, respecto de módulo de pagos se llevo a cabo el desarrollo, se encuentra pendiente la realización de pruebas e implementación, y la interfase de aplicativo Orfeo y Si Capital

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 10 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO**

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Fortalecer las herramientas tecnológicas que se han desarrollado, de manera que cada funcionario reporte su inventario para facilitar la recolección de información.	Se encuentra en elaboración de formulario y realizando ajustes de caracterización de intems asociados al formato del aplicativo SI CAPITAL

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 11 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN**

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento: DES-PC-03 V8	En enero del 2023 se actualizó el PAI, incluyendo el reporte de los

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
<p>Formulación y seguimiento Plan de Acción Institucional, en su actividad “Modificación del Plan de Acción Institucional” la cual establece que “De presentarse la necesidad de modificar el PAI aprobado, adelanta reunión con su equipo de trabajo con el fin de definir las modificaciones a que haya lugar.” Con el fin de actualizar este instrumento de planeación cuando se evidencie que por factores internos o externos se deben ajustar las fechas y actividades que garanticen el cumplimiento a lo programado.</p>	<p>instrumentos macros de la oficina TIC: PETI, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, de acuerdo con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación establecidos en el procedimiento DES-PC-03 V9 FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL.</p>

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 12 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTION DE ASUNTOS LEGALES**

PROCESO: GESTION DE ASUNTOS LEGALES	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
<p>Identificar para la vigencia 2023, riesgo relacionado con seguridad de la información.</p>	<p><b>Cumplida.</b> En el mes de enero de 2023, se identificó en el mapa para el manejo de riesgos y oportunidades del Proceso de Asuntos Legales, un riesgo de seguridad de la información asociado a la gestión contractual.</p>

PROCESO: GESTION DE ASUNTOS LEGALES	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Actualización permanente de documentos controlados asociados al Proceso de Gestión de Asuntos Legales.	Entre el 01 de enero al 20 de octubre de 2023, se crearon o modificaron los siguientes documentos controlados: -Caracterización -Manuales tres (3), -Formatos siete (7), -Procedimientos cuatro (4) -Formatos eliminados diez (10)

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 13 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - GESTION DOCUMENTAL**

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Conformar el Grupos Interdisciplinarios para atender el PMA del AGN	Se agendo Reunión Virtual por Teams para la conformación del grupo interdisciplinario del PMA el 21 de diciembre de 2022.
Contratar un tercero para la elaboración de las TRD de la entidad de acuerdo con el PMA.	Se realizo mesa de trabajo sobre TRD y TVD de las UAESP el 06 de septiembre del 2023 con el Secretario Técnico del Consejo Distrital de Archivos de Bogotá —, su grupo de trabajo y la UAESP, donde se definió el periodo para la elaboración de las TVD y TRD para

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	<p>el fondo de la UAESP, el cual fue confirmado mediante radicado No 20237000520582 y 2023700052062. A lo anterior se realizó el ajuste a los Estudios Previos y el Anexo Técnico, documentos para el proceso de elaboración de las TRD, los cuales fueron enviado por la SAF con radicado No. 2023700025775 y este por correo el 25/10/2023 al Archivo Distrital de Bogotá para la revisión y aprobación. Se está a la espera de la respuesta.</p>
<p>Desarrollar los hallazgos identificados en el Plan de Mejoramiento Archivístico PMA</p>	<p>El lunes 10 de octubre del presente, la oficina de control interno — OCI y de acuerdo con lo reportado con evidencias por parte de gestión documental, envía el avance del PMA al Archivo General de la Nación — AGN con radicado No. 20231100243801 con asunto: Seguimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) con corte a 30/09/2023, el cual presenta un avance de ejecución consolidado del 21%</p>



PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Asignar presupuesto para desarrollar las actividades contempladas en el PINAR PGD y PMA	La asignación del presupuesto para el proceso de gestión documental está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera para cada vigencia
Articular las unidades de Correspondencia, archivos de gestión y archivo central, para dar una sola directriz	Las unidades de gestión documental están articuladas a través de la aplicación de los procedimientos, instructivos, formatos y manuales, los cuales se encuentra publicados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la UAESP
Asignar personal Idóneo y suficiente al proceso y contar con instalaciones propias para los archivos	La asignación del personal está a cargo de la SAF, se cuenta con auxiliares para el desarrollo de las actividades del proceso; de forma adicional el personal asignando no cuenta con el perfil profesional requerido en experiencia e idoneidad, el cual es reducido para gestionar y concretar las metas del proceso en los tiempos definidos. En cuanto a las instalaciones, se elaboraron las cotizaciones y los anexos técnicos para realizar el mantenimiento de los carros

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
	rodantes - compra de bandejas y compra de los nuevos carros rodantes para el archivo central, estas dos solicitudes de contratos fueron enviados desde 07 de noviembre de 2023, a la fecha se encuentran en la SAL para revisión y ajustes si se requieren posteriormente su cargue en el Secop

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 14 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - SERVICIO AL CIUDADANO**

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
Capacitar al equipo en el manejo de la matriz utilizada para identificar las cuestiones internas y externas, riesgos y oportunidades del proceso para un mayor entendimiento e interpretación del mismo.	Se realizo capacitación con el equipo de servicio al ciudadano, en la cual se presentó la matriz con las cuestiones internas y externas, riesgos de gestión, corrupción, de información y oportunidades, por lo cual se da cierre a esta oportunidad de mejora.
Realizar la evaluación de la efectividad de los controles actuales formulados	Para la vigencia 2023, se reformularon los riesgos de gestión,

<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTADO DE AVANCE</b>
en el mapa de riesgos a corregir de ser necesario.	corrupción y de información y se reevaluaron los controles de los mismos. Esta misma acción se realizó en el mes de noviembre 2023 para el mapa y plan de manejo de riesgos y oportunidades de 2024. Se cierra la acción.
Documentar las acciones de mejora que surgen por autoevaluación y autocontrol del proceso.	En el PMI, se registran las acciones de mejora del proceso de servicio al ciudadano, con las cuales se busca fortalecer el mismos en cuanto a actualización de sus procedimientos. Se cierra la acción.

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

**TABLA 15 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS - EVALUACIÓN Y MEJORA**

<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	
<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTADO DE AVANCE</b>
En las próximas reuniones del CICCI, se dejará constancia en el acta de las razones de la inasistencia de algún miembro (si existen), de la causa y de la forma como fue reportada.	Cerrada cumplida en abril del 2023
Al inicio de cada vigencia (enero) se enviará oficio a la Directora General solicitando la confirmación de los	Cerrada cumplida en abril del 2023

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA	
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO DE AVANCE
miembros del nivel directivo designados para conformar el CICCI, teniendo en cuenta lo definido en la resolución UAESP 313 del 2020 (ARTÍCULO 18)	
Efectuar el seguimiento a los riesgos de Seguridad de la Información durante el seguimiento de septiembre del 2022, y de ahora en adelante en los seguimientos que se efectúen en forma cuatrimestral.	Cerrada cumplida en enero del 2023
Enviar el procedimiento de Auditorías Internas a la Oficina de Planeación para su actualización	Versión 13 aprobada en enero de 2023 mediante radicado 20231300000583

Fuente: Informe Revisión por la Dirección 2022

## II. ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO: CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS

En este numeral indicar solamente los cambios en las circunstancias que podrían afectar el proceso, incluidos los cambios en los requisitos legales y otros requisitos, el insumo de esta información se encuentra en el formato del Mapa y plan de manejo de riesgos.

## TABLA 16 ANALISIS DE CONTEXTO - DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Ti po	Cau sas
FINANCIE RO	Asignación de recursos para la generación de lineamientos estratégicos y modelos de operación	TECNOLÓGICOS	Desarrollos tecnológicos disponibles para la gestión de la información	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Documentación de lineamientos a través de manuales, procedimientos instructivos y formatos en el marco de la implementación del SIG		
PERSONAL	Equipo idóneo y suficiente para	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa existente para la	DISEÑO DEL PROCESO	Adopción del SIG al interior de la		

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	desarrollo de las actividades asociadas al proceso		regulación de las actividades de planeación institucional incluyen los lineamientos o protocolos para la elaboración de instrumentos como el PGIRS, PIRE - EIR,		UAESP		

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Ti po	Cau sas
			PAAC, PAI, PEI, Proyecto s de Inversión , Formulac ión, ejecució n y cierre presupue stal, MIPG - SID - SIG entre otros.				
PROCESOS	Capacida d operativa para la ejecución	POLÍTICOS	Cambios de gobierno, legislació n,	RESPONSA BLES DEL PROCESO	Respons ables de los procesos con		

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	de las actividades asociadas al proceso		políticas públicas, regulación.		autoridad y responsabilidad definida frente al proceso.		
TECNOLOGÍA	Existencia de servidores con capacidad y arquitectura tecnológica para el cargue y almacenamiento de la información	SOCIALES Y CULTURALES	Caracterización de grupos de valor y de interés para la correcta identificación de necesidades y expectativas	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Existencia de lineamientos que definen en los responsables de la ejecución de las actividades de planeación,		



PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	ón generada desde el proceso				ejecución de los lineamie ntos estratégi cos y modelos de operació n y seguimie nto de estos		
ESTRATÉ GICOS	Plan Estratégic o Institucio nal, Plan de Acción Institucio nal y proyectos	AMBIENTA LES	Existenci a de instrume ntos para gestión ambienta l tales como el PIGA y	TRANSVER SALIDAD	Trazabili dad en el flujo de informaci ón definida para el desarroll o de las		

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Ti po	Cau sas
	de inversión definidos acorde a lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital		PACA y la norma ISO 14001:2015		actividades de planeación, ejecución de los lineamientos estratégicos y modelos de operación y seguimiento de estos.		
COMUNICACIÓN INTERNA	Uso de canales de comunicación para	TECNOLÓGICOS	Aplicativos externos para la gestión				

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	dar a conocer los lineamientos estratégicos y modelos de operación a los grupos de valor y de interés		de la información tales como STORM, SEGPLAN, MGA entre otros				
		SOCIALES Y CULTURALES	Uso de influencias de las partes interesadas o grupos de valor				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La OAP contó con la normativa vigente como línea orientadora de sus actividades, así como con las plataformas tecnológicas externas existentes para el reporte de la información que mide su gestión, parte importante de su mejora en el desempeño consistió en el establecimiento de lineamientos de operación a través de los diferentes documentos del SIG lo que le permitió mejorar en los distintos índices distritales que miden su desempeño.

**TABLA 17 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
comunicación Interna	Canales de comunicación interna y externa establecidos y en funcionamiento			Interacción con otros procesos	Lineamientos establecidos para la generación y aprobación de piezas comunicativas al interior de la UAESP.		
Personal	Equipo interdisciplinario y			Transversalidad	Proceso transversal		

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
	competente para generación de contenidos con calidad.						
Financiero	Asignación de recursos para el funcionamiento de la oficina.			Procedimientos Asociados	Procedimientos actualizados y aplicados de comunicación interna y externa.		
Procesos	Capacidad Operativa para la comunicación oportuna			Responsables del proceso	Roles de responsabilidad de control de la comunicación internas y externas establecidas en los procedimientos de la OAC.		

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
Personal	Equipo profesional Ético			Comunicación entre los procesos	Lineamientos de trazabilidad y control de las comunicaciones generadas		
				Procedimientos Asociados	Procedimientos actualizados y aplicados de comunicación interna y externa.		

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La comunicación interna y externa se realizó a conformidad teniendo en cuenta los lineamientos documentados priorizando los temas de interés generados por las diferentes dependencias de la UAESP.

### TABLA 18 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN			
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO			
INTERNO	EXTERNO	PROCESOS	ACTIVOS

Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	No se tienen recursos específicos para el desarrollo de las actividades planteadas por la agenda técnica del proceso, en cumplimiento de la política.	ECONOMICOS Y FINANCIEROS	Oferta laboral externa atrae el recurso humano de la entidad.	DISEÑO DEL PROCESO	Estrategias para la transferencia de conocimiento tácito.	INFORMACION	Control es existentes para el manejo de la documentación (repositorios de información)
PERSO-NAL	Equipo idóneo	SOCIALES Y	Idoneidad para	INTERACCIONES	Aplicación de	APLICACIONES	Sistemas de

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	y suficiente para desarrollo de las actividades asociadas al proceso.	CULTURALES	la identificación y priorización de activos de conocimiento estratégico y metodologías pedagógicas para la transferencia de conocimiento.	CON OTROS PROCESOS	instrumentos de captura de conocimiento de la entidad, identificación de necesidades de conocimiento, buenas prácticas y lecciones aprendidas.	S	información - repositorios de información
PROCESOS	Proceso no	POLÍTICOS	Cambios de	PROCEDIMIENTOS	Existencia de		



PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	conocido por los funcionarios / colaboradores de la Entidad .		gobierno, legislación, regulación.	ASOCIADOS	instrumentos de captura de conocimiento de la entidad, identificación de necesidades de concomedo, buenas prácticas y lecciones aprendidas y para la informac		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					ión estadística Aplicación estricta de los procesos y procedimientos. Sistematización de las actividades asociadas al proceso.		
TECNOLOGÍA	Los recursos tecnológicos	SOCIALES Y CULTURALES	Caracterización de grupos	INTERACCIONES CON OTROS	Existencia de herramientas		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	gicos (power bi, excel avanzado) con los que cuenta la UAESP no son utilizados por el 70% de los funcionarios / colaboradores que operar gran flujo de		de valor y de interés para la correcta identificación de necesidades y expectativas; sí como, de las herramientas apropiadas para la transferencia de conocimiento	PROCESOS	tecnológicas apropiadas para la transferencia de conocimiento a los grupos de valor y grupos de interés de la entidad.		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	información.						
ESTRATÉGICOS	El proceso de GCI no se encuentra de manera explícita contemplado en el Plan Estratégico Institucional.	TECNOLÓGICOS	Aplicativos externos compatibles con los dispuestos por la entidad que garanticen la interoperabilidad en la transferencia de conocimiento.	TRANSVERSALIDAD	Claridad frente a los aplicativos requeridos para garantizar la interoperabilidad en la transferencia de conocimiento.		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
COMUNICACIÓN INTERNA	Canales de comunicación interna y externa para promover y acompañar la transferencia de conocimiento y dispuestos dispuestos para la	SOCIALES Y CULTURALES	Lenguaje claro y dispuesto en el lenguaje o idioma que aplique para el grupo de valor o grupos de interés de la entidad.	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Identificación de las características del grupo de valor o del grupo de interés al cual se convoca para la construcción o transferencia de conocimiento		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	difusión de la información estadística de la entidad.						
FINANCIERO	Asignación de recursos para un correcto reconocimiento del contexto interno y externo de la	SOCIALES Y CULTURALES	Los grupos de valor y de interés conservan características demográficas.	DISEÑO DEL PROCESO	Identificación en el alcance del proceso claro.		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	entidad.						
FINANCIERO	Desarrollo de soluciones centrados en la solución y no en la necesidad	POLÍTICOS	Políticas públicas y regulaciones en línea con las soluciones propuestas	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Existencia de lineamientos claros en cada etapa del proceso, en cuanto a proveedores, entradas, salidas, para tener soluciones que generan valor		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					público para la Entidad.		
PROCESOS	Gestión del conocimiento explícito, tácito, buenas prácticas y lecciones aprendidas para la formulación de retos.	TECNOLÓGICOS	Avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno digital	TRANSVERSALIDAD	Las actividades del procedimiento de innovación son lo suficientemente claras, para el desarrollo de las soluciones de los procesos		



PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					misional es de la Entidad.		
PERSO NAL	Competencia y disponibilidad del personal.	AMBIENTALES	Contexto ambiental estable y sostenible	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Lineamientos a través de manuales, procedimientos instructivos y formatos en el desarrollo de investigaciones.		
TECNOL OGÍA	Integridad y disponibilidad	LEGALES Y REGLAMENTARIO	Normativa externa (leyes,	COMUNICACIÓN ENTRE LOS	Se realiza un correcto		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	de datos actualizados necesarios para el proceso	S	decretos, ordenanzas y acuerdos en línea con el proceso MIPG	PROCESOS	flujo de información entre el conocimiento existente y el conocimiento necesario a producir en la solución de situaciones problemáticas o aprovechamiento de		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					oportunidades de mejora		
ESTRATÉGICOS	Matriz de grupos de valor: identificación de los grupos de valor en relación con la misión y la finalidad de la Entidad, para evidenciar	AMBIENTALES	Contexto ambiental asociado a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, que contemple aspectos de	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Interacción con los procesos de la entidad para la identificación de posibles oportunidades de mejora o soluciones a situaciones problemáticas		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	<p>iar necesid ades, situacio nes problem a u oportuni dades</p>		<p>desarrol lo sostenib le.</p>		<p>a asociad os a su gestión a través de iniciativa s de innovaci ón</p>		
<p>COMUNI CACIÓ N INTER N A</p>	<p>Uso de canales de comuni cación para dar a conocer las solucio nes posible s como</p>	<p>SOCIALE S Y CULTURA LES</p>	<p>Recono cimiento de los distintos saberes y experie ncia de los actores involucr ados en proyect</p>	<p>TRANSVE RSALIDAD</p>	<p>Aplicaci ón de metodol ogías de innovaci ón en las iniciativa s propuest as por los proceso</p>		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	resultado del proceso de innovación a los grupos de valor y de interés		os de innovación de la Entidad		s de la Entidad		
FINANCIERO	Asignación de recursos para un correcto diseño de estrategias / metodologías /	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Aplicación de metodologías del orden nacional y distrital en el diseño de	DISEÑO DEL PROCESO	Claridad en la definición de conceptos y fuentes de información de donde se		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	modelos de información estadística en la entidad		modelos estadísticos de la Entidad		obtienen resultados estadísticos		
PROCESOS	Capacidad operativa para la ejecución de las actividades asociadas al proceso en la gestión	SOCIALES Y CULTURALES	Idoneidad para la identificación, captura y su análisis de la información estadística de la Entidad	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Aplicación de instrumentos de captura de información estadística		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	de la información estadística						
TECNOLOGÍA	Existencia de arquitectura tecnológica para la implementación de un sistema de información de captura, actualización y reporte	ECONOMÍAS Y FINANCIEROS	Reportes en plataformas externas de medición de información estadística con temas asociados a los servicios a cargo	TRANSVERSALIDAD	Reporte de información estadística en tiempo real para la oportuna toma de decisiones basada en evidencias		

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	en tiempo real de la información estadística generada por la Entidad		de la Unidad				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La Oficina Asesora de Planeación, siguiendo los lineamientos de la guía para la gestión del conocimiento y la innovación expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, elaboró un plan de trabajo que permitió establecer la ruta de acción para el alcance del objetivo del proceso.

Con el fin de fortalecer la transferencia del conocimiento al interior de la unidad se ha dado uso de herramientas tecnológicas como la plataforma NASA en la que actualmente se han publicado cinco cursos dando cumplimiento a los indicadores de gestión del proceso. De igual manera esta herramienta es entregada al área de talento humano para que a través de esta se apoye el desarrollo de los temas de



capacitación especialmente aquellos incluidos para la inducción y reinducción de los servidores.

Adicionalmente, la gestión estadística se centró en la sistematización de los instrumentos de captura y reporte de información estadística de la Entidad, actualmente, se cuenta con un repositorio de información estadística que permitió la consolidación de bases de datos estructuradas en SQL y se ha fomentado la cultura de compartir la información entre las diferentes subdirecciones misionales y la OAP. A partir del repositorio, se diseñó e implementó un conjunto de reportes en Power BI para efectos de visualización de la información y su divulgación en la página web.

Para efectos de la sistematización de la información, la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentra desarrollando un sistema sectorial de información, basado en un lago de datos y computación en la nube en el cual la UAESP participa en el desarrollo de una prueba piloto con la inclusión de un conjunto de datos asociado a la gestión de residuos.

**TABLA 19 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA**

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Presupuesto asignado para la	TECNOLOGICOS	Uso de plataformas externas	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos establecidos y vigentes	INFORMACION	Excel a través del cual se

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	gestión disciplinaria en la UAESP		as como Sistema de Información Disciplinaria -SID- de la Secretaría Jurídica Distrital y el OCDI - Aplicativo de la Perso		para la gestión disciplinaria		relacionan los procesos disciplinarios activos de la UAESP

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			nería Distrit al				
PERSO NAL	Equipo especi alizado para desarr ollo de la gestión discipli naria	LEGALES Y REGLAME NTARIOS	Norm ativa establ ecida para la gestió n discipli naria	RESPONSA BLES DEL PROCESO	Responsa bilidades definidas en los document os SIG del proceso	APLICA CIONES	Aplicat ivo de gestió n docum ental - orfeo y correo instituc ional
PROCE SOS	Capaci dad operati va para la ejecuci ón del proces o discipli			TRANSVE RSALIDAD	Gestión disciplinari a articulada entre los procesos de la UAESP, con base en los	HARDW ARE	Equipo s de cómpu to y periféri cos

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	nario				lineamientos definidos al interior de la entidad, con la finalidad de solicitar pruebas soportes e la investigación disciplinaria		
TECNOLOGÍA	Recursos tecnológicos internos y						

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	bases de datos para la gestión de la actuación disciplinaria						

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La Gestión Disciplinaria se realizó con base en los lineamientos normativos vigentes fortalecido por los procesos de comunicación interna y el uso de plataformas tecnológicas interna y externas.

**TABLA 20 ANALISIS DE CONTEXTO - PARTICIPACION CIUDADANA**

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Asignación de	ECONOMIA	Disponibilidad	DISEÑO DEL	Ejecución del	INFORMACION	Información

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	recursos económicos en el presupuesto de la entidad para la adquisición de recursos físicos, tecnológicos y de personal necesarios para la ejecución	FINANCIEROS	de presupuesto para el desarrollo de las actividades orientadas a la Participación Ciudadana	PROCESO	nuevo proceso de participación ciudadana en la entidad	N	documentada para el respectivo seguimiento de las actividades de Participación Ciudadana de acuerdo con el ciclo PHVA

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	ón de las actividades de Participación Ciudadana						
PERSONAL	Personal formado, capacitado, con habilidades humanas y sociales para trabajar los	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa nacional, distrital e institucional aplicada a la participación ciudadana	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Implementación de lineamientos y estrategias que permiten la articulación con otros procesos para la coordina		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	temas de participación Ciudadana				ción de actividades requeridas por los procedimientos asociados		
TECNOLOGÍA	Conocimiento en el manejo de las herramientas de comunicación interna para la gestión de	SOCIALES Y CULTURALES	Caracterización de los grupos de interés de la unidad y sus instancias de participación ciudadana	TRANSVERSALIDAD	Gestión de participación ciudadana articulada con todos los procesos de la Unidad a través		



PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	participación ciudadana (ORFEO)		na.		de lineamientos establecidos para tal fin		
COMUNICACIÓN INTERNA	Manejo efectivo de las redes sociales (whatsapp, Facebook, twitter, Instagram), página web, correo electrónico	TECNOLOGICOS	Plataformas utilizadas para el desarrollo de mecanismos de diálogo	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Articulación con los procedimientos de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	nico, medios de comunicación físicos (carteleras, pendoras, etc)						
PROCESOS	Articulación con los procesos para la gestión de la información y la participación	SOCIALES Y CULTURALES	Caracterización de los grupos de interés de la unidad y sus instancias de participación	RESPONSABLES DEL PROCESO	Existencia de responsables del proceso identificados y socializados		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	en la instancia interna, Mesa Técnica de Participación Ciudadana.		ciudadana.				
PROCESOS	Capacidad Operativa para atender las necesidades en materia de Participación			COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Canales de comunicación efectiva entre los delegados y delegadas para participación ciudadana		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	participación Ciudadana				dentro de los procesos		
PERSONAL	Equipo de trabajo integral e idóneo para la atención de los requisitos y actividades que en materia de participación	SOCIALES Y CULTURALES	Relación cercana a través de las mesas, instancias y espacios de participación ciudadana	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsabilidad definida para la coordinación de actividades que requiera el proceso tanto interna como externa		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	ciudadana se requiere						
		TECNOLOGICOS	Control en el manejo de las redes sociales subjetividad en la participacion ciudadana	TRANSVERSALIDAD	Gestión de participación ciudadana articulada con todos los procesos de la Unidad a través de lineamientos establecidos para tal fin		

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
		POLÍTICOS	Participación de grupos políticos que incidan en la participación ciudadana para sus intereses particulares	COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Canales de comunicación efectiva entre los delegados y delegadas para participación ciudadana entre los procesos		

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La participación ciudadana se vio fortalecida principalmente por el liderazgo ejercido y el amplio conocimiento del líder de la política, así mismo la conformación de la mesa técnica facilitó la comunicación interna y el desarrollo de herramientas de reporte y seguimiento, así como la documentación de lineamientos que favoreció la mejora de índices de medición a nivel distrital.

Así mismo, se realizó el desarrollo de nuevas estrategias de participación ciudadana con enfoques diferenciales y poblacionales y metodologías adaptadas a los grupos de interés.

**TABLA 21 ANALISIS DE CONTEXTO – ALUMBRADO PÚBLICO**

PROCESO: ALUMBRADO PUBLICO					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Asignación de recursos para el desarrollo de las actividades que garanticen la prestación del servicio de alumbrado público en el Distrito	TECNOLÓGICOS	Software de seguimiento a recorridos de verificación de cumplimiento y mediciones - MOVILIA y aplicativo de seguimiento a los procesos de incorporación - IPSAP administrados por la interventoría.	DISEÑO DEL PROCESO	Utilización de bases de datos para la administración de la información asociada a las solicitudes en materia de alumbrado público

PROCESO: ALUMBRADO PUBLICO					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
PERSONAL	Equipo interdisciplinario para el cumplimiento de las metas	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa asociada a la prestación del servicio público de alumbrado tales como: Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público RETILAP y el manual del alumbrado público del distrito – MUAP	RESPONSABLES DEL PROCESO	Contrato de interventoría para el seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público por parte de Codensa
PROCESOS	Capacidad operativa para el desarrollo de las actividades que propenden por la prestación del servicio de	POLÍTICOS	Cambios de administración Distrital	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Existencia de procedimientos documentados en el SIG con los lineamientos para el desarrollo de los



PROCESO: ALUMBRADO PUBLICO					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	alumbrado público				trámites de alumbrado público y la Supervisión y Control de Alumbrado Público
PROCESOS	El proceso se tiene tercerizado a través de concesionarios que cuentan con la infraestructura y la experiencia necesaria para la prestación del servicio	SOCIALES Y CULTURALES	Vandalismo y hurtos de infraestructura de alumbrado público	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Lineamientos establecidos para la interacción con otros procesos para el desarrollo de actividades administrativas con trazabilidad de la información establecida
TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica apropiada para la administración, generación y	SOCIALES Y CULTURALES	Amiguismos e influencias externas	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Existencia de procedimientos documentados en el SIG con los lineamientos

PROCESO: ALUMBRADO PUBLICO					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	almacenamiento de la información de actividades asociadas a la prestación del servicio de alumbrado público				os para el desarrollo de los trámites de alumbrado público y la Supervisión y Control de Alumbrado Público
PERSONAL	Personal idóneo para el desarrollo de las actividades de otorgamiento de permisos	AMBIENTALES	Desastres naturales y antrópicos, condiciones climáticas adversas	DISEÑO DEL PROCESO	utilización de bases de datos para la administración de la información asociada a las solicitudes en materia de alumbrado público
				RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsables del control de las actividades definidos y competentes

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Se contó con los lineamientos técnicos y jurídicos para el desarrollo de las actividades y con el prestador del servicio de alumbrado público lo que permitió el cumplimiento del objetivo del proceso.

**TABLA 22 ANALISIS DE CONTEXTO – SERVICIOS FUNERARIOS**

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Asignación de recursos para el desarrollo de las actividades que garanticen la prestación del servicio funerario	TECNOLÓGICOS	Bases de datos de consulta de información de beneficiarios tales como: SISBEN, SIRVE, RURO entre otras	DISEÑO DEL PROCESO	utilización de bases de datos para la administración de la información asociada a las solicitudes de subsidios y subvenciones
PERSONAL	Equipo interdisciplinario y suficiente para el cumplimiento de las metas	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa asociada al otorgamiento de subsidios y subvenciones y a la prestación de los servicios funerarios	RESPONSABLES DEL PROCESO	Contrato de interventoría para el seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la administración y

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
					operación de los cementerios del DC
PROCESOS	Capacidad operativa para el desarrollo de las actividades que propenden por la prestación de los servicios funerarios	POLÍTICOS	Cambios de administración Distrital	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Existencia de procedimientos documentados en el SIG con los lineamientos para el otorgamiento de los subsidios y subvenciones
PROCESOS	El proceso se tiene tercerizado a través de un concesionario la administración y operación de los cementerios que cuenta con la infraestructura y la experiencia necesaria para	SOCIALES Y CULTURALES	Condiciones de culto, afectaciones de orden publico	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Lineamientos establecidos para la interacción con otros procesos para el desarrollo de actividades administrativas con trazabilidad de la información establecida

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
	garantizar la prestación del servicio				
TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica apropiada para la administración, generación y almacenamiento de la información de actividades asociadas a la prestación de los servicios funerarios	SOCIALES Y CULTURALES	Mantenimiento de equipamientos del Distrito que son patrimonio Cultural	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Existencia de procedimientos documentados en el SIG con los lineamientos para el otorgamiento de los subsidios y subvenciones
PERSONAL	Personal idóneo para el desarrollo de las actividades de otorgamiento de subsidios y subvenciones	SOCIALES Y CULTURALES	Amiguismos e influencias externas	DISEÑO DEL PROCESO	utilización de bases de datos para la administración de la información asociada a las solicitudes de subsidios y subvenciones

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
		AMBIENTALES	Desastres naturales y normativa asociada	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsables del control de las actividades definidos y competentes

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Se contó con los lineamientos técnicos y jurídicos para el desarrollo de las actividades y con el administrador de los cementerios propiedad del Distrito, lo que permitió el cumplimiento del objetivo del proceso.

**TABLA 23 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS**

Proceso: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Asignación de presupuesto para el cumplimiento de	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa definida para la prestación del servicio	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos de supervisión y control implementados	INFORMACION	Uso de herramientas de visualización de

Proceso: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	las metas y objetivos del proceso				ntados para la prestación del servicio.		información (Power BI)
PERS ONAL	Equipo interdisciplinario para el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso	SOCIALES Y CULTURA LES	Paro de los trabajadores de los operadores del servicio de aseo	PROCEDI MIENTOS ASOCIAD OS	Lineamientos técnicos de la Gestión de Residuos Sólidos documentados en el SIG		
PROC ESOS	Concesionarios y organizaciones	SOCIALES Y CULTURA LES	Comunicación de los operadores con la				

Proceso: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	de recicladores de oficina con experiencia en la prestación del servicio de aseo		ciudadanía				
		SOCIALES Y CULTURALES	Aceptación de la implementación de programas y proyectos establecidos por la Unidad				



Proceso: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			por la por parte de la comunidad				
		AMBIENTALES	Generación de residuos sólidos urbanos para la recolección, disposición final y aprovechamiento				
		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Existencia del registro de prestadores del				

Proceso: GESTIÓN INTEGRAL DE REIDUOS SOLIDOS - GIRS							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			servicio de aseo por parte de la SSPD				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

El proceso se vio fortalecido principalmente por el uso de las plataformas tecnológicas que permitieron mejorar la visualización de la información y el seguimiento a las rutas, así mismo, el logro de los objetivos se vio favorecido por las relaciones con las partes interesadas como los recicladores y operadores de aseo.

**TABLA 24 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
PERSO NAL	Conocimi ento de normas relaciona	LEGALES Y REGLAM ENTARIO	Aplicaci ón normati va y	RESPON SABLES DEL PROCES	Identifica ción de roles, tiempos	INFOR MACIO N	Informa ción para consult

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	das con las situaciones y novedades administrativas, así como en la formulación, gestión y seguimiento asociado a los planes y programas del proceso de Gestión	S	regulación vigente para la administración de personal, ejecución y gestión de los planes y programas relacionados con el proceso de talento	O	de ejecución de actividades y responsabilidades		a de los responsables del proceso

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	del Talento Humano		humano				
PROCESOS	Procedimientos que dan cuenta de la normativa vigente y de los lineamientos de la UAESP para la administración y gestión del talento humano en cada	POLÍTICOS	Gestión de políticas públicas asociadas a la inclusión y equidad de género, incorporadas a la gestión de los planes y	COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Comunicación con líderes de las dependencias para identificación de necesidades asociadas a la formulación de los planes y programas de talento	APLICACIONES	Herramientas y aplicaciones tecnológicas

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	uno de sus planes y programas		programas de talento humano		humano, así como para la vinculación de personal		
FINANCIERO	Asignación de recursos para la administración de la planta de personal y para la gestión de los planes y programas del proceso de	TECNOLÓGICOS	Uso de plataformas externas para el cargue de información relacionada con la administración de persona	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Falta de articulación con otros procedimientos que se asocian a la vinculación de personal	HARDWARE	Equipos de cómputo que no cuentan con la capacidad y puertos necesarios para acceder a reunión

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	gestión del talento humano		l y el seguimiento y ejecución de los planes de talento humano , como: (sigep - sideap-simo - simo 4.0 - la abogaci a - plataformas de validación de antecede				es virtuales, impresión, llamadas y gestión de la información relacionada con la gestión del proceso de talento humano

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			entes - otras platafor mas para validaci ón de títulos y docume ntación)				
ESTRAT ÉGICOS	Planta de personal no ajustada a las necesida des de la Entidad, así como el Manual de	ECONOMI COS Y FINANCIE ROS	Recurs os insuficie ntes aproba dos y asignad os para la vinculac ión de persona l a	PROCEDI MIENTOS ASOCIAD OS	Falta articulaci ón con otros procedim ientos que afectan la liquidaci ón de nómina y/o que	INFOR MACIO N	Informa ción desact ualizad a y debida mente soporta da frente al pago y liquidac

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	Funciones.		través de concurso de méritos		requiere en la gestión con terceros vinculados		ión de nómina
TECNOLOGÍA	Tecnología dispuesta y con capacidad para el cargue y almacenamiento de la información en relación a la gestión del	SOCIALES Y CULTURALES	Falta de confianza en la gestión pública con transparencia, integridad y ética asociada a los procesos de gestión	DISEÑO DEL PROCESO	Falta visualización de diagrama de flujos para identificación de reprocesos en el formato establecido de construcción	HARDWARE	Aplicativo que no da respuesta a los requerimientos para la liquidación de la nómina, confor



PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	Talento Humano.		del talento humano		procedim ental.		me a la normati vidad vigente y situacio nes admini strativa s present adas históric amente
COMUNI CACIÓN INTERN A	Comunic ar inadecua damente, de manera inoportun a las situacion	LEGALES Y REGLAM ENTARIO S	Modific aciones normati vas que afecten directa mente la liquidaci	INTERAC CIONES CON OTROS PROCES OS	Falta de articulaci ón con procesos asociado s a la gestión financier a para la		

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	es administrativas que tienen injerencia en la normal gestión de los planes del proceso de talento humano		ón de nómina y pago de parafiscales		gestión de conciliaciones con presupuesto, contabilidad y tesorería		
PERSO NAL	Conocimiento normativo específico o relaciona	TECNOL ÓGICOS	Sistemas de cómputo y software limitado	RESPON SABLES DEL PROCES O	Identificación clara de roles, tiempos de ejecución		

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	do con la liquidación y gestión de nómina y parafiscales.		, que no permite incluir o reformar la parametrización de la nómina		n de actividades y responsabilidades al interior del proceso de Talento Humano		
TECNOLOGÍA	Tecnología para el cargue y almacenamiento de la información en relación con la formulación,	TECNOLOGICOS	Uso inadecuado de plataformas externas para el registro de actividades en	COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Comunicación con líderes de las dependencias para claridad de la gestión de las		

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	ejecución y seguimiento a los planes de talento humano de manera digital		relación al SGSST (ARL, otras)		distintas situaciones administrativas		
		AMBIENTALES	No aplicación de regulación en temas ambientales que aplique a las instalaciones	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Articulación con otros procedimientos al interior del Proceso de Gestión del Talento		

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			iones e infraestructura y prevención a perjuicios en las condiciones de salud de los colaboradores de la UAESP		Humano que se asocian a la gestión de las situaciones administrativas y gestión de la información		
		ECONOMICOS Y FINANCIEROS	Recursos insuficientes, aprobados y asignados				

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			os para la gestión de la información y adecuación de los espacios de archivo del proceso de talento humano				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Se acogieron los lineamientos normativos lo que permitió al proceso cumplir con sus objetivos, así mismo se realizó el fortalecimiento de la SST y el uso de plataformas externas para los reportes correspondientes.

### TABLA 25 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Asignación de presupuesto para cumplimiento de las obligaciones presupuestales	TECNOLOGÍAS	Utilización de aplicativos externos SICAPITAL y BOGDAT A	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Lineamientos establecidos para la interacción de los procesos para la generación de órdenes de pago que permitan la realización oportuna y adecuada de los giros

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
PERSONAL	Personal interdisciplinario e idóneo para el desarrollo de las actividades asociadas al proceso	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa presupuestal asociada	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos documentados en el SIG
PROCESOS	Capacidad operativa para el cumplimiento de las obligaciones			RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsables de la ejecución de las actividades plenamente identificados



PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica compatible para el uso de aplicativos externos				
FINANCIERO	Asignación de presupuesto para cumplimiento de los informes y reportes	TECNOLOGÍCOS	Utilización de aplicativos externos CHIP LOCAL de la Contaduría General de la Nación	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Lineamientos establecidos para la interacción de los procesos para la entrega de información base de los reportes establecidos en la normativa legal

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
					vigente
PERSONAL	Personal interdisciplinario e idóneo para el desarrollo de las actividades asociadas al proceso	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa asociada al cumplimiento de términos establecidos para la presentación de informes presupuestales	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsables de la ejecución de las actividades plenamente e identificados
PROCESOS	Capacidad operativa para el cumplimiento de las obligaciones				

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica compatible para el uso de aplicativos externos				
PERSONAL	Personal idóneo y ético para el desarrollo de las actividades concernientes a los giros	TECNOLOGÍAS	Utilización de aplicativos externos SICAPITAL y BOGDAT A	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos documentados en el SIG
		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Normativa presupuestal asociada	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsables de la ejecución de las actividades plenamente

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA					
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO					
					e identificad os

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Cumplimiento de obligaciones presupuestales: Oportunidad de desarrollo del equipo tecnológico Hardware para realizar mayor seguimiento a la ejecución de los contratos en todas las subdirecciones.

Giros oportunos: Fortaleza en la revisión de cumplimiento de requisitos.

Establecimientos de circulares de fecha de vencimientos de obligaciones y entrega de reportes

Fortaleza en el equipo respecto a las competencias funcionales y comportamentales del equipo de revisión de cuentas y giros

Adecuado manual de funciones y responsabilidades respecto al personal competente

**TABLA 26 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO**

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
PROCESOS	Articulación Entre los proceso	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Cambio en normatividad frente a	COMUNICACIÓN ENTRE LOS	Falta de comunicación, conocimiento y	HARDWARE	Falta de compromiso en la custodia de los

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	s para formalización de los inventarios que adquieren en los diferentes procesos de la Entidad		bienes del estado. Incertidumbre y vacíos en la estructuración de contratos	PROCESOS	cumplimiento de los procesos asociados a legalización, custodia y traslado de bienes		bienes a cargo
FINANCIERO	Asignación de recursos económicos en el presupuesto de	SOCIALES Y CULTURALES	Seguridad y orden público en la ciudad	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Frente a la coordinación de entregas de bienes con proveed	INFORMACION	No reportar los cambios de inventarios que suceden al interior

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	la entidad para la adquisición de bienes y servicios				ores		de cada subdirección
TECNOLÓGICOS	Fallas en la infraestructura tecnológica por falta de actualización en los software y hardware	AMBIENTALES	Inundaciones en el sector por lluvias	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	No socialización y detección de las necesidades durante la planeación del plan de adquisiciones	INFORMACION	Retraso en la información de los bienes que se adquieren y que reportan inoportunamente

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
		LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Cambios en la normatividad frente a alcance en la responsabilidad y uso de los bienes por parte de funcionarios públicos	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Falta de compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de los procedimientos y la integración con los proveedores.	APLICACIONES	Aplicaciones que pueden ser usadas a nivel comercial por ser compatibles al exterior de la entidad
		SOCIALES Y CULTURALES	Propuestas desleales y permisividad por	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Falta de claridad en relación con proveed	INFORMACION	Filtración de información que puede generar

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			parte de los proveedores para acceder a actividades ilícitas o de beneficio propio		ores por adquisición de bienes o prestación de servicios que determinen su alcance en el uso de estos		desviaciones en la contratación
		TECNOLÓGICOS	Cambios de aplicativos a nivel distrital y cambios en los fabricantes	TRANSVERSALIDAD	Falla de la conectividad e interfaz de los aplicativos con otras	APLICACIONES	Falla en los aplicativos



PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			es de equipos y licencias		áreas		
		AMBIENTALES	Inundaciones en el sector por lluvias y descargas eléctricas por tormentas	RESPONSABLES DEL PROCESO	Toma de decisiones para desarrollo o implementación de aplicaciones.	HARDWARE	Obsolescencia de los equipos

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Se acogieron los lineamientos documentados en el SIG lo que permitió al proceso cumplir con sus objetivos, así mismo se realizó el fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas para la sistematización de la información.

**TABLA 27 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN**

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN
--

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Ti po	Cau sas
Financie ro	Presupue sto para la inversión en los recursos tecnológi cos y humanos para la implemen tación de la política de segurida d digital - MIPG	Económicos y financieros	Presupu esto de la Entidad	Interacciones con otros procesos	Presupues to asignado para component e de seguridad digital		
Estratégi cos	Manejo tecnológi co, normativ o, de buenas	Legales y Reglamentar ios	Normati vidad y políticas en constant e	Comunicació n entre los procesos	Línea de comunicaci ón entre las áreas de la entidad.		

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	prácticas, estándares por parte del talento humano del área TIC		renovación				
Tecnología	Esquemas o políticas de seguridad de la información	Tecnológicos	Ciberataques	Procedimientos asociados	Buenas prácticas de seguridad de la información documentadas en los procedimientos del SIG		
Estrategias	Esquemas de	TECNOLÓGICOS	Existencia y	TRANSVERSALIDAD	Múltiples fuentes de		

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Ti po	Cau sas
	planeación y coordinación entre las diferentes áreas involucradas		disponibilidad de avances y nuevas tecnologías		información		
PERSO NAL	Conocimiento del personal a cargo de adoptar las políticas	LEGALES Y REGLAMEN TARIOS	Marco normativo y lineamientos técnicos para la gestión tecnológica de las entidades	COMUNICA CIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Identificación de las necesidades de TI		

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			públicas				
PROCESOS	Procedimientos y políticas asociados a la seguridad de la información			PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos establecidos para la contratación de bienes y servicios		
TECNOLOGÍA	Prestación del servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica	SOCIALES Y CULTURALES	Conductas asociadas a la entrega de dadivas o corrupción y tráfico	RESPONSABLES DEL PROCESO	Asignación de roles y responsabilidades		

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			de influencias				
PERSO NAL	Personal idóneo para desarrollar la administración de los recursos tecnológicos de la entidad	POLÍTICOS	Presiones o interferencias para la contratación de personal	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Lineamientos documentados en los procedimientos del SIG respecto a la trazabilidad de las actividades y controles		
PERSO NAL	Personal idóneo y ético para el desarrollo de las						

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	actividades de TI						

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

La mayor fortaleza del proceso corresponde al conocimiento y experticia del personal vinculado que permitió la atención de requerimientos de los procesos.

**TABLA 28 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
Financiero	Presupuesto asignado para la gestión contractual, representación judicial	Tecnológicos	Uso de plataformas externas como SECOP II, tienda virtual, SECOP I,	Comunicación entre los procesos	Enlaces entre las dependencias y el equipo especializado de contratos, de gestión	Información	Excel a través del cual se relacionan los contratos suscritos por la UAESP, -

PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	extrajudicial en la UAESP		SIDEAP, SIGEP, SIPROJ WEB y Portal Web Rama Judicial, Régimen Legal del Distrito Capital		judicial y extrajudicial.		Documentos en los cuales se registra información sobre procesos judiciales.
Personal	Equipo especializado para desarrollo de la gestión contractual, judicial e	Legales y reglamentarios	Normativa establecida para la gestión contractual, emisión	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Manual, procedimientos y formatos establecidos y vigentes para la gestión	Aplicaciones	Aplicativo de gestión documental - orfeo y correo institucional



PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	extrajudicial y elaboración de conceptos jurídicos		de conceptos jurídicos y gestión judicial y extrajudicial		contractual, judicial y extrajudicial, y emisión de conceptos		
Procesos	Capacidad operativa para la ejecución del proceso contractual, judicial e extrajudicial y emisión de	Ambientales	Lineamientos de fichas contratación sostenible de acuerdo con la normativa vigente	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsabilidades definidas en los documentos SIG del proceso	Hardware	Equipos de cómputo y periféricos

PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	conceptos jurídicos						
Tecnología	Recursos tecnológicos internos y bases de datos para la gestión de la contratación, judicial e extrajudicial,	Políticos	Entrada en vigencia de la ley de garantías por procesos electorales y cambio de políticas públicas de regulación	TRANSVERSALIDAD	Gestión contractual articulada entre los procesos de la UAESP, con base en los lineamientos definidos al interior de la entidad		
				INTERACCIONES CON	Mesas de		

PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
				OTROS PROCESOS	trabajo para aclarar o precisar los temas objeto de consultas. Creación conjunta entre OTIC y SAL de la base de conceptos jurídicos.		

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Para la identificación del contexto estratégico **interno** se precisaron causas como el presupuesto asignado para la gestión contractual, la representación judicial y extrajudicial, la emisión de conceptos jurídicos, así como los equipos

especializados para desarrollar estas actividades, la necesidad de recursos tecnológicos y la articulación entre personal de la Subdirección de Asuntos Legales, con otras dependencias, siendo estos los más relevantes.

Para la identificación del contexto estratégico **externo** se precisaron causas, como la utilización de plataformas externas (SECOP, SIDEAP, SIGEP, SIPROJWEB, Página Web Rama Judicial, Régimen Legal), la normativa aplicable (para la gestión contractual y la judicial y extrajudicial), emisión de conceptos y la necesidad de contar con fichas técnicas para la contratación, así como los posibles cambios de políticas públicas de regulación, por mencionar, las más relevantes.

Para la identificación de **procesos** se determinaron los tipos comunicación, los procedimientos asociados, los responsables, la transversalidad y las interacciones, lo expuesto, teniendo en cuenta que se hace necesario la existencia de enlaces en las dependencias para el desarrollo de la gestión contractual, el suministro de insumos por parte de las dependencias para la defensa jurídica, así como contar con manuales, procedimientos y demás documentos controlados para la ejecución de las funciones atribuidas a la Subdirección de Asuntos Legales.

Se determinó que un factor que incide directamente para la apropiada defensa jurídica consiste en que los procesos involucrados en una acción judicial no remiten de manera oportuna y completa los insumos que se requieren para el ejercicio de la defensa de los intereses de la unidad.

Para la identificación de **activos**, se determinó la existencia de aplicaciones y hardware, como bases para el registro de información contractual, procesos judiciales y extrajudiciales, precisándose la necesidad de contar con un aplicativo que permita contar con la trazabilidad de los conceptos jurídicos emitidos.

Se estableció que un factor que afecta el desarrollo de las funciones es la obsolescencia del hardware con los que cuentan la entidad, ya que no permiten entre otros aspectos el acceso a diligencias judiciales o reuniones internas o con diferentes entidades.

**TABLA 29 ANALISIS DE CONTEXTO - GESTIÓN DOCUMENTAL**

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
FINANCIERO	Presupuesto asignado para la gestión documental en la UAESP	ECONOMICOS Y FINANCIEROS	Recursos asignados para la contratación a través de contratos de prestación de servicios, interadministrativos y de suministro que	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	Lineamientos establecidos para la operación y desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la gestión documental al	INFORMACIÓN	Información actualizada y disponible en las plataformas internas definidas para tal fin

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			respalden el desarrollo y la gestión documental		interior de la UAESP		
PERSO NAL	Equipo profesional capacitado para dar cumplimiento al desarrollo de la gestión documental	AMBIEN TALES	Certificado de recolección de material de residuos aprovechables y disposición final emitido por asociaciones de recicladores	TRANSV ERSALID AD	Proceso transversal que publica y difunde por medios internos de comunicación los instrumentos archivísticos que permiten el	HARD WARE	Equipos tecnológicos disponibles para la ejecución de las actividades de gestión documental

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	en la UAESP				desarrollo de la gestión documental en cada una de las áreas de la UAESP		ental
PROCESOS	Capacidad administrativa y operativa para la elaboración, actualización y	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Aplicación de la normatividad existente para la ejecución de las actividades de gestión documental	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Procedimientos elaborados, actualizados y aplicados que permiten la gestión documental en		

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	aplicación del proceso de gestión documental				la UAESP		
TECNOLOGIA	Recursos tecnológicos internos (Hardware y Software) para el desarrollo de la gestión			RESPONSABLES DEL PROCESO	Roles de responsabilidad definidas en los documentos normalizados en el SIG del proceso		



PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	documental						
ESTRATEGICOS	Política de gestión documental desactualizada			COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Lineamientos de comunicación efectiva, trazabilidad y control de las comunicaciones generadas entre procesos		
PERSO-NAL	Personal idóneo, con ética	SOCIALES Y CULTURALES	Obligatoriedad e influencia de diversos	RESPONSABLES DEL PROCESO	Responsabilidades definidas en el	APLICACIONES	Vulnerabilidad de la aplicación

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	profesional para el desarrollo de las actividades de gestión documental en la UAESP		sectores sociales y culturales, asonadas		manual de funciones, obligaciones específicas y en documentos formalizados por el SGI.		ORFEO
TECNOLOGIA	Garantía del Software en la preservación de la	TECNOLÓGICOS	Hackeo de la página o sistema de información interno				

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	información		de la UAESP				
		AMBIENTALES	Desastres por incendios, inundaciones, sismos				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

El proceso contó con el acompañamiento de las autoridades competentes en gestión documental para la orientación de las mejoras necesarias para la implementación de la política, así mismo continuó con las sedes de archivo de gestión y central que favoreció la custodia de la información física y adelantó las gestiones de convalidación de los instrumentos archivísticos generados.

**TABLA 30 ANALISIS DE CONTEXTO - SERVICIO AL CIUDADANO**

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
PERS ONAL	Personal capacitado, en el manejo de los aplicativos y canales de gestión internos. (Orfeo, Chat virtual, Redes sociales, Telefónico, Correo Electrónico, formulario web y presencia	TECNOL OGICOS LEGALE S Y REGAL MENTA RIOS SOCIAL ES Y CULTUR ALES	Aplicativo de gestión de peticiones "Bogota te escucha" actualizado y siempre en funcionamiento, al igual que los canales de atención distritales, normatividad actualizada e implementada al proceso de servicio al ciudadano distrital, aras de mejorar la gestión de PQRS,	DISEÑO DEL PROCE SO  INTERA CCIONE S CON OTRO PROCE SOS  TRANSV ERSLID AD	El proceso identifica plenamente su alcance y objetivo, conforme a lo anterior se crean los manuales y procedimientos de este. Recepción y radicación de PQRS	APLI CAC ION ES  INF ORM ACI ON	Los informes que genera el proceso frente a la gestión, satisfacción, canales de atención, defensor ciudadano, política pública del servicio al

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	al), para recep cionar y registrar las PQRS, con habilida des y compe tencias en servicio a la ciudadan ía para recep cionar, registrar y asignar las PQRS a las diferente		informes quincenales sobre los criterios de calidad: (Calidad, calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema) y participación de la ciudadanía en las rendiciones de cuantas de la entidad en donde se muestra la información del proceso y la gestión de		en el sistema de gestión documen tal Orfeo, referente s a denuncia s por actos de corrupció n, se da la gestión de PQRS articulad a con todas las depende ncias mediante		ciudada no y defensor ciudada no. Aplicaci ón de la Ley para el Tratamie nto de datos personal es en los diferente s canales de atención .

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	s dependencias de la entidad con oportunidad. capacitados en el código de integridad de la UAESP.		PQRS. Finalmente se realizan capacitaciones en temáticas relacionadas con los criterios de calidad (Calidad, calidez, Coherencia y oportunidad), dirigido a servidores públicos y contratistas del distrito fortaleciendo así sus competencias para la labor de servir al		manuales, protocolos y procedimientos, además de los seguimientos que se realizan de forma periódica para evitar daño antijurídico para la entidad y multas y/o		

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			ciudadano de forma efectiva, resaltando la oportunidad y obligación de recibir y registrar todas las PQRS.		sancione s a los servidores públicos y contratistas.		
PROCESOS	Manuales, protocolos y procedimientos del proceso actualizados e implementados con la	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Aplicación de medidas correctivas por las entidades correspondientes, debido a el incumplimiento de tiempos de respuesta de PQRS	TRANSVERSALIDAD	Todos los procesos de la entidad en la medida que se requiera deben gestionar las PQRS allegada		

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	norma vigente.  Capacidad operativa para la gestión de la atención de las PQRS con oportunidad.				s a la entidad aplicando la normativa vigente y los manuales y procedimientos de SIG.		
TECNOLOGÍA	Tecnología insuficiente para implementar controles	SOCIALES Y CULTURALES	Participación de la ciudadanía en las rendiciones de cuantas de la entidad en donde se	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Todos los procedimientos aprobados por la Oficina Asesora		



PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	más efectivos en el proceso de seguimiento y control de radicación de PQRS, haciendo este más fácil y evitar errores y reprocesos Hardware, Software, Sistema		muestra la información del proceso y la gestión de PQRS.		de Planeación y que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión del proceso.		

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	de Gestión Docume ntal Orfeo, correos electróni cos, líneas telefónic as, página web funciona ndo correcta mente para la correcta recepció n y registro de						

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	PQRS.						
COMUNICACIÓN INTERNA	Socializaciones continuas referentes al manejo de los canales de interacción para PQRS internos y	SOCIALES Y CULTURALES LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Participación de la ciudadanía en las rendiciones de cuantas de la entidad en donde se muestra la información del proceso y la gestión de PQRS.  Capacitaciones en temáticas relacionadas	RESPONSABLES DEL PROCESO	Todos los procesos de la entidad en la medida que se requiera deben gestionar las PQRS allegadas a la entidad		

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	externos correspondientes a los términos de la Ley 1755 de 2014 y demás normatividad, para todos los servidores y colaboradores de la entidad. Socializaciones continuas referente		con los criterios de calidad (Calidad, calidez, Coherencia y oportunidad), dirigido a servidores públicos y contratistas del distrito fortaleciendo así sus competencias para la labor de servir al ciudadano de forma efectiva, resaltando la oportunidad de las		aplicando la normativa vigente y los manuales y procedimientos de SIG.		

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	a los procedimientos de los diferentes canales de recepción y aplicativos de radicación de PQRS.		respuestas. Aplicación de medidas correctivas por las entidades correspondientes, debido al no registro y/o reasignación tardía de las PQRS.				

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

Personal: Durante la vigencia 2023 contamos con personal capacitado, con conocimientos y destrezas en las diferentes temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, incluyendo normatividad vigente, canales de atención, manejo de aplicativos, integridad, uso de datos personales, estadísticas y otros.

Tecnológico: Desde el punto de vista tecnológico tuvimos a disposición y en buen uso los aplicativos internos y externos (Orfeo – SDQS) para gestionar las PQRS de la entidad, se mantuvieron activos todos los canales virtuales y físicos de

interacción con los usuarios, Frente a avances tecnológicos se implementó el 50% de la interfaz entre SDQS y Orfeo.

Procesos: Se realizó seguimiento a calidad y oportunidad de las respuestas y a las SDQS vencidas y próximas por vencer, se realizaron capacitaciones en trámites y servicios para fortalecer la atención y evitar daños antijurídicos para la entidad.

Información: Se realizaron los informes correspondientes de indicador de gestión, seguimiento a SDQS, encuestas, acceso a la información entre otros de manera semanal y mensual.

Legales: Se dio cumplimiento a la mayoría de los lineamientos de la normatividad vigente en lo que se refiere a servicio al ciudadano. Sin embargo, se trabajará en otros lineamientos que complementan la gestión.

**TABLA 31 ANALISIS DE CONTEXTO - EVALUACIÓN Y MEJORA**

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
PERSO NAL	1. Competen cia de personal 2. Disponibili dad de personal 3. Conflicto de intereses	AMBI ENTA LES	Catástrof es Naturales (terremot o, inundació n, incendio, entre otros)	DISEÑ O DEL PROC ESO	1. Claridad en la descripción del alcance y objetivo 2. Ajuste del proceso por lineamient os de entes	INFO RMAC ION	Informació n disponible en SI CAPITAL

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	4. Presiones Indebidas				externos		
PROCESOS	1. Gestión del conocimiento 2, Sobornos de procesos	SOCIALES Y CULTURALES	1. Orden público 2. Situaciones de emergencia social y sanitaria	TRANSPORTE Y SALIDA	1. Se establecen lineamientos necesarios para el suministro de información que permita el cumplimiento de los roles del proceso de Evaluación y Mejora 2. Desconocimiento de la		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					normativa vigente		
FINANCIERO	1. Asignación de presupuesto para la Oficina de Control Interno 2. Capacidad Instalada	POLÍTICOS	1. Cambio de gobierno o administración 2. Legislación de Políticas Públicas	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	1. Relación precisa con los otros procesos 2. Interacción con otros procesos en el suministro de insumos para las auditorias 3. Desconocimiento de los procesos de alto impacto		



PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					para el cumplimiento de los objetivos institucionales.		
TECNOLOGÍA	1. Desarrollo de sistemas de información o aplicativos para llevar a cabo los seguimientos de control interno 2. Control y seguridad de la	TECNOLÓGICOS	1. Cambios o actualización de tecnologías Gobierno digital 2. Acceso a sistemas de información externos	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	1. Aplicación de procedimientos frente a las funciones de la oficina de control interno. 2. Incumplimiento de los lineamientos definidos en los		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
	información				procedimientos		
ESTRATÉGICOS	1. Participación en la planeación institucional 2. Trabajo en equipo en la elaboración del Plan anual de auditorías 3. Planeación del proceso de auditoría	LEGALES Y REGLAMEN- TARIOS	1. Cambios o actualización en normativa o lineamientos en materia de control interno 2. Canales de comunicación para atención a requerimientos de entes de	RESPONSA- BLES DEL PROCESO	1. Autoridad y responsabilidad definidos en los manuales de funciones 2. Revisión y control de calidad de los pronunciamientos 3. Seguimiento al cumplimiento de lineamientos		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
			control ineficient es		existentes 4. Solicitudes de aplazamie nto o prórrogas 5. Falta de claridad en la definición del alcance y objetivo del proceso auditor. 6. Instruccion es sobre la atención de temas de control interno, apoyo para		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					la solución de trámites de atención a requerimientos de Entes de Control 7. Independencia de las actuaciones de la OCl 8. Independencia de las actuaciones de la OCl 9. Priorización de temas objeto de evaluación 10.		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA							
IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO							
INTERNO		EXTERNO		PROCESOS		ACTIVOS	
Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas	Tipo	Causas
					Manipulación de la información		
COMUNICACIÓN INTERNA	Efectividad de los canales internos de información			COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS	Flujos de información		

Fuente: Mapa y plan de Manejo de Riesgos y Oportunidades 2022

El proceso de Evaluación y Mejora tiene en cuenta en forma permanente los cambios en el contexto, especialmente el seguimiento a la normatividad aplicable, que en algunas oportunidades implica la generación de nuevos seguimientos o informes; este proceso es realizado mediante análisis de los diferentes aspectos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos en el Comité Primario Mensual, donde se tienen en cuenta los avances y los aportes de cada uno de las personas que hacen parte del Equipo de la Oficina de Control Interno.

### III. DESEMPEÑO Y EFICIENCIA DEL SIG

#### 1. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS

EL DILIGENCIAMIENTO DEL SIGUIENTE CUADRO ES RESPONSABILIDAD DE LOS PROCESOS MISIONALES, GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO

Resultado de las encuestas de satisfacción de clientes en la vigencia fiscal, indicando a nivel consolidado y para cada uno de los tipos de clientes como mínimo la siguiente información:

**TABLA 32 RESULTADO ENCUESTAS - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIONES AÑOS ANTERIORES*
Gestión de las comunicaciones internas que tan clara y comprensible es la información que se suministra a través de los diferentes canales internos de la entidad.	438	El resultado es favorable, toda vez que la mayor parte de los encuestados manifestó su satisfacción frente a los canales, medios y el tipo de información que se divulga por parte de la OACRI. -Que canal que más de comunicación prefiere	El resultado que nos arroja la encuesta es favorable, ya que los colaboradores frecuentan los canales de comunicación	En la vigencia anterior no se realizaron encuestas de satisfacción

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
		<p>para mantenerse informado sobre la gestión de la UAESP.</p> <p>-Con qué frecuencia revisa nuestra información.</p> <p>-Considera que la información transmitida a través de los canales de la entidad es relevante.</p> <p>-La red social de la entidad más consultada es.</p> <p>- La red social que menos se consulta es.</p> <p>- Cuales de los siguientes productos comunicativos de la entidad conoce. Noticiero, la UAESP te cuenta</p>	<p>y la información transmitida les parece relevante.</p>	

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
		<p>Facebook Live</p> <p>Correo Alcaldía</p> <p>Correo Bienestar</p> <p>Correo Comunicaciones.</p> <p>-Algún tema del que le gustaría recibir más información.</p>		
<p>Gestión de las comunicaciones externas - qué tan clara y comprensible es la información que se suministra a través de los diferentes canales de comunicación para la ciudadanía</p>	222	<p>El resultado es favorable, toda vez que la mayor parte de los encuestados manifestó su satisfacción frente a los canales, medios y el tipo de información que se divulga por parte de la OACRI.</p> <p>-Canales de preferencia.</p> <p>-Información clara y comprensible.</p> <p>-Los actuales canales</p>	<p>El resultado es favorable, toda vez que la mayor parte de los encuestados externos manifestó su satisfacción frente a los canales, medios y el tipo de información</p>	<p>En la vigencia anterior no se realizaron encuestas de satisfacción.</p>



<b>PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTADOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
		de comunicación externos se mantienen informado sobre la gestión y el acontecer de la UAESP. -Frecuencia en la revisión de contenidos.	que se divulga por parte de la OACRI	

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 33 RESULTADO ENCUESTAS - ALUMBRADO PÚBLICO**

<b>PROCESO: ALUMBRADO PÚBLICO</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTADOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
Satisfacción del servicio de gestión social ofertado por la Subdirección de Alumbrado	244	En una escala de 1 a 5, donde 5 es la nota positiva más alta y 1 es la nota más baja: 5: 68,44% (167) 4: 28,28% (69) 3: 2,87% (7)	En una escala de 1 a 5, donde 5 es la nota positiva más alta y 1 es la nota más baja: 5: 65,22% (120) 4: 29,89% (55) 3: 4,35% (8)	En una escala de 1 a 5, donde 5 es la nota positiva más alta y 1 es la nota más baja: 5: 67 % (287) 4: 29% (124) 3: 4% (15)

PROCESO: ALUMBRADO PÚBLICO				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
Público.		2: 0% (0) 1: 0.41% (1) Nota: los datos corresponden al periodo entre enero y octubre de 2023.	2: 0,54% (1) 1: 0% (0) Nota: los datos corresponden al periodo entre junio y diciembre de 2022.	2: 0,41% (1) 1: 0,41% (1)

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 34 RESULTADO ENCUESTAS - GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
Grado de satisfacción en servicio (Subdirección)	753 (encuestas 2023)	Teniendo en cuenta que 1 es la calificación	Teniendo en cuenta que 1 es la calificación	Teniendo en cuenta que 1

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
ón de Recolección, Barrido y Limpieza)		más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 92.10% se encuentran satisfecho	más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 93% se encuentran satisfechos	es la calificación más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 100% se encuentran satisfechos
Servicio acorde a	753 (encue	Teniendo en cuenta que 1	Teniendo en cuenta	Teniendo en

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*
necesidad es (Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza)	estas (2023)	es la calificación más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 92 manifiestan que el servicio es acorde a las necesidades	que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 79% manifiestan que el servicio es acorde a las necesidades.	cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, los resultados que arrojó la encuesta evidencian que el 100% manifiestan que el

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*
				servicio es acorde a las necesidades.
Imagen de la UAESP (Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	753 (encuestas 2023)	Muy buena: 41% (310) Buena: 49% (367) Regular: 7% (57) En blanco: 1,46 (11) Mala y Muy mala: 1,9% (8) respectivamente.	Muy buena: 38% (651) Buena: 54% (918) Regular: 4% (72) En blanco: 1,46 (11) Mala y Muy mala: 0.2% (3 y 4) respectivamente.	La entidad se encuentra en un rango de 92% con una imagen muy buena y buena por parte

<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTADOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
				de los usuarios. (Total de encuestados 1.353)
Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió (Subdirección de Disposición Final)	174 (encuestas 2023)	Buena: 52 (30%) Excelente: 103 (59%) Regular: 19 (11%)	182 (encuestas 2022) Buena: 16 (9%) Excelente: 164 (90%) No Responde 2 (1%)	Información no disponible.
Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada	174 (encuestas 2023)	Buena: 73 (42%) Excelente: 82 (47%) Regular: 18 (10%) No Responde 1	182 (encuestas 2022) Buena: 24 (13%) Excelente: 156 (86%)	Información no disponible.

<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTADOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
(Subdirección de Disposición Final)		(1%)	No Responde 2 (1%)	
Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió (Subdirección de Disposición Final)	174 (encuestas 2023)	Buena: 62 (36%) Excelente: 87 (50%) Malo: 4 (2%) Regular: 19 (11%) No Responde: 2 (1%)	Buena: 16 (9%) Excelente: 164 (90%) No Responde: 2 (1%)	Información no disponible.
Indique el nivel de satisfacción con el proyecto o actividad en la que participó: (Subdirección de Disposición Final - Encuesta de satisfacción del plan de	427 – Encuestas 2023 (enero – Octubre)	Excelente: 237 (56%) Buena: 162 (38%) Regular: 28 (6%)	Excelente: 316 (55%) Buena: 231 (40%) Regular: 29 (5%)	Información no disponible. 2020 - 2021 por pandemia no se

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
gestión social, área de influencia del parque de innovación Doña Juana)				aplicaron encuestas de satisfacción.
Cómo califica el nivel de aprendizaje y contribución al desarrollo personal a través del proyecto en el que participó: (Subdirección de Disposición Final - Encuesta de satisfacción del plan de gestión social,	427 – Encuestas 2023 (enero – Octubre)	Excelente: 231 (54%) Buena: 182 (43%) Regular:10 (2%) N/A: 4 (1%)	Excelente: 157 (27%) Buena: 130 (23%) N/A: 263 (46%) Regular:19 (3%) Insuficiente: 7 (1%)	Información no disponible. 2020 - 2021 por pandemia no se aplicaron encuestas de satisfac



PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
<p>área de influencia del parque de innovación Doña Juana)</p> <p>Como califica si el proyecto o actividad en la que participó es acorde con las necesidades y requerimientos de la población (Subdirección de Disposición Final - Encuesta de satisfacción del plan de gestión social, área de influencia del</p>	<p>427 – Encuestas 2023 (enero – Octubre)</p>	<p>Excelente: 228 (53%) Buena: 171 (40%) Regular: 22 (6%) N/A: 6 (1%)</p>	<p>Excelente: 278 (48%) Buena: 247 (43%) Regular: 34 (6%) N/A: 17 (3%)</p>	<p>ción.</p> <p>Información no disponible. 2020 - 2021 por pandemia no se aplicaron encuestas de satisfacción.</p>

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*
parque de innovación Doña Juana)				
Cómo califica la disposición y amabilidad del tallerista, facilitador o responsable de la actividad: (Subdirección de Disposición Final - Encuesta de satisfacción del plan de gestión social, área de influencia del parque de innovación Doña Juana)	427 – Encuestas 2023 (enero – Octubre)	Excelente: 267 (63%) Buena: 149 (35%) Regular: 6 (1%) N/A: 5 (1%)	Excelente: 358 (62%) Buena: 182 (32%) Regular: 12 (2%) N/A: 24 (4%)	Información no disponible. 2020 - 2021 por pandemia no se aplicaron encuestas de satisfacción.

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*
¿Qué imagen tiene de la UAESP con relación al proyecto o actividad en la que participó? (Subdirección de Disposición Final - Encuesta de satisfacción del plan de gestión social, área de influencia del parque de innovación Doña Juana)	427 – Encuestas 2023 (enero – Octubre)	Excelente: 220 (52%) Buena: 173 (41%) Regular: 18 (4%) N/A: 16 (3%)	Excelente:229 (40%) Buena: 266 (46%) Regular: 32 (6%) N/A: 49 (8%)	Información no disponible. 2020 - 2021 por pandemia no se aplicaron encuestas de satisfacción.
Califique el grado de satisfacción del	8 – Encuestas 2023	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación	Información no disponible

<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTAS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
servicio de las sensibilizaciones de separación de residuos sólidos	(Enero-octubre) 30 – Encuestas 2022 (Enero-diciembre)	baja y 5 la más alta: 5 – 7 (88%) 4 – 1 (13%)	más baja y 5 la más alta: 5 – 24 (80%) 4 – 17 (24%) 3 – 1 (3%)	ble.
Valore si el servicio de sensibilizaciones de separación de residuos sólidos, es acorde con sus necesidades y expectativas.	8 – Encuestas 2023 (Enero-octubre) 30 – Encuestas 2022 (Enero-diciembre)	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 7 (88%) 4 – 1 (13%)	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 21 (70%) 4 – 7 (23%) 3 – 3 (10%)	Información no disponible.
Califique el grado de satisfacción del servicio de la	10 – Encuestas 2023 (Enero-	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más	Información no disponible.	Información no disponible.

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*
entrega de acciones afirmativas.	octubre)	alta: 5 – 9 (90%) 4 – 1 (10%)		
Valore si el servicio de sensibilizaciones de la entrega de acciones afirmativas.	10 – Encuestas 2023 (Enero-octubre)	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 9 (90%) 4 – 1 (10%)	Información no disponible.	Información no disponible.
Califique el grado de satisfacción del servicio en el registro en el RURO y el RUOR.	61 – Encuestas 2023 (Enero-octubre) 3 – Encuestas 2022 (Enero-diciembre)	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 56 (92%) 4 – 4 (7%) 3 – 1 (2%)	Con la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 3 (67%) 4 – 1 (33%)	
Valore si el	61 –	Con la escala de 1	Con la escala de	

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES*
servicio de del servicio en el registro en el RURO y el RUOR.	Encuestas 2023 (Enero-octubre) 3 – Encuestas 2022 (Enero-diciembre)	a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 55 (90%) 4 – 5 (8%) 3 – 1 (2%)	1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta: 5 – 3 (67%) 4 – 1 (33%)	
¿Qué imagen tiene de la UAESP? – Encuestas reportadas por la subdirección de aprovechamiento	86 – Encuestas 2021 (enero – diciembre) 36 - Encuestas 2022 (enero – diciembre) 80 Encuestas 2023 (enero - octubre)	Muy buena: 10 (20%) Buena: 59 (74%) Regular: 5 (6%)	Muy buena: 13 (36%) Buena: 22 (61%) Regular: 1 (3%)	Muy buena: 36 (42%) Buena: 49 (57%) Regular : 1 (1%)

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 35 RESULTADO ENCUESTAS - SERVICIO AL CIUDADANO**

<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>				
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>No DE ENCUESTADOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*</b>	<b>CALIFICACIONES DOS AÑOS ANTERIORES*</b>
¿Cómo califica la amabilidad y la rapidez de la persona que lo atendió?	2023-109 2022-87 2021-209	2023 Regular 5 Bueno 37 Excelente 67	2022- Aceptable 2 Sobresaliente 85	2021- Aceptable 30 Sobresaliente 179
¿Cómo califica con la información y orientación que recibió?	2023-109 2022-87 2021-209	2023 Regular 15 Bueno 48 Excelente 46	Aceptable 6 81 sobresaliente	2021- Aceptable 51 Sobresaliente 158
¿Se le informó del área a cargo de gestionar su requerimiento?	2023-109 2022-87 2021-209	No aplica	Aceptable 2. 85 sobresaliente	2021- Aceptable 21. Sobresaliente 188.
Como fue la respuesta a su petición	2023-109 2022-87 2021-209	No aplica	Aceptable: 0 Deficiente: 2 Sobresaliente: 3	Aceptable: 17 Deficiente: 4 Sobresaliente

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO				
ASPECTO EVALUADO	No DE ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA	CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR*	CALIFICACIONES DOS AÑOS ANTERIORES*
				te: 99
Que imagen tiene de la UAESP	2022-87 2021-209	No aplica	Aceptable: 0 Buena: 1 Deficiente: 0 Sobresaliente: 0 Muy Mala: 2 0 Muy buena: 2 Regular: 0	Aceptable: 0 Buena: 49 Deficiente: 0 Sobresaliente: 0 te: 0 Mala: 47 Muy buena: 23 Regular: 1

Fuente: UAESP 2023

## 2. ANÁLISIS DE QUEJAS

**EL ANÁLISIS CUANTITATIVO, SEÑALADO EN EL SIGUIENTE CUADRO ES RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**TABLA 36 ANALISIS DE QUEJAS**



DEPENDENCIA	No. QUE QUEJAS RECIBIDAS	No. DE QUEJAS TRAMITADAS A TIEMPO	No. DE QUEJAS TRAMITADAS FUERA DE TIEMPO	No. DE QUEJAS NO TRAMITADAS
Subdirección de recolección barrido y limpieza	568	568	0	0
Subdirección de alumbrado público	134	134	0	0
Subdirección administrativa y financiera	70	70	0	0
Subdirección de aprovechamiento	41	41	1	0
Subdirección de servicios funerarios	11	11	0	0
Subdirección de disposición final	3	3	0	0

Fuente: UAESP 2023

EL ANÁLISIS CUALITATIVO ES RESPONSABILIDAD DE LOS PROCESOS MISIONALES, LO REALIZARÁ CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS QUE RECIBEN QUEJAS

**TABLA 37 ANALISIS DE QUEJAS -SERVICIOS FUNERARIOS – ALUMBRAO PÚBLICO**

DEPENDENCIA: SSFAP		
TEMAS REITERATIVOS		MEDIDAS TOMADAS
CANTIDAD	TEMA	
<b>74 casos para Servicios funerarios</b>	Inconformidad por cobros jurídicos a los deudos o personas que aparecen como responsables de los servicios de inhumación en los cementerios del Distrito, cobros realizados por el concesionario Jardines de Luz y Paz a través de casas de cobranzas.	Bajo el radicado 20234000179571 se solicitó la revisión y concepto del proceso de cobro jurídico a la interventoría. Quienes dieron respuesta a través del radicado CSM-961-2023. Bajo el radicado 20234000117993 se solicitó a SAL el inicio de acciones administrativas y judiciales en contra de Jardines de Luz y Paz por adelantar actuaciones de cobros irregulares (se encuentra en verificación por parte de SAL).
<b>926 casos para Alumbrado Público</b>	Reportes de fallas que generan ordenes de trabajo (OTR).	Respuesta mediante comunicación oficial de la entidad.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 38 ANALISIS DE QUEJAS - SUBDIRECCIÓN APROVECHAMIENTO**

<b>DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN APROVECHAMIENTO</b>		
<b>TEMAS REITERATIVOS</b>		<b>MEDIDAS TOMADAS</b>
<b>CANTIDAD</b>	<b>TEMA</b>	
73	Solicitudes a problemáticas en espacio y vía pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento y Creación de Centros Transitorios de Cuidado al Carretero-CTCC. Para la vigencia se cuenta con un total de 9 CTCC</li> <li>- Se realiza el seguimiento realizando la visita de campo de acuerdo con la información allegada por el peticionario, sensibilizando a la población recicladora de oficio que se encuentra en el espacio público.</li> </ul>
447	Derechos de petición por entrega de Uniformes, Carnet, Sensibilizaciones y Acompañamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se adelantaron las jornadas para la entrega masiva de uniformes y Carnetización, así mismo se realizan las jornadas de sensibilización de la población recicladora en los lugares señalados por el peticionario.</li> </ul>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 39 ANALISIS DE QUEJAS – SUBDIRECCIÓN RBL**

<b>DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE RBL</b>		
<b>TEMAS REITERATIVOS</b>		<b>MEDIDAS TOMADAS</b>
<b>CANTIDAD</b>	<b>TEMA</b>	
781	Solicitud de poda de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza seguimiento para</li> </ul>

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE RBL		
TEMAS REITERATIVOS		MEDIDAS TOMADAS
CANTIDAD	TEMA	
	árboles	que el usuario reciba respuesta en los términos de Ley por parte del concesionario.
396	Recolección de puntos Críticos	- Se realiza seguimiento para que el usuario reciba respuesta en los términos de Ley por parte del concesionario.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 40 ANALISIS DE QUEJAS – SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL**

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL		
TEMAS REITERATIVOS		MEDIDAS TOMADAS
CANTIDAD	TEMA	
29	Solicitudes y resoluciones de pago sobre indemnizaciones por deslizamiento del relleno sanitario doña Juana del año 1997	Se han recibido y trasladado a la Defensoría del Pueblo de las peticiones sobre el proceso de pago de la indemnización de la acción de grupo por deslizamiento del Relleno Sanitario Doña Juana del año 1997, y se han recibido las resoluciones de pago a las mismas.
8	Plan de Gestión social	Se han tramitado los requerimientos frente a la ejecución del presupuesto de los recursos recibidos por concepto de la venta de certificados

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL		
TEMAS REITERATIVOS		MEDIDAS TOMADAS
CANTIDAD	TEMA	
		de emisión de gases - Biogás y la gestión de los proyectos definidos en el PGS 2021-2025, como los convenios universitarios con las Universidades Nacional, Pedagógica, Distrital y la UNAD, beneficiando a 2369 estudiantes del territorio, generando un impacto positivo en la comunidad del AIS aledaña al PIDJ.
7	Capacidad y vida útil del Parque de Innovación Doña Juana, para la disposición de residuos	Según la Interventoría, se estima que la ocupación máxima, basada en diferentes criterios de diseño y disposición, será alcanzada entre julio y septiembre de 2025, con un porcentaje de ocupación del 73,84%. Sin embargo, la Sociedad CENTRO DE GERENCIAMIENTO DE RESIDUOS DOÑA JUANA S.A. ESP afirma, en su informe de agosto de 2023, que existe capacidad para la disposición de residuos hasta el primer semestre de 2026, tras un análisis de asentamientos y factor de ocupación.  Es esencial señalar que la

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL		
TEMAS REITERATIVOS		MEDIDAS TOMADAS
CANTIDAD	TEMA	
		<p>proyección de la vida útil del relleno sanitario puede variar debido a las toneladas dispuestas y a las dinámicas operativas propias del mismo, a pesar de lo reportado.</p> <p>Además, la UAESP ha presentado en octubre de 2023 ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) para obtener la licencia ambiental de una celda de disposición final. Esta celda se encuentra ubicada dentro del PIDJ, en el polígono establecido por el Decreto Distrital No. 555 de 2021, como parte del cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y con el propósito de asegurar el servicio público de aseo y avanzar hacia la reducción progresiva del enterramiento de residuos, fortaleciendo así la economía circular.</p>

Fuente: UAESP 2023

### 3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR

**ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE LA OAP**

Relacione lo contenido en el modelo de relacionamiento, en el cual se realiza el análisis de los resultados de la retroalimentación con las partes interesadas identificadas en su proceso, frente a sus requerimientos, resultados de auditorías, sugerencias, resultados de la participación ciudadana, entre otras formas de retroalimentación. (comunicaciones, necesidades y expectativas)

**TABLA 41 MODELO DE RELACIONAMIENTO**

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Proceso Gestión Integral de Residuos Proceso de Participación Ciudadana	Recicladores	Concertar las acciones afirmativas en favor de la población recicladora. POT Regularización de las ECAS Modificación decreto 596 Industrialización o transformación de materiales. Formulación de proyectos para el	Servicios prestados por la UAESP con relación al plan de inclusión y adopción de medidas en relación con su oficio "tendiente al mantenimiento y fortalecimiento de la actividad que han venido desarrollando a través del tiempo".

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		IAT y el fondo de incentivos de la UAESP. Centro transitorio de Carreteros	Acciones realizadas por la UAESP para dignificar su labor y reconocimiento de esta. Concertar las acciones afirmativas en favor de la población recicladora. Mejorar sus condiciones de vida
Dirección general Gestión disciplinaria interna Gestión documental	Gobierno	Gestión Interinstitucional Normativa Plan de Desarrollo Lineamientos, estrategias y protocolos	Cumplimiento de marco normativo Proponer iniciativas innovadoras de acuerdo con la misionalidad de la entidad Fortalecimiento de la oferta, gestión e imagen



PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
			institucional Fortalecimiento del Gobierno Corporativo Cumplimiento de lineamientos, estrategias y protocolos
Dirección general Gestión disciplinaria interna Gestión de evaluación y mejora Direccionamiento estratégico Gestión de asuntos legales Procesos misionales Gestión documental	Autoridades de regulación y control	Atención y respuesta a requerimientos de Informes de gestión y avance Implementación de Políticas Públicas	Comportamiento transparente, ético e integro Cumplimiento de principios y normas Cumplimiento a la garantía de la prestación de servicios Control y seguimiento a la UAESP como entidad pública Control político Control

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
			social
<p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Gestión financiera</p> <p>Gestión de asuntos Legales</p> <p>Gestión disciplinaria interna</p> <p>Gestión del conocimiento y la innovación</p> <p>Gestión documental</p>	<p>Servidores públicos UAESP</p>	<p>Gestión del talento humano en el ciclo de ingreso, desarrollo y retiro.</p> <p>Articulación entre las dependencias para adelantar la gestión pública de la entidad.</p>	<p>Crecimiento profesional y personal</p> <p>Desarrollo del Plan Institucional de Capacitación</p> <p>Desarrollo del Plan de bienestar social e incentivos</p> <p>Implementación y sostenibilidad del sistema de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Fortalecimiento de las competencias laborales y comportamentales</p> <p>Lineamientos de trabajo claros</p> <p>Condiciones básicas de bienestar, seguridad y salud</p>

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
			<p>en el trabajo</p> <p>Garantía de cumplimiento de los derechos laborales</p> <p>Equilibrio entre la calidad de vida personal y laboral</p> <p>Gestión de cultura organizacional basada en la integridad, ambientes incluyentes, diversos, seguros y libres de discriminación</p>
<p>Procesos misionales</p>	<p>Concesionarios/ Operadores / Interventores</p>	<p>Condiciones contractuales bajo principio de transparencia</p> <p>Cumplimiento de las condiciones del servicio</p>	<p>Operación y prestación de servicios</p> <p>Potencializar su imagen corporativa</p> <p>Mantener una comunicación</p>

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		Equilibrio económico	fluida para atender necesidades y requisitos con la entidad Claridad en el acceso a la información de acuerdo con la modalidad contractual Transparencia en la contratación
Procesos misionales Cooperación internacional o quien haga sus veces Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social - Asesor (a) de cultura ciudadana Proceso de Participación Ciudadana	Aliados estratégicos	Aunar esfuerzos interinstitucionales Fortalecer la gestión pública de la Entidad Revisión de lineamientos, estrategias o protocolos	Fomentar su desarrollo integral Representar y defender intereses comunes Oferta institucional Articulación interinstitucional

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p>Procesos misionales: Equipos de gestión social</p> <p>Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social</p> <p>Proceso de Participación Ciudadana</p>	<p>Comunidad área de influencia</p>	<p>* Oferta institucional</p> <p>* Veeduría ciudadana</p>	<p>Establecer mayor cercanía y comunicación</p> <p>Cumplimiento de las obligaciones por parte del operador</p> <p>Recibir oferta institucional</p> <p>Respeto y no vulneración de Derechos Humanos y ambientales</p> <p>Incidir en la toma de decisiones de la UAESP</p> <p>Ejercer veedurías ciudadanas sobre la operación</p>
<p>Procesos misionales: Equipos</p>	<p>Ciudadanía</p>	<p>Participación ciudadana</p>	<p>Acceso a la información de la</p>

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
de gestión social Servicio al ciudadano Gestión del talento humano Gestión de las comunicaciones Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social Proceso de Participación Ciudadana		Cultura ciudadana Garantía de la prestación de los servicios a cargo de la UAESP Garantía de derechos	entidad de manera fácil y oportuna Comunicación transparente, accesible y de manera oportuna Garantía del cumplimiento con la prestación de los servicios Participar en los espacios institucionales de la UAESP Ejercer control social Acceder a la información pública Cumplimiento del Plan de desarrollo
	Proveedores	Condiciones	Claridad en el

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<p>Gestión financiera</p> <p>Gestión de apoyo logístico</p> <p>Gestión de talento humano</p> <p>Procesos misionales</p> <p>Gestión tecnológica y de la información</p> <p>Gestión de las comunicaciones</p>		<p>contractuales</p> <p>bajo principio de transparencia</p> <p>Cumplimiento de las condiciones del servicio y producto</p> <p>Equilibrio económico</p>	<p>acceso a la información de acuerdo con la modalidad contractual</p> <p>Oferta de servicios o productos</p> <p>Apoyar la imagen corporativa</p> <p>Mantener una comunicación fluida con la entidad</p> <p>Fortalecimiento y desarrollo de proveedores</p> <p>Transparencia en la contratación</p> <p>Información y orientación respecto al trámite de cuentas de cobro y temas contractuales</p>
Gestión de las comunicacione	Medios de comunicació	Suministrar información	Respeto por la libre expresión

PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
s	n	<p>pertinente</p> <p>Entrega de información objetiva</p> <p>Relacionamiento eficaz</p>	<p>Acceso a la UAESP como fuente primaria</p> <p>Informar a la ciudadanía sobre los temas que competen a la UAESP</p> <p>Mayor relacionamiento</p> <p>Gestión de la entidad</p> <p>Entrevistas</p>

Fuente: UAESP 2023

Adicionalmente a través de la aplicación de consultas ciudadanas desarrolladas con diferentes metodologías a los grupos de interés y de valor se consultaron temas relacionados con la información de las rendiciones de cuentas, agendas propias de los grupos de interés y necesidades priorizadas para instrumentos de planeación.

#### 4. EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE LOS PROCESOS QUE LIDERAN LOS SISTEMAS DEL SIG:**



En este numeral debe anotar el avance de cada objetivo del SIG teniendo en cuenta la ejecución de las actividades formuladas en los diferentes instrumentos de planeación que se encuentren alineadas a los objetivos planteados.

Igualmente, cuando se evidencien dificultades para el cumplimiento de los objetivos, se debe señalar las acciones de mejora necesarias las cuales deben guardar coherencia con el numeral 6. Oportunidades de mejora.

**TABLA 42 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIG**

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
<p>Mantener la mejora continua de los procesos de la UAESP mediante la documentación y revisión permanente de sus procedimientos e implementación de controles para el logro de los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de valor.</p>	<p>OAP- SIG</p>	<p>Se realizó la actualización de 172 documentos del SIG.</p> <p>Se obtuvo la certificación del sistema de calidad bajo los requisitos de la norma ISO9001:2015 con el ICONTEC</p> <p>Se realizó la segunda línea de defensa de los riesgos e indicadores</p> <p>Ejecutándose el 100% de las actividades proyectadas.</p>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
<p>Implementar las actividades establecidas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental como estrategia para controlar o mitigar los impactos negativos significativos de la entidad.</p>	<p>OAP-Ambiental</p>	<p>A corte del 30 de noviembre, el plan de acción del PIGA tiene una ejecución del 87%.</p> <p>A partir, de las diferentes actividades que se desarrollan se busca prevenir, mitigar y controlar los posibles impactos negativos que se pueden generar en la entidad; para ello, se promueve con los colaboradores (as) el uso eficiente de los recursos a través, de un consumo responsable y la reincorporación de material considerado como residuos a la economía circular además, de realizar seguimiento continuo a la implementación del PIGA en la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora.</p>
<p>Desarrollar las actividades tendientes a proteger la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los funcionarios, contratistas,</p>	<p>SAF- Talento Humano</p>	<p>El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) desarrolló un número significativo de actividades, con el fin de darle cumplimiento a la normativa aplicable en materia de riesgos laborales e identificación de peligros, buscando la prevención y protección de la salud de los/las colaboradores/as; con este</p>





OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
<p>subcontratistas y visitantes de la UAESP, fomentando la cultura de autocuidado, en cumplimiento con la normativa nacional legal vigente aplicable en materia de riesgos laborales.</p>		<p>enfoque se introdujo el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV al PTSST, adicionando actividades preventivas y de control en materia de riesgos.</p>
<p>Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, y la protección de datos personales, mediante la gestión los riesgos de seguridad de la Información.</p>	<p>TIC</p>	<p>Se trabaja sobre la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información, para lograr pasar de un nivel de madurez “Gestionado” a un nivel “Optimizado”, por medio de las acciones descritas en el Plan de Seguridad y privacidad de la información. No obstante, se ha materializado el riesgo de indisponibilidad de servicios y recursos tecnológicos por obsolescencia tecnológica.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2573 de 2014 la Entidad debe</p>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
		<p>tener implementado el 100% de los controles desde el 2018 y mantenerse, no obstante, la falta de recursos financieros para renovación tecnológica, ampliación de infraestructura e implementación de herramientas para automatizar los controles requeridos por el MSPI no ha sido posible.</p> <p>Se requiere que Seguridad de la Información y Datos Personales sean parte de los procesos estratégicos de la entidad, que aseguren un presupuesto para su implementación de forma que la información crítica este resguardada y cumplir con lineamientos normativos, reduciendo el riesgo de interrupciones no planificadas que permitan continuar la operación de la Entidad y brindar soluciones confiables.</p>
<p>Implementar acciones específicas y generar lineamientos que garanticen la</p>	<p>SAF – Documental</p>	<p>En el marco de la aplicación de la Política de Gestión Documental durante la vigencia, el proceso ha desarrollado las siguientes estrategias con el fin de dar cumplimiento a las acciones encaminadas a la conservación y</p>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
<p>adecuada gestión de los documentos para garantizar la organización y disponibilidad de la información de la UAESP.</p>		<p>preservación de la información en pro de salvaguardar la historia institucional de la Entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración Plan Institucional de Archivos – PINAR.</li> <li>▪ Elaboración Programa de Gestión Documental – PGD.</li> <li>▪ Elaboración Sistema Integrado de Conservación – SIC.</li> <li>▪ Elaboración y actualización de procedimientos, manuales, instructivos y formatos que hacen parte integral del proceso de gestión documental en el desarrollo de actividades para garantizar la organización de la información en cumplimiento de la normatividad vigente.</li> <li>▪ Sensibilización, capacitación y transferencia de conocimiento a los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de los instrumentos archivísticos normalizados por el Sistema Integrado de Gestión para la aplicación de los procesos técnicos en cuanto a la organización</li> </ul>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
		<p>documental de la entidad, 350 personas participaron en las jornadas de capacitación realizadas en la vigencia del año 2020, 384 en la vigencia de 2021, 351 en la vigencia 2022 y 356 en 2023, podemos observar que en los cuatro años se mantenido el promedio de participantes en estas jornadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de las TVD</li> </ul> <p>Elaboración de estudios previos para la contratación de un tercero para la elaboración de las TRD y sus anexos</p>
<p>Promover la eficacia de las operaciones a través de los principios de autocontrol, auto regulación y autogestión.</p>	<p>OCI</p>	<p>El proceso de Evaluación y Mejora está asociado al objetivo estratégico “Fortalecimiento Institucional” es así como su actividad principal es cumplir con el Plan Anual de Auditorías aprobado en el comité CICCI. . Con respecto a estos principios se señala que:</p> <p><b>Autocontrol:</b> la OCI lo promueve a los demás procesos a través de campañas de sensibilización mensuales con temas relacionados con el uso de herramientas o instrumentos de control</p>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
		<p>implementados en la entidad.</p> <p><b>Auto regulación</b> se realiza a través de capacitaciones en temas referentes a control interno como: Planes de mejoramiento interno y externo, procedimiento de auditoría, campañas de prevención sobre estos principios a todos los procesos, entre otros.</p> <p><b>Autogestión</b> a nivel de los procesos de la entidad en los correspondientes seguimientos a mapas de riesgos, PAAC, metas, PAI.</p> <p>Actualmente el nivel de cumplimiento de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno se encuentra en el 96%.</p> <p>Lo anterior asegura la implementación de la política de control interno a través del MECI asegurando el cumplimiento de estos principios.</p>
<p>Garantizar la prestación del servicio al ciudadano en concordancia con los principios de</p>	<p>SAF – Servicio al Ciudadano</p>	<p>Desde el área del servicio al ciudadano en la vigencia 2023 se ha contado con la activación permanente de nuestros diferentes canales de atención a los cuales los ciudadanos han podido acceder:</p>

OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
<p>racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.</p>		<p>-Atención presencial: Av Caracas 53-80 Bogotá - Cundinamarca.</p> <p>-Canal telefónico: 601 358 0400.</p> <p>-Correo electrónico:  <a href="mailto:uaesp@uaesp.gov.co">uaesp@uaesp.gov.co</a>  <a href="mailto:defensorciudadano@uaesp.gov.co">defensorciudadano@uaesp.gov.co</a></p> <p>-Redes sociales:</p> <p> <a href="#">@Facebook</a></p> <p> <a href="#">@Twitter</a></p> <p> <a href="#">@Youtube</a></p> <p> <a href="#">@Instagram</a></p> <p>-Chat virtual</p> <p>-Formulario web  <a href="https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd">https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd</a></p>
<p>Promover la ejecución de actividades que generen valor agregado a los grupos de interés y de valor en el marco de la Participación Ciudadana y</p>	<p>OAP - Participación</p>	<p>A través del modelo de relacionamiento de la UAESP se han identificado las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como las brechas de los índices distritales lo que ha permitido la elaboración de nuevas estrategias como los diferentes espacios de rendición de cuentas, transferencia de conocimiento y lineamientos institucionales,</p>



OBJETIVOS DEL SIG	RESPONSABLE	AVANCE DE LA GESTIÓN
Gestión Social.		reflejándose en el mejoramiento del Índice de Desempeño Institucional, el reconocimiento institucional ante la ciudadanía.

Fuente: UAESP 2023

Nota: Cuando no se dé cumplimiento a los objetivos, se debe consignar en el acta de revisión por la dirección las acciones necesarias a establecer en el respectivo plan de mejoramiento.

## 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE LA OAP

Con corte a 30 de septiembre de 2023 la Entidad cuenta con 44 indicadores asociados a su gestión, cuyo seguimiento se realiza de manera periódica y de acuerdo con los tiempos establecidos por cada uno de los procesos.

El acumulado del resultado de indicadores frente a la meta formulada, presenta el siguiente comportamiento con corte al tercer trimestre:

### ILUSTRACIÓN 1 COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES



Fuente: Informe de Segunda Línea de Defensa Tercer Trimestre

A continuación, se presenta el análisis del último trimestre, desagregado por procesos.

### **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Este grupo se encuentra conformado por 10 indicadores que para el tercer trimestre 2023 presenta 8 indicadores con resultados sobresalientes, equivalente al 80%, mientras que el 10% representado en 1 indicador se ubica en el normal esperado. Así mismo y en el nivel crítico se localiza una herramienta de medición, que representa el 10% de los indicadores evaluados.

### **PROCESOS MISIONALES**

De los 11 indicadores que conforman los procesos misionales se encuentran 5 herramientas de medición con resultados sobresalientes, equivalentes a un 45%, mostrando una disminución de 19 puntos porcentuales frente al segundo trimestre. Así mismo y en el rango de normal esperado encontramos 4 indicadores equivalentes al 36%; de otra parte y en condición crítica se localizan 2 indicadores (18%) que corresponden a los procesos de Aprovechamiento y Disposición Final), reflejando un incremento de 18 puntos respecto de la anterior medición.

### **PROCESOS DE APOYO**

El análisis de estos procesos se realiza en dos grupos, a saber:

- a. Gestión de Asuntos Legales, Gestión Tecnológica y de la Información, Gestión de Apoyo Logístico, Talento Humano, Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

Frente al comportamiento de los 10 indicadores que forman este grupo, encontramos que el 80% equivalente a 8 indicadores se encuentran con desempeño sobresaliente, mostrando un crecimiento del 20% frente al período anterior; de otra parte, el 20% correspondiente a 2 indicadores se ubica en el rango normal esperado.

b. Proceso de Gestión Financiera

El proceso de Gestión Financiera continúa siendo el proceso con mayor cantidad de indicadores en nivel crítico representado en 7 indicadores equivalentes al 64%, mostrando un incremento de 9 puntos porcentuales frente al período anterior (55%). De igual manera ubica dos herramientas de medición en nivel normal esperado y los 2 restantes en sobresaliente, cada una equivalente al 18%.

## EVALUACIÓN Y MEJORA

El proceso cuenta con dos herramientas de medición, presentando desempeño sobresaliente con cumplimiento del 100%.

## 6. CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS PROCESOS MISIONALES

Resultado del seguimiento a la conformidad de productos durante la vigencia fiscal indicando para cada tipo de servicio la siguiente información:

#### ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS

Una vez adelantado el seguimiento anual al cumplimiento de los requisitos de los productos generados, se encontró que durante la vigencia del 1 de enero al 31 de

octubre de 2023 No se identificaron productos o salidas no conformes para estos procesos evidenciando que los controles propuestos y ejecutados son efectivos

Informe de Supervisión y Control se registra conformidad para todo el informe para los dos procesos, informes que se encuentran publicados hasta el mes de septiembre (AP).

Para evidenciar las salidas conformes se realiza revisión al 100% de las solicitudes de Subvenciones por parte de los profesionales encargados de gestionar el trámite de manera que cumpla con todos los requisitos; adicionalmente por parte del profesional encargado de efectuar los seguimientos, se realiza verificación aleatoria con una muestra del 5%, por otro lado, se revisa las condiciones de vulnerabilidad en las respectivas bases de datos relacionadas con el proceso de subvenciones.

Para determinar las conformidades de aprobación de proyectos Fotométricos se realiza verificación del cumplimiento de todos los requisitos del trámite gestionado, de acuerdo con lo que se encuentra registrado en la base de datos "Proyectos fotométricos," adicionalmente se realiza verificación aleatoria con una muestra del 5%,

En conclusión, se determina que los seguimientos realizados dan cuenta de la conformidad de la prestación de los servicios

En la siguiente tabla se presenta el seguimiento realizado donde se evidencia la conformidad de los servicios

**TABLA 43 PRODUCTO NO CONFORME - SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO**

<b>PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO</b>			
<b>PERIODO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>PRODUCTO O SERVICIO</b>	<b>NO DE PRODUCTOS</b>	<b>NO DE PRODUCTOS</b>

		TOTALES	NO CONFORMES
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	Informe Supervisión y Control SF	9	0
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	informe de Subvenciones	10	0
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	Aprobación de proyectos fotométricos	453	0
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	Informe Supervisión y Control AP	10	0
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	Aprobación de proyectos de incorporación de infraestructura de AP (revisados en el mes)	30	0
Del 01/01/2023 al 30/10/2023	Aprobación incorporación de infraestructura de AP (visitados)	25	0

Fuente: UAESP 2023

Como se evidencia en el periodo informado NO se presentaron salidas no conformes

**TABLA 44 PRODUCTO NO CONFORME - GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS			
PERIODO DE IDENTIFICACIÓN	PRODUCTO O SERVICIO	NO DE PRODUCTOS TOTALES	NO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
	Registro Único de Recicladores de Oficio - RURO	3	0

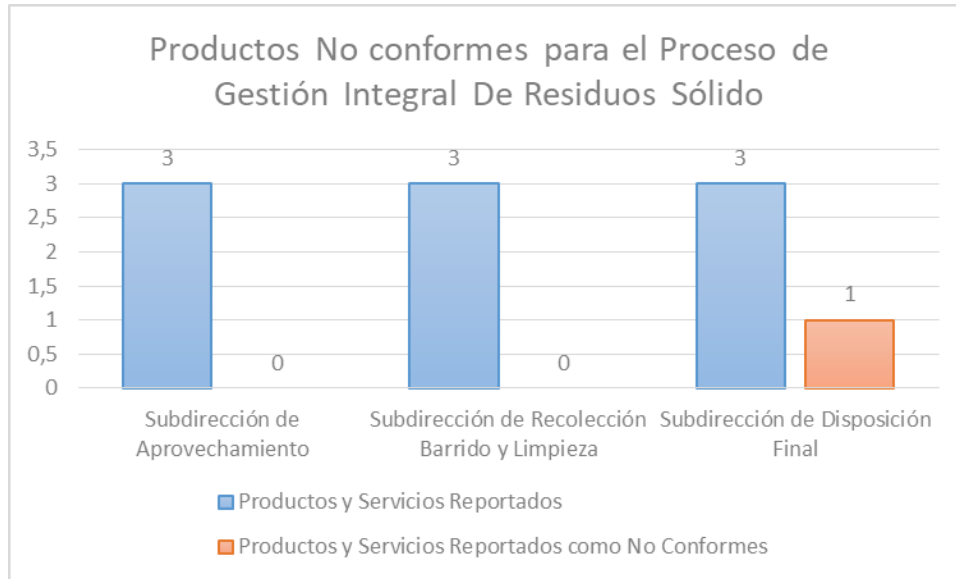
PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS - GIRS			
PERIODO DE IDENTIFICACIÓN	PRODUCTO O SERVICIO	NO DE PRODUCTOS TOTALES	NO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
Enero a octubre 31 de 2023	Registro Único de Organizaciones de Recicladores de Oficio - RUOR		0
	Registro Único de Carreteros - RUCA		0
	Disposición final Visitas Académicas Ingreso y permanencia de personal al Parque Innovación Doña Juana	3	0
	Disposición final (Indicadores de calidad de operación)		0
	Disposición final (Calidad del efluente del Sistema de Tratamiento de		1

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS			
PERIODO DE IDENTIFICACIÓN	PRODUCTO O SERVICIO	NO DE PRODUCTOS TOTALES	NO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
	Lixiviados)		
	Recolección y transporte de Residuos Sólidos no aprovechables	3	0
	Barrido y Limpieza de Áreas Públicas		0
	Poda de Arboles		0
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>

Fuente: UAESP 2023

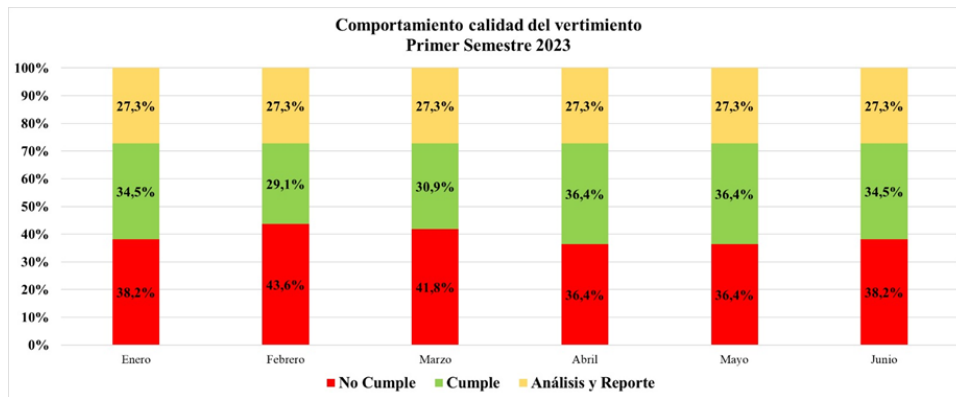
**Nota:** Realizar grafica de barra para evidenciar el comportamiento de los productos no conformes y Especificar si se han adelantado acciones de mejora o correctivas y justificar los incumplimientos cuando aplique.

### ILUSTRACIÓN 2 GRAFICA DE PRODUCTOS NO CONFORMES PARA EL PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS



Fuente: UAESP 2023

**ILUSTRACIÓN 3 GRAFICA DE PRODUCTOS NO CONFORMES CALIDAD DEL EFLUENTE DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS**



Fuente: UAESP 2023

Para el producto no conforme de Calidad del efluente del Sistema de Tratamiento de Lixiviados el cual lo realiza el concesionario, la gráfica relaciona el comportamiento de la calidad del vertimiento durante el primer semestre de 2023. Donde el incumplimiento del Concesionario CGR Doña Juana ha oscilado entre el 36,4% y el 43,6% respecto a la totalidad de los parámetros de calidad exigidos por



la Autoridad Ambiental, lo que evidencia la necesidad de realizar la optimización del Sistema de Tratamiento de Lixiviados para dar cumplimiento a la calidad del vertimiento.

Frente a las acciones adelantadas para la mejora de la calidad del efluente del Sistema de Tratamiento de Lixiviados, desde la Unidad se han adelantado los debidos requerimientos al concesionario, como operador del Sistema, para conminarlo al cumplimiento de los parámetros establecidos por la normativa ambiental. Así mismo, se han enviado los informes correspondientes a la Autoridad Ambiental para poner en conocimiento el estado de cumplimiento y se tomen las medidas correspondientes de acuerdo con la competencia que le asiste.

De igual forma, se han adelantado las actuaciones jurídicas para conminar al concesionario CGR Doña Juana a realizar la optimización del STL a fin de lograr el cumplimiento de la totalidad de los parámetros establecidos por normatividad.

## 7. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### ESTA INFORMACIÓN ES RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Este cuadro es una sugerencia, no obstante, la OCI está en libertad de presentar el informe acorde con su metodología vigente.

**TABLA 45 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

Procesos	Cerrada	Cerrada incumplida (Vencidas)	Cerrada sin tratamiento	En proceso	Total, general
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones	3			3	6

Procesos	Cerrada	Cerrada incumplida (Vencidas)	Cerrada sin tratamiento	En proceso	Total, general
Interinstitucionales					
Oficina Asesora de Planeación	7		2	8	17
Oficina de Control Interno	4				4
Oficina de Control Interno Disciplinario	2				2
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	38	3		9	50
Subdirección Administrativa y Financiera - Apoyo Logístico	2				2
Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	6				6
Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Financiera	2			2	4
Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al	6	6			12

Procesos	Cerrada	Cerrada incumplida (Vencidas)	Cerrada sin tratamiento	En proceso	Total, general
Ciudadano					
Subdirección Administrativa y Financiera - Talento Humano	2			19	21
Subdirección de Aprovechamiento	4	1		1	6
Subdirección de Asuntos Legales	10				10
Subdirección de Servicios Funerarios	3	3			6
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	8			4	12
Subdirección Disposición Final	4			3	7
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza	3				3
<b>Total, general</b>	<b>104</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>168</b>

Fuente: UAESP 2023

## 8. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**ESTA INFORMACIÓN ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS**

**TABLA 46 SEGUIMIENTO Y MEDICION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA**

<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías externas	<p>La OAP cuenta actualmente con 4 hallazgos de la Contraloría de Bogotá como sigue:</p> <p>Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por reporte de información no confiable, al no ser coherente y uniforme entre los distintos documentos cargados en el aplicativo SIVICOF de la Contraloría de Bogotá como reporte de la cuenta anual: 2 acciones formuladas.</p> <p>Hallazgo administrativo en la constitución de reservas presupuestales al cierre de la vigencia fiscal 2022, en virtud del Decreto Distrital 714 de 1996 - Estatuto Orgánico de Presupuesto Distrital, la Directiva 002 de 2021 - Lineamientos de Política para el Presupuesto Anual - Alcaldía Mayor de Bogotá y la Circular de cierre presupuestal No. DDP 000005 de mayo 12 de 2022: 1 acción formulada.</p> <p>Actualmente se ha dado cumplimiento al 86% de las acciones formuladas para atender los 4 hallazgos, 3 de los hallazgos cuentan con</p>

<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
	recomendación de cierre por parte de la Oficina de Control Interno, el hallazgo restante continua en proceso y tiene fecha de cierre el 31 de mayo de 2024.
Comités primarios	La OAP ha realizado los comités primarios en los que ha hecho seguimiento a las actividades y funciones asignadas encontrando el cumplimiento de lo planeado y documentado en los diferentes instrumentos de planeación.
Otras instancias de seguimiento	Se han entregado el reporte de MIPG Y PEI a la Secretaría del hábitat como insumo para el CSGD  Se ha realizado la entrega de informes de segunda línea de defensa de los instrumentos de planeación de competencia de la OAP en el CIGD

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 47 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

<b>PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías externas	No se presentan ninguna acción abierta
Comités primarios	Este Comité se realiza todos los meses (se cuentan con 10 actas de reunión)

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Otras instancias de seguimiento	Consejo de redacción se realizan 4 al mes (se cuentas con las actas de reunión)

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 48 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA**

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Resultados de auditorías externas	N/A
Comités primarios	La OCDI ha realizado mensualmente los comités primarios, haciendo el seguimiento a todas las actividades y aplicando el procedimiento cumpliendo así con todos los objetivos.
Otras instancias de seguimiento	N/A

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 49 SEGUIMIENTO Y MEDICION SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO**

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Resultados de auditorías externas	Durante la vigencia se atendieron visitas administrativas de la Veeduría sin hallazgos. Durante la vigencia se atendió la auditoria regular

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	de la contraloría Código 170 en el cual nos evidencian cinco (5) hallazgos para los cuales se formulan seis (6) acciones que se encuentran en ejecución; igualmente, se atendió Auditoría visita especial de la contraloría con código 173 en el cual nos evidencian siete (7) hallazgos para los cuales se formulan siete (7) acciones que se encuentran en ejecución.
Comités primarios Alumbrado Público	<p>La subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público ha realizado los comités primarios alineados a la nueva normativa (trimestralmente) adelantando la revisión de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernización de Alumbrado Público</li> <li>• Matriz de riesgos</li> <li>• Infraestructura Nivel cero</li> <li>• Contrato Interventoría</li> <li>• Plan de mantenimiento</li> <li>• Expansiones y repotenciaciones</li> <li>• Componente Social</li> <li>• Componente ambiental</li> <li>• Convenio ENEL Colombia</li> <li>• Normograma</li> <li>• Plan de Acción Institucional</li> </ul>

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental</li> <li>• Inventario de parques IDR</li> <li>• Atención a cortes de energía a parques</li> <li>• Facturación del servicio de Alumbrado Público</li> </ul>
Comités primarios Servicios Funerarios	<p>La subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público ha realizado los comités primarios alineados a la nueva normativa (trimestralmente) adelantando la revisión de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Procesos de Contratación</li> <li>• Liquidación de contratos</li> <li>• Interventoría obras</li> <li>• PRIO</li> <li>• Hornos crematorios</li> <li>• Plan de mantenimiento</li> <li>• Interventoría</li> <li>• Convenio Medicina Legal</li> <li>• Fondo de mantenimiento</li> <li>• PRM Y PEMP</li> <li>• Componente social</li> <li>• Componente ambiental</li> <li>• Subsidios</li> </ul>



PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normograma</li> </ul>
Otras instancias de seguimiento: PLAN MAESTRO DE CEMENTERIOS	<p>De conformidad con el Decreto 555de 2021 -POT pierden vigencia el Plan Maestro de cementerios y servicios funerarios, sin embargo, el nuevo POT indica que se debe construir con el apoyo de la Secretaria Distrital de Planeación el plan del sistema del cuidado y servicios sociales, en donde se encontraran los servicios funerarios y a su vez la UAESP construirá los estándares arquitectónicos y de calidad espacial, por lo que la UAESP publicó en la plataforma Legalbog el borrador de dicha resolución, recibiendo observaciones de FENALCO, JARDINES DE PAZ, SECRETARÍA DE HABITAT y otras empresas del sector Funerario ante lo que la UAESP dio respuesta a cada una de ellas y ajustó el proyecto Resolución.</p> <p>De otra parte, la UAESP elevó solicitud de concepto a la Secretaría Distrital de Planeación y Secretaria Jurídica Distrital sobre la competencia de nuestra parte para emitir dicha resolución.</p>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 50 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías externas	Se han adelantado las acciones propuestas en los planes de mejoramiento institucional, de la Veeduría Distrital y de la Contraloría de Bogotá.
Comités primarios	Se han adelantado los Comités Primarios como espacios para fortalecer el autocontrol, la autorregulación y la autogestión donde se trató el avance de las acciones en cumplimiento de los programas y proyectos y los seguimientos a las Herramientas de gestión, seguimiento a los concesionarios, contratos y estados de las PQRS, así como resaltar los valores institucionales en el marco de la gestión de ética institucional.
Otras instancias de seguimiento	Para los procesos de RBL y DF se han venido realizado los seguimientos a los contratos de prestación e interventoría, a través de los informes de supervisión y Control, los cuales se han publicado en la página de la UAESP.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 51 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías	Se mejoró el proceso de gestión de recobro a las

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
externas	EPS de las incapacidades, mediante (reclamación - acto administrativo - cobro coactivo) gestionando los saldos registrados desde la vigencia 2020, con el fin de recuperar los dineros cancelados a las entidades del sistema de seguridad social.
Comités primarios	Se hizo la evaluación y seguimiento a la gestión del proceso, enfocados principalmente a la validación de ejecución de las metas planteadas, así como a la ejecución de los recursos financieros en los términos planteados.
Otras instancias de seguimiento	<p>Se articuló acciones a través de la mesa de seguimiento de las políticas de la Dimensión de Talento Humano desde el modelo MIPG, Política de Talento Humano y Política de Integridad, articulando temas y actividades con los demás procesos de la entidad, llevando a la toma de decisiones articulada con los subdirectores y jefes de dependencia acciones de mejora continua para la gestión del proceso.</p> <p>De otra parte, las auditorías internas, permitieron validar y evidenciar la gestión del proceso en cumplimiento de la normativa vigente, generando recomendaciones que propenden por la mejora en la gestión y ayudan a la formulación de acciones</p>

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	estratégicas.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 52 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN FINANCIERA**

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Auditoria de Regularidad 170 PAD 2023 Contraloría Distrital	Fenecimiento de la cuenta = Opinión sobre la Gestión Financiera Resultado de la evaluación realizada se presenta la siguiente opinión de los Estados Financieros 2022-2021: Opinión limpia o sin salvedades En nuestra opinión, los Estados Financieros arriba mencionados, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP a 31 de diciembre de 2022, así como los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes o los prescritos por el Contador General de la Nación.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 53 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO**

<b>PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías externas	No se tienen hallazgos de vigencias anterior
Comités primarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y avance mensual de inventarios</li> <li>• Cierres de Almacén y movimientos (traslados, egresos, ingresos)</li> <li>• Mantenimiento locativo realizado</li> <li>• Mantenimiento de infraestructura</li> <li>• Mantenimiento de ascensor</li> <li>• Relación y ejecución de contratos como: vigilancia, aseo y cafetería, transporte, bienes de oficina.</li> <li>• Pago de servicios públicos</li> <li>• Apoyo a las subdirecciones misionales en la parte logística y distribución de bienes y servicios.</li> </ul>
Otras instancias de seguimiento	Auditorias por parte de control interno. Se proyecta plan de mejoramiento por recomendaciones realizadas por esta oficina.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 54 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN**

<b>PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</b>
---

INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Resultados de auditorías externas	Se cuenta con un (1) hallazgo, el cual se encuentra en proceso. Para este hallazgo se propuso una acción de mejora, la cual se encuentra con un avance de ejecución del 89% a 31 de octubre.
Comités primarios	<p>Teniendo en cuenta la Resolución 757 de 2023 la Oficina de Tic realizó los comités primarios haciendo la revisión de los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromisos adquiridos en el comité anterior.</li> <li>2. Informe de avance de la gestión precontractual.</li> <li>3. Estados cuentas de cobro y pago de facturas.</li> <li>4. Seguimiento al PAI y PMI.</li> <li>5. Indicadores del proceso.</li> <li>6. Seguimiento a mesa de ayuda.</li> <li>7. Normograma.</li> <li>8. Código de Integridad.</li> </ol> <p>Además, se dan los lineamientos para el desarrollo de las actividades propias de la gestión de tecnologías de la información y comunicaciones.</p>
Mesa Técnica de Seguridad Digital	Se realiza seguimiento y monitoreo a la ejecución del plan de seguridad y privacidad de la información para la implementación del MSPI, el cual cuenta con un avance de ejecución del 89%.
Mesa Técnica de Gobierno Digital	Se realiza seguimiento y control a la implementación de la Política Nacional de Gobierno Digital, articulando las acciones

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	necesarias con los procesos de la Entidad.
Seguimiento a desarrollos de software.	Se realiza seguimiento al cumplimiento, desviaciones y cambios en los proyectos de desarrollo de software a cargo de la Oficina TIC.
Seguimiento a contratos a cargo de la Oficina TIC	Se realiza seguimiento a la fase precontractual, a la ejecución y liquidación de los contratos a cargo de la Oficina lo cual ha permitido completar la liquidación de los contratos en la fase respectiva.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 55 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Resultados de auditorías externas	Con ocasión de la auditoría de regularidad, realizada por la Contraloría de Bogotá, se formularon catorce (14) acciones asociadas a Seis (6) hallazgos.
Comités primarios	Durante el periodo reportado, se realizaron tres (03) comités en los cuales se generaron lineamientos para la operación del proceso, haciendo seguimiento y control, aplicando la normativa vigente y detectando desviaciones para la implementación de oportunidades de mejora.

<b>PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Otras instancias de seguimiento	Seguimiento a los compromisos registrados en las herramientas de gestión como indicadores, plan anticorrupción y atención al ciudadano, planes de mejoramiento y matrices de riesgos, entre otras, dándose cumplimiento de manera satisfactoria a cada una de las actividades programadas

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 56 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DOCUMENTAL**

<b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
<b>INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>	<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>
Resultados de auditorías externas	Se diligencio y envió el Formulario de Seguimiento Estratégico del Archivo Distrital de Bogotá y se continúa enviando los reportes de seguimiento del PMA al Archivo General de la Nación – AGN, a lo anterior se están tomando las recomendaciones presentadas en el informe de estos entes de control.
Comités primarios	Se reportan las actividades a realizar de acuerdo con el PMA y las pendientes del PGD, los avances consolidados en los planes de mejoramiento, los resultado y actividades a realizar de acuerdo con



PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
	las auditorías interna y externas y lo establecido en las normas archivísticas.
Otras instancias de seguimiento	Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Gestión Documental Mesas técnicas de seguridad digital Mesas técnicas de gestión documental Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 57 SEGUIMIENTO Y MEDICION SERVICIO AL CIUDADANO**

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Resultados de auditorías externas	El proceso de servicio al ciudadano no cuenta con hallazgos de auditorías externas
Comités primarios	Se presenta toda la información del desarrollo del proceso sin ninguna novedad a la fecha.
Otras instancias de seguimiento	Se presentan los informes de auditoria por parte de la auditoria de control interno los cuales ya fueron registrado en el punto 1. Oportunidades de mejora.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 58 EVALUACIÓN Y MEJORA**

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA	
INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
Comités primarios	Los seguimientos se efectúan en forma mensual y han contribuido al cumplimiento de los objetivos del proceso.
El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	en el que se presentan los resultados de manera semestral tanto de los instrumentos de operación del proceso como de los resultados de los seguimientos y las auditorías internas realizadas por la OCI. De igual forma se presentan resultados de las auditorías externas realizadas por los diferentes órganos de control.
Comité de Gestión y Desempeño	En el que se presentan los avances y cumplimientos de los planes donde el proceso hace parte de la política de control interno.

Fuente: UAESP 2023

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA SE DEBEN CUANTIFICAR LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y LAS EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y CON LOS OTROS REQUISITOS QUE LA ORGANIZACIÓN SUSCRIBA

Este cuadro es una sugerencia, no obstante, la OCI está en libertad de presentar el informe acorde con su metodología vigente.

Los resultados de las auditorías del periodo del informe y las acciones de mejora de cada uno de los procesos de la UAESP se relacionan a continuación:

**TABLA 59 AUDITORIAS INTERNAS**

<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
<b>TIPO DE HALLAZGO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>Cuenta de No.</b>
<b>No Conformidad</b>	Cerrada	10
	En Proceso	0
	Cerrada Incumplida	1
	Cerrada sin tratamiento	0
	<b>Observación</b>	
	Cerrada	59
	En Proceso	100
	Cerrada Incumplida	12
	Cerrada sin tratamiento	2
<b>Total, general</b>		<b>211</b>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 60 PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS EXTERNAS**

<b>ACCIONES PMCB y PMCGR</b>			
<b>ESTADO</b>	<b>PMCB Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá</b>	<b>PMCGR Plan de Mejoramiento Contraloría Gral. de la República</b>	<b>TOTA L</b>

<b>ACCIONES PMCB y PMCGR</b>			
<b>ESTADO</b>	<b>PMCB Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá</b>	<b>PMCGR Plan de Mejoramiento Contraloría Gral. de la República</b>	<b>TOTA L</b>
CERRADAS	51	0	51
INCUMPLIDAS	1	0	1
EN PROCESO	86	0	86
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>138</b>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 61 AUDITORIAS EXTERNAS**

<b>HALLAZGOS PMCB y PMCGR</b>							
<b>Procesos</b>	<b>Total Hallazgos</b>	<b>Accio nes Cerrad a</b>	<b>Cumpli da Infect iva</b>	<b>Accio nes En proces o</b>	<b>Incumpli da/ Vencida s</b>	<b>Recomenda ción de Cierre</b>	<b>Total Accio nes</b>
Oficina Asesora de Planeación	7	5	0	3	0	4	12
Subdirección de Aprovechami ento	15	3	0	15	0	0	18
Subdirección	7	5	0	4	0	6	15

HALLAZGOS PMCB y PMCGR							
Procesos	Total Hallazgos	Acciones Cerradas	Cumplida Inefectiva	Acciones En proceso	Incumplida/Vencidas	Recomendación de Cierre	Total Acciones
de Asuntos Legales							
Subdirección de Disposición Final	8	1	1	14	0	0	16
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	4	1	0	4	0	3	8
Subdirección de Alumbrado Público y Servicios Funerarios	23	1	3	19	1	1	25
Subdirección Administrativa y Financiera	24	11	1	19	0	2	33
Oficina de Tecnología	1	2	0	1	0	0	3

HALLAZGOS PMCB y PMCGR							
Procesos	Total Hallazgos	Acciones Cerradas	Cumplida Inefectiva	Acciones En proceso	Incumplida/Vencidas	Recomendación de Cierre	Total Acciones
de la Información							
SAPROV-RBL-SDF	1	0	1	0	0	0	1
SDF-SAPROV-SSFAP-SAL	1	0	0	1	0	0	1
SDF-RBL	1	0	0	1	0	0	1
SDF-SAL	3	0	0	5	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>138</b>

Fuente: UAESP 2023

El plan de mejoramiento de la UAESP suscrito con la Contraloría de Bogotá desde el PAD 2022 al cierre de octubre 31 del 2023 consolida 95 hallazgos a los cuales se les formularon 138 acciones

**TABLA 62 AUDITORIAS VEEDURIA**

ACCIONES VEEDURIA		
ESTADO	PROCESO	TOTAL
Recomendación de cierre	SSFAP	4
Recomendación de cierre	SAPROV	9
Recomendación de cierre	RBL	1
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 63 AUDITORIAS AGN**

<b>HALLAZGOS – AGN</b>			
<b>ESTADO</b>	<b>ORDENES PERENTORIAS</b>	<b>HALLAZGOS</b>	<b>TOTAL</b>
CERRADOS	2	7	9
INCUMPLIDOS	1	0	1
EN PROCESO	0	26	26
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>36</b>

Fuente: UAESP 2023

**10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PROCESOS MISIONALES ASI:

GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES

**TABLA 64 DESEMPEÑO PROVEEDORES-GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

<b>Modalidad de selección</b>	<b>Tipología</b>	<b># Contratos suscritos</b>
<b>Contratación Directa</b>	Prestación de servicios Profesionales	523
	Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión	236
	Arrendamiento	8
	Comisión	1
	Prestación de Servicios	3
	Contrato Interadministrativo	1
	Convenio Interadministrativo	3
<b>TOTAL</b>		<b>775</b>

Modalidad de selección	Tipología	# Contratos suscritos
Licitación Pública	Obra	0
	Prestación de Servicios	0
	Seguros	3
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Selección Abreviada	Compraventa	2
	Prestación de Servicios	1
	Suministro	0
	Obra	1
	Seguros	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>
Concurso de Méritos	Interventoría	1
	Consultoría	0
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
Mínima Cuantía	Prestación de Servicios	2
	Seguros	0
	Compraventa	2
	Suministro	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 65 PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS				
ACTIVOS	PENDIENTES POR APERTURAR	ARCHIVADOS	NO APERTURADOS	TOTAL



PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS				
ACTIVOS	PENDIENTES POR APERTURAR	ARCHIVADOS	NO APERTURAD OS	TOTAL
7	102	4	38	151

Fuente: UAESP 2023

Debemos aclarar que la casilla denominada "**PENDIENTES POR APERTURAR**" corresponden a solicitudes radicadas por las dependencias, las cuales, una vez analizadas, la Subdirección puede iniciar la actuación o devolverla, como quiera que no reúna los requisitos establecidos el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

Respecto de la casilla de "**NO APERTURADOS**", debe aclararse que son las solicitudes radicadas en la Subdirección, las cuales una vez revisadas, fueron devueltas a las dependencias solicitantes, por no reunir los requisitos del art. 86 de la Ley 1474 de 2011.

### PROCESOS MISIONALES

**TABLA 66 DESEMPEÑO PROVEEDORES-SERVICIOS FUNERARIOS**

FACTOR	RESULTADO
Requisitos contractuales	La interventoría ha efectuado múltiples requerimientos al concesionario a efectos de conminarlo a cumplir sus obligaciones contractuales y legales. En aquellos eventos en los cuales el concesionario Jardines de Luz y Paz NO ha atendido las solicitudes de subsanación o de cumplimiento de obligaciones contractuales, la Interventoría ha presentado "Periodos de Cura" y ha radicado informes de

FACTOR	RESULTADO
	<p>presunto incumplimiento, de conformidad con las disposiciones contractuales que indican el procedimiento que corresponde adelantar frente a los eventos de presunto incumplimiento.</p>
<p>Requisitos de calidad del servicio y producto</p>	<p>A la fecha, la interventoría, ejercida por el Consorcio San Marcos, ha adelantado ochenta y cinco (85) periodos de cura y ha presentado SETENTA Y CUATRO (74) informes de presunto incumplimiento, con ocasión de los cuales la Subdirección de Asuntos Legales -SAL- ha dado apertura a seis (6) procesos administrativos sancionatorios (04-2021, 02-2022, 01-2023, 02-2023, 03-2023 y 05-2023), de los cuales cuatro (5) ya fueron decididos, pero sólo tres (3) se encuentran en firme y ejecutoriadas. El primero, mediante la Resolución 123 de 2023 confirmada mediante Resolución 136 de 2023, por medio de la cual se declaró el incumplimiento parcial de las obligaciones del contratista y como consecuencia se impuso sanción pecuniaria de apremio por la suma de \$2.252.402.450. El segundo, mediante la Resolución 327 de 2023, confirmada mediante Resolución 389 de 2023, se declaró el incumplimiento parcial de las obligaciones del contratista y como consecuencia se impuso sanción pecuniaria de apremio por la suma de \$116.933.807. La</p>

FACTOR	RESULTADO
	<p>tercera, mediante la Resolución 602 de 2023, confirmada mediante Resolución 665 de 2023, se declaró el incumplimiento parcial de las obligaciones del contratista y como consecuencia se impuso sanción pecuniaria de apremio por la suma de \$115.676.774. La cuarta, correspondiente a la Actuación Administrativa Sancionatoria 003 de 2023 fue decidida mediante la Resolución 715 de 2023, y contra la cual se presentó recurso de reposición; igualmente, la quinta se decidió mediante resolución 891 de 30 de octubre de 2023.</p>
Requisitos ambientales	NA
Requisitos de seguridad y salud en el trabajo	NA
Otros	NA

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 67 DESEMPEÑO PROVEEDORES-GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

FACTOR	RESULTADO
Requisitos contractuales	<p>Se realiza seguimiento a las obligaciones contractuales relacionadas con la prestación del servicio público de aseo y Disposición Final el D.C., respecto a las investigaciones de tipo sancionatorio por presuntos incumplimientos contractuales la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza ha trasladado a la</p>

FACTOR	RESULTADO
	Subdirección de Asuntos Legales los casos identificados para la gestión correspondiente.
Requisitos de calidad del servicio y producto	En atención a las obligaciones contractuales en cuanto a los requisitos de calidad del servicio y producto relacionadas con garantizar la prestación del servicio público de aseo en el D.C., como resultado de este seguimiento, las interventorías han presentado presuntos incumplimientos contractuales, que han surgido en virtud de la mora, no cumplimiento de obligaciones o calidad del producto o servicio contratado a las Subdirecciones de Recolección, Barrido y Limpieza y Disposición final los cuales se han trasladado a la Subdirección de Asuntos Legales, a fin de que se surta el trámite de procedimiento administrativo sancionatorio consagrado en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011, según corresponda.
Requisitos ambientales	En atención a las obligaciones contractuales, sobre los requisitos ambientales y las obligaciones de la licencia ambiental del relleno sanitario del PIDJ, respecto a las investigaciones de tipo sancionatorio por presuntos incumplimientos contractuales la Subdirección de Disposición Final ha trasladado a la Subdirección de Asuntos Legales los casos identificados para la gestión correspondiente. De

FACTOR	RESULTADO
	igual manera, se realizó seguimiento a los procesos sancionatorios ambientales que se encuentran en curso en la autoridad ambiental competente –CAR, realizando los descargos y reportes de los procesos sancionatorios a cargo de la Unidad.
Requisitos de seguridad y salud en el trabajo	Las subdirecciones de Recolección, Barrido y Limpieza y Disposición Final, en su seguimiento, evidencian que los concesionarios cumplen con los requisitos establecidos en los contratos de concesión y normatividad vigente para la implementación, seguimiento y control del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Otros	

Fuente: UAESP 2023

#### IV. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

##### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS

Realice un análisis del desempeño de su proceso en términos de la pertinencia de los recursos (humanos, técnicos, financieros etc) con lo que cuenta para el logro de sus objetivos, señale los recursos otorgados que mejoraron su desempeño y los recursos que mejorarían su proceso.

**TABLA 68 ADECUACION DE LOS RECURSOS-DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA**

RECURSO	CANTIDAD	ANALISIS
---------	----------	----------

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS
Funcionarios	9	Frente al talento Humano, la OAP cuenta con personal capacitado para el desarrollo de las actividades, quedando pendiente de suplir 3 cargos de carrera, con lo cual se mejoraría la eficiencia en la operación.
Contratistas	15	
Presupuesto	\$1.125.000.000	A la fecha de corte del informe la OAP ha ejecutado \$1.017.466.666 lo que corresponde al 90%.
Puestos de trabajo	20	Se cuenta con la cantidad de puestos para cada uno de los servidores de la OAP, se ha aprobado el teletrabajo para los funcionarios a quienes les aplica y que ha solicitado ser beneficiarios de esta modalidad.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 69 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	5	Se debe fortalecer el número de colaboradores ya que la alta rotación de personal genera reproceso

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
		para la oficina, que se ven reflejados en la entidad.
Contratistas	19	No es suficiente el número de contratistas para el desarrollo de las actividades ya que las solicitudes de creación de material audiovisual y grafico por partes de las áreas de la entidad supera al personal humano de la oficina.
Presupuesto	\$965.000.000	No es suficiente, en tanto que, se requieren recursos adicionales para la vinculación de personal a través de los contratos de prestación de servicios durante la totalidad de la vigencia fiscal, por lo tanto, los recursos asignados para el 2023, no alcanzan para el mantenimiento de la totalidad de los profesionales o personas que apoyan la gestión.
Puestos de trabajo	21	Los puestos de trabajo con los que cuenta la Oficina de Comunicaciones son justo para los integrantes con los que se cuenta en este momento, sin embargo las herramientas de trabajo para el desarrollo de labores no son suficientes y esto hace que se dificulte un poco, hacen falta equipos y un lugar seguro donde almacenar la información que produce la oficina y poder contar con vehículos de manera permanente para poder movilizar a los periodistas y realizadores sin que corra ningún riesgo sus vidas y los equipos de la entidad.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 70 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	5	Insuficiente: se requiere personal de planta profesional para la ejecución de las actividades.
Contratistas	3	Insuficiente: Se requiere personal asistencial de planta
Presupuesto	192.500.000	Insuficiente: para los valores asignado a los contratistas e insuficiente porque no cobijó los 12 meses de la vigencia.
Puestos de trabajo	7	Insuficiente: Hace falta mínimo un puesto de trabajo

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 71 ADECUACION DE LOS RECURSOS-SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	10	Insuficiencia: el personal de planta que está actualmente en la dependencia no es suficiente para cubrir todos los componentes de los procesos de alumbrado público y servicios funerarios. A esto se suma el traslado o reubicación de profesionales asignados inicialmente al área.
Contratistas	31 Alumbrado	Suficiencia: Se cuenta con el



RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
	Público y 28 Servicios Funerarios	personal suficiente para cubrir las actividades de los procesos de alumbrado público y servicios funerarios con los cuales se supera la deficiencia del personal de planta actual en la subdirección.
Presupuesto	\$ 2.183.000.000 AP \$ 2.000.000.000 SF	Suficiencia: Con el presupuesto planeado y asignado para los dos procesos se logró cubrir la contratación del personal contratista durante toda la vigencia 2023, para realizar todas las actividades requeridas por los procesos de alumbrado público y servicios funerarios.
Puestos de trabajo	13 alumbrado público 31 servicios funerarios	Suficiencia: los puestos de trabajo son suficientes teniendo en cuenta la implementación de teletrabajo para los funcionarios y la oportunidad de alternancia de los contratistas de acuerdo con la presencialidad requerida. No obstante, la obsolescencia de los equipos de cómputo diezma el rendimiento de los colaboradores.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 72 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	Subdirección de Aprovechamiento: 16	Se cuenta con el personal Capacitado para el desarrollo de las actividades, sin embargo, no se cuenta con el personal de planta suficiente. Por lo que se ha requerido el apoyo de personal de contrato para el cumplimiento de las metas y programas.
	Subdirección de RBL: 16	
	Subdirección de Disposición Final: 12	El personal que se tiene actualmente no está completo hace faltan 2 personas, el personal que está actualmente se encuentra capacitado, sin embargo, al no ser suficiente se debe suplir las necesidades con personal contratado por servicios, para poder realizar las diferentes actividades de misionalidad de la subdirección.
Contratistas	Subdirección de Aprovechamiento: 139	El personal con el que se cuenta en contratación por servicios se encuentra capacitado, y actualmente se cumple con las actividades de la Subdirección.
	Subdirección de	

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
	RBL: 69 Subdirección de disposición Final: 72	
Presupuesto	Subdirección de Aprovechamiento: Recursos Asignados \$17.818.205.005	A la fecha se ha Ejecutado \$9.668.766.098. lo que corresponde al 54.26%
	Subdirección de RBL: Recursos Asignados \$58.631.438.000	A la fecha se ha Ejecutado \$40.059.765.560 lo que corresponde al 68%
	Subdirección de Disposición Final Recursos Asignados \$12.709.344.995	A la fecha se ha Ejecutado 4.804.403.293 lo que corresponde al 38.8%
Puestos de trabajo	Subdirección de Aprovechamiento: 41	Todo el personal de Planta cuenta con los respectivos puesto de trabajo, para el caso de contratistas se cuentan con puesto disponibles para cuando requieran realizar actividades presenciales. Aproximadamente el 70% de los contratistas realizan trabajo

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
		en campo
	Subdirección de RBL: 45	Todo el personal de Planta cuenta con los respectivos puesto de trabajo, para el caso de contratistas se cuentan con puesto disponibles para cuando requieran realizar actividades presenciales.
	Subdirección de Disposición Final: 44	El personal de planta cuenta con sus puestos de trabajo, la mayoría de los contratistas tiene puesto para realizar sus labores cuando asisten a la oficina, sin embargo, el 50% de los contratistas tiene actividades en campo.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 73 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	6	Se considera que, dado el número de servidores públicos y contratistas de la entidad, el recurso humano de carrera es insuficiente para la gestión y desarrollo de las actividades a

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
		realizar desde los distintos planes de talento humano; en este sentido, contar con un mayor número de personas de planta para la gestión del proceso sería lo adecuado.
Contratistas	20	Considerando la gestión del proceso de talento humano, el recurso humano asignado a través de la modalidad de contratación suple la necesidad de contar con un equipo de apoyo a la gestión del proceso.
Presupuesto	\$15.183.980.379	Se tiene un avance en la ejecución presupuestal de los recursos de gastos de personal del 76.62%, según corte a 31 de octubre, lo cual está ajustado a las necesidades de la planta de personal.
Puestos de trabajo	26	Cada persona vinculada al proceso cuenta con un puesto de trabajo que le permite ejecutar sus obligaciones/funciones adecuadamente. De otra parte, el teletrabajo permite disponer de algunos lugares de trabajo de forma alterna.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 74 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN FINANCIERA**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	7	En el área contable son

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
		insuficientes, se suple y contrata a través de OPS.
Contratistas	13	Son suficientes, particularmente se prefiere establecer dos cargos de planta para el equipo contable y evitar la fuga de conocimiento.
Presupuesto	\$104.000.000	
Puestos de trabajo	20	

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 75 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	4	Insuficiencia puesto que se requiere más apoyo para control de inventarios
Contratistas	11	Suficiente para las actividades realizadas de apoyo
Presupuesto	NA	Se integra con el presupuesto de la SAF
Puestos de trabajo	15	Se encuentra suficiente para el equipo

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 76 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	11	A la fecha de análisis, el proceso tiene 3 vacantes por ser provistas y que son requeridas para el cumplimiento de los objetivos del proceso.
Contratistas	18	A la fecha del análisis se cuentan con 18, no obstante, se requieren dos contratistas más para reforzar los grupos de desarrollo y el apoyo legal a la dependencia.
Presupuesto	3.351.000.000	Los recursos asignados a la Oficina de TIC no son suficientes para suplir todas las necesidades que se requieren a nivel de tecnología. Se requiere no solo a nivel de funcionamiento, sino también, a nivel de nuevas inversiones para renovación y adquisición.
Puestos de trabajo	27	El proceso consideran que la fecha del análisis, son suficientes.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 77 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
---------	----------	--

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	12	Teniendo en cuenta las funciones asignadas a la Subdirección de Asuntos Legales a través del Acuerdo 001 de 2012, así como por la resolución 119 de 2020, se hace necesario ampliar su planta de personal, de manera que pueda atender apropiadamente y con la calidad requerida, las actividades que se encuentran bajo su responsabilidad.
Contratistas	48	Cantidad de contratistas apropiada de acuerdo con las responsabilidades de impacto asignadas a la Subdirección de Asuntos Legales.
Presupuesto	Por funcionamiento: \$2.202.419.470 Por inversión: \$2.211.545.000	Los recursos fueron suficientes teniendo en cuenta que se lograron los objetivos de la Subdirección de Asuntos Legales en materia de contratación.
Puestos de trabajo	45	Teniendo en cuenta los servidores públicos y contratistas que desempeñan funciones y ejecutan obligaciones en la Subdirección de Asuntos Legales, los puestos de trabajo son suficientes, toda vez que en el curso de la semana se realizan actividades mediante las modalidades de teletrabajo y trabajo en



RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
		casa.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 78 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTIÓN DOCUMENTAL**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	3	El personal asignado al proceso es insuficiente para definir y concretar las metas del proceso en los tiempos definidos, ya que a la fecha solo se cuenta con un profesional, un técnico y un auxiliar administrativo.
Contratistas	6	En la actualidad solo se cuenta con 6 contratistas, los cuales son insuficientes para la organización del volumen documental de la entidad, también, el personal contratado para el apoyo de la gestión documental no cuenta con el perfil requerido, experiencia e idoneidad.
Presupuesto	NA	Ampliar el presupuesto asignado al proceso de gestión documental ya que es insuficiente para el desarrollo de todas sus actividades y concretar las metas del proceso en los tiempos definidos.
Puestos de trabajo	12	Se requiere la revisión y adecuación de estos cumpliendo con lo estipulado por el SG-SST, para mejorar el desempeño laboral y facilitar así los espacios adecuados para las tareas institucionales a realizar.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 79 ADECUACION DE LOS RECURSOS-SERVICIO AL CIUDADANO**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	2	El personal de planta cumple con todas las funciones inherentes al manual de funciones.
Contratistas	5	El personal contratista cumple todas las actividades relacionadas en sus contratos por prestación de servicios.
Presupuesto	500.000.000	El presupuestó proyectado para Servicio al Ciudadano, no fue suficiente debido no se logró la contratación de la encuesta telefónica, el chatbots y el digiturno.
Puestos de trabajo	7 puestos	Puestos de trabajo suficientes ergonómicos, equipados con software para desarrollar las funciones correspondientes. Respecto al hardware los equipos de computación presentan fallas constantes debido a que no están actualizados los discos duros.

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 80 ADECUACION DE LOS RECURSOS-GESTION DE EVALUACION Y MEJORA**

RECURSO	CANTIDAD	ANÁLISIS (suficiencia o insuficiencia explicar)
Funcionarios	9	Desde lo técnico tiene documentados 2 procedimientos, un estatuto de auditoría y un código de ética que le ha permitido al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones y obligaciones.
Contratistas	4	
Presupuesto	\$192.920.000	
Puestos de trabajo	11	

Fuente: UAESP 2023

## V. EFICACIA DE LAS ACCIONES FRENTE A RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE LA OAP

El análisis de la eficacia de las acciones frente a riesgos y oportunidades se realizará a través de la segunda línea de defensa de este instrumento del trimestre inmediatamente anterior a la revisión por la dirección, el cual hará parte integral de este informe.

**TABLA 81 RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN CUMPLIMIENTO**

PROCESO	SEGUIMIENTO
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Durante el tercer trimestre no se evidenció la materialización de ninguno de sus riesgos, por lo que sus controles han sido efectivos, así mismo se realizó
<b>Gestión de Evaluación y Mejora</b>	
<b>Gestión de Talento Humano</b>	

<b>Gestión de las Comunicaciones</b>	el reporte conforme a lo establecido en el procedimiento DES-PC-07 Administración riesgos y oportunidades y las evidencias fueron coherentes respecto a lo programado
<b>Gestión financiera</b>	
<b>Gestión Disciplinaria Interna</b>	
<b>Gestión documental</b>	

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 82 RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN OBSERVACION**

<b>PROCESO</b>	<b>OBSERVACIONES A LOS REPORTES</b>
<b>Gestión del conocimiento y la innovación</b>	Se presentaron debilidades en el seguimiento en las oportunidades por lo que no se pudo establecer su cumplimiento.
<b>Gestión de Asuntos Legales</b>	Se evidencian debilidades en las evidencias entregadas para el control 1 del riesgo de corrupción asociado a la contratación
<b>Gestión de Apoyo Logístico</b>	Se presentaron debilidades en la entrega de evidencias del riesgo de corrupción y de seguridad de la información
<b>Participación ciudadana</b>	Se presentaron debilidades en el reporte y entrega de evidencias del riesgo de gestión No 2
<b>Servicio al ciudadano</b>	Se presentaron debilidades en la entrega de evidencias y reportes del riesgo de corrupción y de seguridad de la información
<b>Gestión integral de residuos sólidos</b>	Se evidenciaron debilidades en el reporte de 11 de sus 12 controles, así mismo para 4 de sus 11 acciones
<b>Servicios funerarios</b>	Se evidencian debilidades en el reporte de acciones y controles y la entrega de los soportes se encuentra conformidad en 5 de 8 de sus acciones y en 3 de sus 5

PROCESO	OBSERVACIONES A LOS REPORTES
	controles.
<b>Alumbrado público</b>	Se evidencian debilidades en la entrega de los soportes en el total de sus acciones, el reporte de controles fue conforme salvo para uno de ellos
<b>Gestión Tecnológica y de la Información</b>	Se evidencian debilidades en el reporte de acciones y controles y la entrega de los soportes se encuentra conformidad en 2 de 17 de sus controles y en 3 de sus 15 controles

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 83 TOTAL RIESGOS**

TIPO DE RIESGO				
CORRUPCIÓN	GESTIÓN	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	TOTAL
<b>18</b>	24	6	10	58

Fuente: UAESP2023

De acuerdo con el análisis de cada uno de los riesgos se identificaron los controles para atender el riesgo inherente de cada uno de ellos y se formularon las acciones para prevenir la materialización del riesgo residual, como sigue:

**TABLA 84 TOTAL CONTROLES Y ACCIONES**

PROCESO	CONTROLES	ACCIONES
Alumbrado Público	3	4
Direccionamiento Estratégico	2	2
Gestión Asuntos Legales	8	10

PROCESO	CONTROLES	ACCIONES
Gestión de Apoyo Logístico	5	5
Gestión de Evaluación y Mejora	7	3
Gestión de las Comunicaciones	7	4
Gestión del Conocimiento y la innovación	1	8
Gestión del Talento Humano	12	7
Gestión Documental	7	3
Gestión Financiera	6	5
Gestión Integral de Residuos Sólidos	12	11
Gestión Tecnológica y de la Información	17	15
Servicio al Ciudadano	8	6
Servicios Funerarios	5	8
Gestión Disciplinaria Interna	2	4
participación ciudadana	3	5
TOTAL	105	100

Fuente: UAESP2023

En total se identificaron 105 controles y 100 acciones, para los cuales la primera línea realiza seguimiento de manera mensual y reporte a la OAP de manera trimestral, con el fin de verificar su cumplimiento y evaluar su efectividad frente a la prevención de la materialización de los riesgos.

## VI. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Indique las acciones documentadas en el plan de mejoramiento institucional provenientes de ejercicios de Autocontrol

**TABLA 85 OPORTUNIDADES DE MEJORA - AUTOCONTROL**

<b>PROCESO</b>	<b>No DE ACCIONES FORMULADAS</b>	<b>No DE ACCIONES CUMPLIDAS O EN TERMINO</b>
Direccionamiento Estratégico	3	Cumplidas
Gestión Asuntos Legales	2	Cumplidas
Gestión de Apoyo Logístico	1	Cerrada pues estaba incluida en otro instrumento
Gestión de las Comunicaciones	1	Cumplida
Gestión del Conocimiento y la Innovación	4	3 Cumplidas y 1 en proceso en términos
Gestión del Talento Humano	4	1 Cumplida y 3 en proceso en términos
Gestión Disciplinaria Interna	2	Cumplidas
Gestión Documental	6	Cerradas pues estaban incluidas en otros planes de mejoramiento
Gestión Financiera	2	1 Cumplida y 1 en proceso en términos
Gestión Integral de Residuos Sólidos	1	Cumplida
Servicio al Ciudadano	3	Cumplidas
Servicios Funerarios y Alumbrado Publico	2	En proceso y en términos

Fuente: UAESP 2023

## B. SALIDAS

### I. OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS

Indique las acciones de mejora a desarrollar por su proceso, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión adelantada por su proceso frente al SIG descritos en el presente informe, que permitan la mejora continua y el cumplimiento del objetivo del proceso

**TABLA 86 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Generar un modelo único de instrumento de planeación que permita hacer el seguimiento de segunda línea de defensa, por la dependencia que corresponda, de manera medible y temporalizada.	OAP	31/12/2024
Generar un instrumento que permita revisar la trazabilidad presupuestal de los proyectos de inversión por cada plan de desarrollo vigente.	OAP	31/12/2024
Generar un visualizador de datos de la OAP de los instrumentos de planeación priorizados.	OAP	31/12/2024



PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Articular la formulación del anteproyecto presupuestal a las actividades programadas a los diferentes instrumentos de planeación tales como: PGIRS, POT, políticas públicas, plan de gestión de desastres y plan de desarrollo, y planes institucionales.	OAP	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 87 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Buscar estrategias innovadoras que permitan llegar a los colaboradores de la entidad, sin saturar sus correos electrónicos de información.	OACRI	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 88 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION**

PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION
---

OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Generar un visualizador (power BI) de datos para gestión del conocimiento y la innovación.	OAP	31/12/2024
Actualizar el Banco de proyectos de la subdirección de aprovechamiento con los proyectos de todas las subdirecciones y oficinas de la entidad.	OAP	31/12/2024
Diseñar la estrategia de comunicación y socialización del contenido de NASA a toda la entidad para promover la participación de servidores y colaboradores en los cursos	OAP	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 89 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA**

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Realizar actividades de sensibilización sobre la política del Sistema Integrado de	OCDI	29/11/2024

PROCESO: GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Gestión SIG, con el fin de que todos los miembros de la OCDI, estén informados y comprometidos para así promover la importancia del mismo.		

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 90 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - PARTICIPACION CIUDADANA**

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Diseñar estrategias que permitan posicionar la misionalidad y los objetivos estratégicos de la UAESP a nivel distrital con los grupos de valor e interés	OAP	31/12/2024
Articulación en instancias locales, distritales y	OAP	31/12/2024

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
nacionales de participación ciudadana		

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 91 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 – SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO**

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Solicitud al área de Tics apoyo para el desarrollo de un software a la medida para el registro, gestión, seguimiento y control de la información del trámite de aprobación de proyectos fotométricos de Alumbrado Público; este requerimiento se realiza conforme a los lineamientos del procedimiento GTI-PC-18 Gestión de arquitectura de tecnologías de la información del proceso de Gestión Tecnológica.	SSFAP	30/11/2024
Solicitud al área de Tics apoyo para el	SSFAP	30/11/2024

PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
desarrollo de un software a la medida para el registro, gestión, seguimiento y control de la información del proceso de otorgamiento de las subvenciones funerarias; este requerimiento se realiza conforme a los lineamientos del procedimiento GTI-PC-18 Gestión de arquitectura de tecnologías de la información del proceso de Gestión Tecnológica.		

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 92 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS**

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS – GIRS		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Fortalecer la medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios a cargo del proceso	GIRS	31/12/2024
Concientizar sobre la importancia de la documentación de Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas en el	GIRS	31/12/2024

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS – GIRS		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
proceso GIRS		

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 93 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
*Herramienta o desarrollo tecnológico que facilite la sistematización de la información de la planta de personal y que permita el cruce de situaciones administrativas con el software de nómina.	TALENTO HUMANO - OTIC	31/12/2024
Desarrollo de aplicación para el trámite de las situaciones administrativas de los servidores públicos.	TALENTO HUMANO - OTIC	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 94 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN FINANCIERA**

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Oportunidad en capacitar a los funcionarios de	Subdirección Administrativa y Financiera	Diciembre de 2024

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
pagos en normatividad tributaria		
Optimizar el proceso de pagos mediante la implementación del desarrollo del aplicativo realizado en 2023.	Oficina de Tics Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Asuntos Legales	Diciembre de 2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 95 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO**

PROCESO: GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Generar la herramienta de programación y control de vehículos.	Equipo de apoyo logístico-Líder	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 96 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN**

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO

<b>PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</b>		
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO DE CUMPLIMIENTO</b>
Implementar y mantener el MSPI en un nivel de madurez “optimizado” conforme al instrumento de autoevaluación del MinTIC	OFICINA TIC	31/12/2024
Gestionar los recursos necesarios para mitigar el riesgo de obsolescencia tecnológica en la Entidad, que permita seguir ofreciendo servicios de TI sin afectar la Disponibilidad, Confidencialidad e Integridad de la Información.	OFICINA TIC	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 97 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

<b>PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES</b>		
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO DE CUMPLIMIENTO</b>
Actualización permanente de documentos controlados asociados al Proceso de Gestión de Asuntos Legales	Subdirección de Asuntos Legales	31/12/2024



Fuente: UAESP 2023

**TABLA 98 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - GESTIÓN DOCUMENTAL**

<b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO DE CUMPLIMIENTO</b>
Conformar el grupo de gestión documental al interior de la entidad de acuerdo con las normas archivísticas con el fin dar los lineamientos y desarrollar el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por UAESP, desde su origen hasta su disposición final.	* Subdirector Administrativo y Financiero * Personal con funciones de gestión documental	31/12/2024
Adjudicar la contratación de un tercero jurídico para la elaboración, aprobación y convalidación de las Tablas de Retención Documental (TRD).	Subdirector Administrativo y Financiero Subdirector de Asuntos Legales	31/12/2024
Ampliar el presupuesto asignado al proceso de gestión documental para el desarrollo	Subdirector Administrativo y Financiero	31/12/2024

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
de todas sus actividades.		
Adecuar sede propia para la gestión del archivo de la Entidad, que permita la administración, organización, conservación, depuración y custodia del acervo documental, y así destinar los recursos que son predestinados para arrendamiento al proceso de gestión documental	Subdirector Administrativo y Financiero	31/12/2024
Culminar el proceso de aprobación y convalidación de las Tablas de Valoración Documental (TVD), como instrumento normativo para la intervención y aplicación de procesos archivísticos de los fondos documentales de la EDIS, EDIS en liquidación, UESP y UAESP con el tercero Documentos Inteligentes Contrato 774 del 2020.	* Subdirector Administrativo y Financiero * Personal con funciones de gestión documental	31/12/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 99 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - SERVICIO AL CIUDADANO**

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Actualizar los procedimientos del proceso de Servicio al Ciudadano	SAF- Servicio al ciudadano	30/09/2024
Actualizar los formatos de servicio al ciudadano con la entidad actual certificadora de la ISO-9001 de 2015.	SAF- Servicio al ciudadano	30/09/2024

Fuente: UAESP 2023

**TABLA 100 OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024 - EVALUACIÓN Y MEJORA**

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA		
OPORTUNIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
Actualización de los instrumentos de auditoría interna (estatuto, formato de plan anual de auditoría, formato de universo de auditoría, entre otros), según lo definido como propuesta de implementación por el Comité Distrital de Auditoría, teniendo en cuenta el análisis de la OCI frente a las necesidades de la UAESP	OCI	31/10/2024

## II. NECESIDADES DE CAMBIO DEL SIG (CUANDO APLIQUE)

**ESTE NUMERAL ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS PROCESOS**

## **Transformación de la Oficina TIC de un proceso de Apoyo a un proceso Estratégico**

Esta evolución responde a la necesidad de alinear de manera más directa las capacidades tecnológicas como un facilitador clave en la consecución de los objetivos estratégicos de la Entidad.

La justificación de este cambio radica en la rápida evolución del entorno normativo y digital, donde la tecnología y seguridad digital desempeñan un papel fundamental para la eficiencia operativa y la consecución de metas. Este cambio garantizará una mayor eficacia al integrar la tecnología y seguridad digital de manera estratégica, permitiendo una innovación continua y, crucialmente, mitigando los riesgos de cumplimiento normativo y de seguridad de la información.

Este enfoque estratégico no solo optimizará los procesos y recursos, sino que también posicionará a la Entidad para abordar proactivamente los desafíos emergentes del panorama digital en constante cambio y los requerimientos normativos entorno a las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

De no ser posible lo anterior, de acuerdo con la visión estratégica de la Dirección, se sugiere que los componentes de Seguridad de la Información, Datos Personales, Datos abiertos y Gobernanza de Datos se encuentren asociados a un proceso estratégico y no a uno de apoyo como actualmente se encuentra en la Oficina TIC, por supuesto, asignando los recursos necesarios para implementar las políticas en mención y de acuerdo con los resultados del FURAG 2022.

El Manual de Gobierno Digital establece:

*“Nota: Para lograr un adecuado balance*

*entre funcionalidad y seguridad, se*

*recomienda que el elemento transversal de seguridad de la información opere de manera independiente a la Oficina de T.I. En este caso, la entidad puede ubicar esta iniciativa en un área como planeación, procesos, el área relacionada con gestión de riesgos, o bien, crear una nueva área dedicada a la seguridad de la información.”*

### III. NECESIDADES DE RECURSOS

Los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se documentarán en los instrumentos de planeación definidos por la UAESP, tales como el Anteproyecto de Presupuesto, Plan Anual de Adquisiciones y los proyectos de inversión.