

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

| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | |
|---|--|
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | ESTADO DE AVANCE |
| 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

| PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA | |
|--|---|
| 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

| PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | |
|--|---|
| 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"> • Actos administrativos. • Novedades. <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: https://intranet.uaesp.gov.co/wp-login.php , 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>Cumplida. 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, |

| PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | |
|--|---|
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | ESTADO DE AVANCE |
| 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

| PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORA | |
|---|------------------------------------|
| OPORTUNIDAD DE MEJORA | ESTADO DE AVANCE |
| 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 | Ti po | Cau sas |
| | 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 | Tipo | Causas |
| | | | PAAC, PAI, PEI, Proyectos de Inversión , Formulación, ejecución y cierre presupuestal, MIPG - SID - SIG entre otros. | | | | |
| PROCESOS | Capacidad operativa para la ejecución | POLÍTICOS | Cambios de gobierno, legislación, | RESPONSABLES DEL PROCESO | Responsables 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 | Ti po | Cau sas |
| | 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) |
| PERSONAL | 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 concomiendo, 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 | Respon sabilida des 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 Y | 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 comuni cación físicos (cartel eras, pendo nes, 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 participacion 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 | PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS | Lineamientos técnicos de la Gestión de Residuos Sólidos documentados en el SIG | | |
| PROCESOS | 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, | TECNOLÓGICOS | 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 | INFORMACIÓN | 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 | Ti po | Cau sas |
| | | | de influenci as | | | | |
| PERSO NAL | Personal idóneo para desarroll ar la administr ación de los recursos tecnológi cos de la entidad | POLÍTICOS | Presion es o interfere ncias para la contrata ción de persona l | PROCEDIMI ENTOS ASOCIADOS | Lineamient os documenta dos en los procedimie ntos del SIG respecto a la trazabilida d de las actividades y controles | | |
| PERSO NAL | Personal idóneo y ético para el desarroll o 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 habilidades y competencias en servicio a la ciudadanía 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 cuentas 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 | INTER ACCIONES 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> |

| PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES | | | | |
|--|-------------------|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTADOS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES* |
| | | 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

| PROCESO: ALUMBRADO PÚBLICO | | | | |
|---|-------------------|--|--|--|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTADOS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES* |
| 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 |

| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS | | | | |
|---|-------------------------|--|--|--|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTADOS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES* |
| | | | | 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. |

| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS | | | | |
|---|--|--|---|---|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTADOS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACION DOS AÑOS ANTERIORES* |
| (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> | | | | ción. |
| <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>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 |

| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - GIRS | | | | |
|---|---|--|--|--|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTAS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACIÓN DOS AÑOS ANTERIORES* |
| 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* | CALIFICACIÓN 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

| PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|---|
| ASPECTO EVALUADO | No DE ENCUESTADOS | CALIFICACIÓN PRESENTE VIGENCIA | CALIFICACIÓN AÑO ANTERIOR* | CALIFICACIONES DOS AÑOS ANTERIORES* |
| ¿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 | |
| 74 casos para Servicios funerarios | 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). |
| 926 casos para Alumbrado Público | 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

| DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN APROVECHAMIENTO | | |
|--|--|---|
| TEMAS REITERATIVOS | | MEDIDAS TOMADAS |
| CANTIDAD | TEMA | |
| 73 | Solicitudes a problemáticas en espacio y vía pública | <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento y Creación de Centros Transitorios de Cuidado al Carretero-CTCC. Para la vigencia se cuenta con un total de 9 CTCC - 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. |
| 447 | Derechos de petición por entrega de Uniformes, Carnet, Sensibilizaciones y Acompañamientos | <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

Fuente: UAESP 2023

TABLA 39 ANALISIS DE QUEJAS – SUBDIRECCIÓN RBL

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

| 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"> ▪ Elaboración Plan Institucional de Archivos – PINAR. ▪ Elaboración Programa de Gestión Documental – PGD. ▪ Elaboración Sistema Integrado de Conservación – SIC. ▪ 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. ▪ 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 |

| 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"> ▪ Elaboración de las TVD <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>Autocontrol: 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>Auto regulación 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>Autogestión 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. -Canal telefónico: 601 358 0400. -Correo electrónico: uaesp@uaesp.gov.co defensorciudadano@uaesp.gov.co -Redes sociales:  @Facebook  @Twitter  @Youtube  @Instagram -Chat virtual -Formulario web https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd</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 PÚBLICO 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

| PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | | | |
|--|----------------------------|------------------------|------------------------|
| PERIODO DE IDENTIFICACIÓN | PRODUCTO O SERVICIO | NO DE PRODUCTOS | NO DE PRODUCTOS |

| | | 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 SOLIDOS

| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS - 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 |

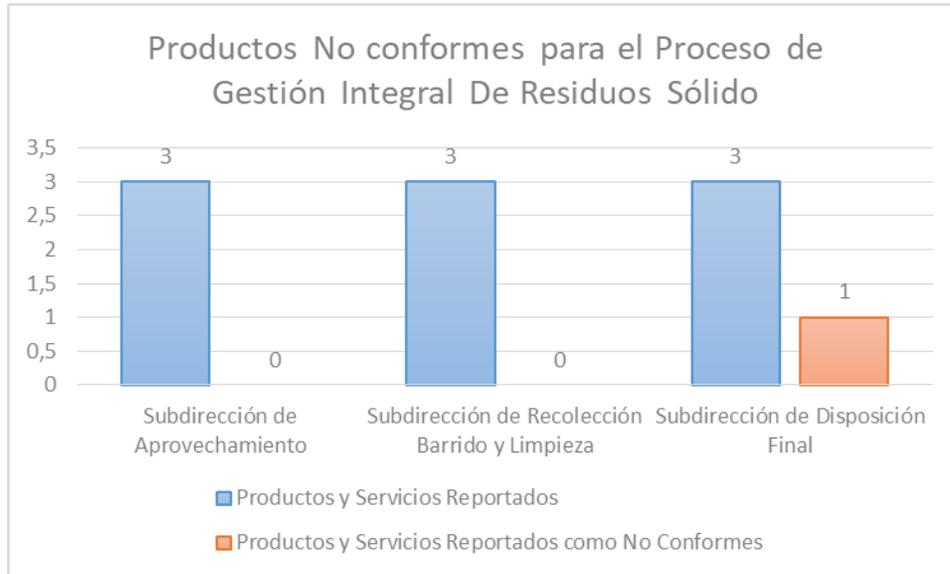
| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS - GIRS | | | |
|--|--|-------------------------|------------------------------|
| PERIODO DE IDENTIFICACIÓN | PRODUCTO O SERVICIO | NO DE PRODUCTOS TOTALES | NO DE PRODUCTOS NO CONFORMES |
| Enero a octubre 31 de 2023 | Registro Único de Organizaciones 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 |
| | TOTAL | 9 | 1 |

Fuente: UAESP 2023

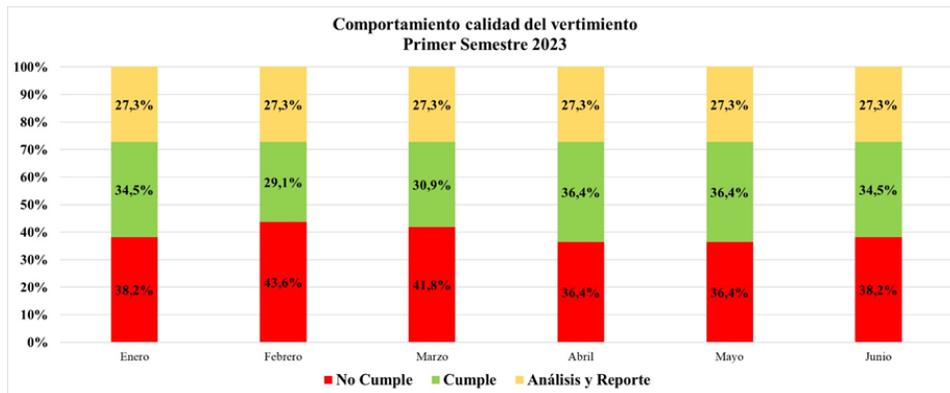
Nota: Realizar grafica de barra para evidenciar el comportamiento de los productos no conformes y Especificar si se han adelantado acciones de mejora o correctivas y justificar los incumplimientos cuando aplique.

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 |
| Total, general | 104 | 13 | 2 | 49 | 168 |

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

| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA | |
|---|---|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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> |

| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION Y PARTICIPACION CIUDADANA | |
|--|--|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| | 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

| PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES | |
|---|---|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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 cuentan 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 Auditoria 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"> • Modernización de Alumbrado Público • Matriz de riesgos • Infraestructura Nivel cero • Contrato Interventoría • Plan de mantenimiento • Expansiones y repotenciaciones • Componente Social • Componente ambiental • Convenio ENEL Colombia • Normograma • Plan de Acción Institucional |

| PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | |
|---|--|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Inventario de parques IDR • Atención a cortes de energía a parques • Facturación del servicio de Alumbrado Público |
| 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"> • Planes de mejoramiento • Procesos de Contratación • Liquidación de contratos • Interventoría obras • PRIO • Hornos crematorios • Plan de mantenimiento • Interventoría • Convenio Medicina Legal • Fondo de mantenimiento • PRM Y PEMP • Componente social • Componente ambiental • Subsidios |

| PROCESO: SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | |
|--|---|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Normograma |
| 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

| PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS | |
|--|--|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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

| PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | |
|--|--|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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 |
| Auditoría de Regularidad 170 PAD 2023 Contraloría Distrital | <p>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:</p> <p>Opinión limpia o sin salvedades</p> <p>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.</p> |

Fuente: UAESP 2023

TABLA 53 SEGUIMIENTO Y MEDICION GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO

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

| PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN |
|---|
|---|

| 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"> 1. Compromisos adquiridos en el comité anterior. 2. Informe de avance de la gestión precontractual. 3. Estados cuentas de cobro y pago de facturas. 4. Seguimiento al PAI y PMI. 5. Indicadores del proceso. 6. Seguimiento a mesa de ayuda. 7. Normograma. 8. Código de Integridad. <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. |

| PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES | |
|--|---|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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

| PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL | |
|--|--|
| INSTANCIA DE SEGUIMIENTO Y MEDICION | RESULTADO DEL SEGUIMIENTO |
| 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

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

Fuente: UAESP 2023

TABLA 60 PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS EXTERNAS

| ACCIONES PMCB y PMCGR | | | |
|------------------------------|--|---|-------------------|
| ESTADO | PMCB Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá | PMCGR Plan de Mejoramiento Contraloría Gral. de la República | TOTA L |
| | | | |

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

Fuente: UAESP 2023

TABLA 61 AUDITORIAS EXTERNAS

| HALLAZGOS PMCB y PMCGR | | | | | | | |
|---|----------------------------|---------------------------------------|---|--|---|---|--------------------------------|
| Procesos | Total Hallazgos | Accio nes Cerrad a | Cumpli da Infect iva | Accio nes En proces o | Incumpli da/ Vencida s | Recomenda ción de Cierre | Total Accio nes |
| 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 |
| TOTAL | 95 | 29 | 6 | 86 | 1 | 16 | 138 |

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 |
| TOTAL | | 14 |

Fuente: UAESP 2023

TABLA 63 AUDITORIAS AGN

| HALLAZGOS – AGN | | | |
|------------------------|----------------------------|------------------|--------------|
| ESTADO | ORDENES PERENTORIAS | HALLAZGOS | TOTAL |
| CERRADOS | 2 | 7 | 9 |
| INCUMPLIDOS | 1 | 0 | 1 |
| EN PROCESO | 0 | 26 | 26 |
| TOTAL | 3 | 33 | 36 |

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

| Modalidad de selección | Tipología | # Contratos suscritos |
|-------------------------------|---|------------------------------|
| Contratación Directa | 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 |
| TOTAL | | 775 |

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

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 esta 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 |
|---------------------------------------|---|
| Direccionamiento Estratégico | 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 |
| Gestión de Evaluación y Mejora | |
| Gestión de Talento Humano | |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Gestión de las Comunicaciones | 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 |
| Gestión financiera | |
| Gestión Disciplinaria Interna | |
| Gestión documental | |

Fuente: UAESP 2023

TABLA 82 RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN OBSERVACION

| PROCESO | OBSERVACIONES A LOS REPORTES |
|---|---|
| Gestión del conocimiento y la innovación | Se presentaron debilidades en el seguimiento en las oportunidades por lo que no se pudo establecer su cumplimiento. |
| Gestión de Asuntos Legales | Se evidencian debilidades en las evidencias entregadas para el control 1 del riesgo de corrupción asociado a la contratación |
| Gestión de Apoyo Logístico | Se presentaron debilidades en la entrega de evidencias del riesgo de corrupción y de seguridad de la información |
| Participación ciudadana | Se presentaron debilidades en el reporte y entrega de evidencias del riesgo de gestión No 2 |
| Servicio al ciudadano | Se presentaron debilidades en la entrega de evidencias y reportes del riesgo de corrupción y de seguridad de la información |
| Gestión integral de residuos sólidos | Se evidenciaron debilidades en el reporte de 11 de sus 12 controles, así mismo para 4 de sus 11 acciones |
| Servicios funerarios | 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. |
| Alumbrado público | 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 |
| Gestión Tecnológica y de la Información | 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 |
| 18 | 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

| PROCESO | No DE ACCIONES FORMULADAS | No DE ACCIONES CUMPLIDAS O EN TERMINO |
|--|----------------------------------|---|
| 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 |

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

| PROCESO: GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| OPORTUNIDAD | RESPONSABLE | PLAZO DE CUMPLIMIENTO |
| 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

| PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL | | |
|--|---|------------------------------|
| OPORTUNIDAD | RESPONSABLE | PLAZO DE CUMPLIMIENTO |
| 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.