



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

PARA: SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES, SERVIDORES Y COLABORADORES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

DE: DIRECCION GENERAL

ASUNTO: Protocolo para la atención de requerimientos y visitas a la entidad por parte de entes de control externo.

Objetivo: Establecer los lineamientos al interior de la UAESP para atender de forma eficaz y oportuna los requerimientos efectuados por los diferentes Entes de Control del Orden Nacional o Distrital en armonía con las directrices de la Dirección General.

Alcance: Mediante este protocolo se definen los lineamientos para atender los requerimientos de los entes u órganos de control, la atención de las visitas que realicen, auditorías, investigaciones, inspecciones, presentación de informes, desde la recepción de la solicitud hasta la respuesta que se otorgue a las mismas.

1. Definición de enlaces por dependencias, para trabajar en equipo.

- 1.1. Designar por cada Subdirección y Oficina asesora un servidor público o colaborador como enlace formal de cada dependencia. El objetivo será el de recibir los requerimientos, analizar y solicitar al interior de su dependencia o grupo, los soportes y la información necesaria para la oportuna y precisa emisión de la respuesta a los requerimientos radicados por los órganos de control. Así mismo, el enlace facilitará la coordinación, el seguimiento y se encargará de realizar la consolidación de la información recolectada para este fin, incluidas las visitas realizadas a la Entidad por parte de los entes de control, sirviendo de enlace entre las dependencias, la Oficina de Control Interno, la Dirección General y el ente de control.
- 1.2. Tal designación se comunicará mediante correo electrónico a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno, la Oficina de Control Interno, consolidará y remitirá un comunicado a las demás dependencias indicando los enlaces designados. En todo caso, ante posibles cambios en la designación, se deberá informar oportunamente a las dependencias mencionadas.



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

2. Indicaciones generales en relación a la atención de requerimientos y visitas de entes de control.

- 2.1. Todos los servidores públicos y colaboradores de la Entidad deben dar prioridad a la atención de los requerimientos o visitas de los entes de control, preparando con la debida antelación la información, previendo los tiempos establecidos para la revisión y aprobación. Además, deben alertar al jefe inmediato oportunamente, sobre cualquier novedad que se presente y que dificulte la entrega de lo solicitado.
- 2.2. El equipo de trabajo designado y responsable de brindar la información o atención al ente de control, realizará las validaciones necesarias para garantizar que la misma sea precisa, clara, correcta, veraz y completa, establecerá los controles necesarios para que, independientemente del medio en que se entregue, la información conserve su integridad, disponibilidad, oportunidad y que sea legible; en general, que cumpla con los lineamientos de la política de seguridad y privacidad de la UAESP.
- 2.3. En todo caso, los Subdirectores, Jefes de Oficina o enlaces del equipo de trabajo designado y responsables de brindar la información o atención al ente de control externo, establecerán las acciones necesarias y suficientes para entregar la respuesta de forma oportuna, precisa, clara, correcta, veraz y completa.
- 2.4. En el marco de la atención ya sea de un requerimiento o visita por parte de un ente de control, se deberá verificar la competencia del funcionario que hace la solicitud, como confirmar a través de la oficina de control interno el objeto del requerimiento del ente de control, de tal manera que se pueda asegurar que dicha solicitud haga parte de un proceso auditor, proceso de investigación o atención de un Derecho de petición ciudadano, y para las visitas que se levante por parte del ente de control el acta correspondiente.
- 2.5. Lo anterior, con el fin de constatar la labor que ejercerá el ente de control y dar seguridad a la entidad frente a la atención realizada. En caso de recibir requerimientos de entes de control externo por correo electrónico, el servidor público al cual se le allega el oficio, deberá verificar que el mismo no haya sido copiado al correo uaesp@uaesp.gov.co, con el fin de evitar dobles radicaciones, una vez verificado e identificado que no fue copiado al correo institucional, deberá remitirlo inmediatamente al correo uaesp@uaesp.gov.co, al correo de requerimientosentesdecontrol y a la Oficina de Control Interno para el seguimiento correspondiente. Desde la Subdirección Administrativa y financiera se revisará e implementarán medidas para que no se radique múltiples veces un mismo requerimiento.



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

3. Parámetros para la atención de requerimientos y visitas de entes de control.

- 3.1. Todo requerimiento proveniente de un ente u órgano de control deberá **ingresar** por los canales oficiales de la entidad, el correo habilitado es uaesp@uaesp.gov.co si la solicitud es recibida por otro medio, la misma se debe ser remitida al correo antes mencionado, en caso que alguna de las dependencias le sea asignado un requerimiento mediante el aplicativo Orfeo, ésta se deberá **devolver** a correspondencia quien la asignará única y exclusivamente al Orfeo requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co con copia a la Oficina de Control Interno, indicando claramente los datos del remitente el ente de control que está realizando el requerimiento. Desde radicación se remite única y exclusivamente al Orfeo requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co administrado por la dirección General, estos requerimientos no deben remitirse a Orfeo o correo del Director General.
- 3.2. La **asignación** de responsables y términos para la atención de requerimientos y visitas de entes de control se realizará desde la Dirección General. Para tal fin, la Dirección General hará uso del Orfeo denominado [requerimientosentesdecontrol](mailto:requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co) y del correo requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co, a través de los cuales se darán las indicaciones para el trámite de la respuesta (responsable de consolidación, distribución de preguntas por dependencia, responsable de seguimiento desde Dirección, fecha para entrega de respuesta a Dirección General, definición de quien firma la respuesta y habilitación de carpeta para la construcción de la respuesta).
- 3.3. A modo aclaratorio y en específico para el tratamiento de solicitudes de la Contraloría de Bogotá, la asignación se definirá entre la Dirección General y la Oficina de Control Interno previo envío a las áreas, lo que implica que la OCI remite correo de distribución y habilitación de carpeta conforme a lo acordado con Dirección la Dirección General remite las indicaciones desde el Orfeo [radicacionentesdecontrol](mailto:radicacionentesdecontrol@uaesp.gov.co) en consonancia con la distribución acordada en el correo de OCI. Los criterios de salida para solicitudes de Contraloría son los mismos que para el resto de los requerimientos.
- 3.4. En todos los casos, en la asignación de responsables, se definirá una dependencia encargada de consolidar las respuestas, por ende, el enlace de dicha dependencia deberá hacer las veces de articulador con las otras dependencias responsables de emitir respuesta y/o vistos buenos a fin de tener una respuesta completa, oportuna y avalada por todos los responsables de aportar



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

información a la misma, revisarla y validarla, previo envío del área que consolida a la Dirección.

- 3.5. Para definir el área encargada de la consolidación de la respuesta, se tendrá como criterio el designar a la dependencia que sea responsable de dar respuesta a la mayor cantidad de preguntas del requerimiento.
- 3.6. En caso de que el volumen o complejidad de la información o un evento impredecible ocurra, que implique tiempo adicional para la elaboración de la respuesta, el enlace responsable de la consolidación en coordinación con el asesor de Dirección General asignado serán los responsables de solicitar ante el ente de control, prórroga del término inicialmente otorgado, para lo cual, se deberá gestionar y enviar a través del canal definido por la Dirección General (correo requerimientosdesdecontrol@uaesp.gov.co) y con no menos de un (1) día hábil de antelación al vencimiento del término establecido, informándole a la Oficina de Control Interno.

En el evento que, se solicite prórroga del plazo otorgado por el ente de control y si la dependencia cuenta con información o respuesta parcial del requerimiento, la misma debe ser entregada mediante el oficio a través del cual se solicita la ampliación del término establecido para completar la respuesta definitiva.

- 3.7. Para la asignación de requerimientos, además de la competencia de cada dependencia, desde la Dirección General se seguirán los siguientes parámetros:
 - 3.7.1. Luego del análisis del asunto, temática, objetivo y alcance solicitado en el requerimiento o visita, la Dirección General y los competentes de atender cada requerimiento deben apoyarse en el enlace designado por cada dependencia, área o grupo interno de trabajo según su misionalidad y competencia, con el propósito de que sea atendido bajo un criterio de unidad de materia institucional.
 - 3.7.2. Cuando se solicite información sobre el sistema integrado de gestión, planes, programas, metas del plan de desarrollo, proyectos de inversión, e indicadores, se deberá solicitar la participación de la Oficina Asesora de Planeación y las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.
 - 3.7.3. Siempre que se solicite información de carácter financiero (Ejecución Presupuestal - Contabilidad – Tesorería) así como concerniente a Contrataciones Hasta 1000 SMLV, se deberá solicitar la participación de la Subdirección Administrativa y Financiera como



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

dependencia competente de coordinar el reporte de esta información, el cual tendrá como fuente los registros de estados financieros de la UAESP. Si la información corresponde a un área operativa o misional, será validada con aquella reportada por la Entidad en sus estados financieros y por ende deberá contar con visto bueno de la Subdirección Administrativa y Financiera. En general, las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.

- 3.7.4. Respecto a las solicitudes de información asociadas a los temas relacionados con Talento Humano, logística, activos de la entidad, contrataciones de servicios generales, seguridad, transporte y otros de carácter transversal serán atendidas por la Subdirección Administrativa y Financiera y en caso de compartir respuesta con otras dependencias de la entidad, las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.
- 3.7.5. Cuando el requerimiento se refiera a asuntos y temas contractuales (diferentes a la ejecución presupuestal), componentes judiciales (penal, denuncias, demandas, acciones constitucionales), actuaciones administrativas frente a otras entidades (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR-, Secretaría Distrital de ambiente -SDA-, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, Superintendencias, entre otros); incumplimientos contractuales (en especial, mas no exclusivamente, lo referente a Concesiones de Aseo, CGR, Aseo, Alumbrado, cementerios); expropiaciones y/o predios; Cobro persuasivo y/o coactivo; situaciones con componente jurídico de alto impacto (Concesiones de Aseo, CGR, Aseo, Alumbrado, cementerios, y las interventorías respectivas, entre otros), además de acudir al supervisor del contrato, se deberá requerir el acompañamiento y asesoría de la Subdirección de Asuntos Legales y las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.
- 3.7.6. Cuando se solicite información sobre informes de auditorías internas o externas por órganos de control, de las acciones correctivas y de mejora incorporadas en los planes de mejoramiento institucional, se deberá requerir el acompañamiento y asesoría de la Oficina de Control Interno. Las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.
- 3.7.7. Cuando se solicite información sobre asuntos de tecnologías de la información y las comunicaciones de las diferentes dependencia o áreas, se solicitará el acompañamiento de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Las respuestas emitidas respecto a tales temáticas deben contener el visto bueno de dicha dependencia.



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

- 3.8. Se solicita manejar el trámite de respuesta utilizando la carpeta habilitada para tal fin en el momento de la asignación del requerimiento al área responsable de consolidar la respuesta y si se requiere, el enlace encargado de consolidar, a fin de gestionar la respuesta con otras dependencias podrá hacer uso de su correo institucional para tal fin contactando a los profesionales vinculados a la respuesta, así como al profesional de Dirección General designado. No escribir respecto a trámites propios de la gestión y/o construcción de la respuesta a requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co dado que es un correo específico para la asignación de requerimientos y salida formal de respuesta a los entes de control, el mismo no está habilitado para recibir correos.
- 3.9. Independientemente de quien firme, el requerimiento pasa por la revisión de fondo y forma de la Dirección General a través del profesional designado de esta dependencia, no se dará salida a respuestas que no cuenten con el visto bueno que avale dicha revisión. Por ende, se recomienda revisar con el profesional de Dirección General oportunamente.
- 3.10. El envío de la respuesta con vistos buenos y con sus anexos (debidamente denominados en la trazabilidad de Orfeo en consonancia con lo señalado en la respuesta) debe ser remitida desde el área que consolida al profesional de Dirección General asignado (asesores apoyo misionales y oficinas) quien se encargara de enviar a la bandeja de visto bueno del Director. Lo que llegue al correo del Director para firma sin aval y visto bueno del profesional de Dirección será devuelto al área que consolidó.
- 3.11. La Dirección General hará seguimiento del trámite de las respuestas y revisión de estas a través de profesionales asignados para tal fin. En el marco de la asignación de responsables y términos se informará el profesional (asesor o contratista) de Dirección General que hará dicho seguimiento y revisión de la respuesta. Así mismo, desde la Dirección General se revisarán de fondo y forma las respuestas emitidas por las dependencias a órganos de control, **independientemente de quien las firme.**
- 3.12. Independientemente de quien firme, la respuesta del requerimiento se envía formalmente desde la Dirección General mediante el correo requerimientosentesdecontrol@uaesp.gov.co, con copia a los interesados (Oficina de Control Interno, al profesional de Dirección General que acompañó el trámite de la respuesta, a los subdirectores y/o jefes de oficina interesados y a sus respectivos enlaces). No se autorizan salidas de respuesta desconcentradas en las áreas.
- 3.13. Con el propósito de mantener la trazabilidad de la información en el aplicativo Orfeo, se tiene que el cierre del requerimiento estará a cargo de la Dirección General; así mismo, el cargue de la prueba de envío y recibido, por parte del ente de control.
- 3.14. El área responsable de la consolidación de la respuesta debe actualizar y asociar las



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

respuestas del requerimiento en el aplicativo de Gestión Documental de la Unidad, así como, los trámites, solicitudes de prórroga, información, respuestas suministradas a los requerimientos de los entes de control y otras solicitudes vinculadas al requerimiento.

- 3.15. Los equipos de trabajo o responsables de brindar la información o atención al ente de control no podrán entregar información directamente o atender los requerimientos sin autorización o delegación expresa de la Dirección General, que define las dependencias competentes para tal fin, y en consecuencia tampoco se podrá hacer sin autorización o delegación de los Subdirectores, Jefes de Oficina o Jefes inmediatos asignados por la Dirección. Las entregas de información deberán contar con el visto bueno del subdirector asignado y del profesional delegado por Dirección General de conformidad con la asignación hecha. En todo caso, toda entrega de información deberá estar avalada y formalizada o con el soporte correspondiente.
- 3.16. La respuesta debe darse de manera oportuna en atención a los términos de la solicitud de información y los términos de ley.

4. Rol de la Oficina de Control Interno para atención de requerimientos y visitas de entes de control.

- 4.1. Conforme con los artículos 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 648 de 2017, que señala el *rol* de la Oficina de Control Interno, con *relación a los entes externos de control*, y conforme con lo señalado en el artículo 2.2.21.5.5 del mismo decreto, el Departamento Administrativo de la Función Pública definió directrices a través de la *Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces*, señalando que la Oficina “...sirve como puente entre los entes externos de control y la entidad, además, facilita el flujo de información con dichos organismos.”

Por tal razón, la Oficina de Control Interno facilitará la comunicación entre los entes de control, la Dirección General de la UAESP y el equipo de trabajo designado o los responsables de brindar la información o atención al ente de control, además de verificar aleatoriamente que la misma sea entregada, atendiendo en todo caso, los siguientes criterios:

- i. *Oportunidad:* Entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
- ii. *Integridad:* Dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

iii. Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

En esta medida, la Oficina de Control Interno brindará asesoría y generará alertas a los líderes de los procesos, Subdirectores, Jefes de Oficina o responsables del suministro de información, para evitar que la entrega de la misma sea inconsistente con las solicitudes del organismo de control o se realice fuera del término establecido.

5. Lineamientos operativos.

- 5.1. Todo requerimiento recibido debe cumplir con los lineamientos dispuestos por el Sistema Integrado de Gestión de la UAESP, con especial atención de los procesos y procedimientos vigentes.
- 5.2. Requerimientos del Concejo de Bogotá D.C., la Cámara de Representantes, el Senado de la República, entre otros, en ejercicio del control político (proposiciones), se reasignarán a la Dirección General, para realizar el respectivo reparto, la dependencia que tenga el mayor número de interrogantes será la responsable de consolidar la información, radicar en el Sistema de Gestión documental y remitir respuesta definitiva a la Dirección General para continuar con el trámite respectivo.
- 5.3. En el evento que el requerimiento sea direccionado a una dependencia o grupo interno de trabajo que no corresponda según temática y competencia, el subdirector, jefe de oficina realizará la devolución, de manera inmediata, a la Dirección General y dará aviso al profesional de Dirección General que hace seguimiento al respectivo requerimiento.
- 5.4. Todas las respuestas a los requerimientos de entes de control deben contar con el visto bueno del equipo de trabajo designado o responsable que presenta la información y por los respectivos Subdirectores, Jefes de Oficina, el profesional de dirección general asignado, además de los que sean solicitados en la asignación del requerimiento.
- 5.5. En el momento del cargue a Orfeo por parte del área que consolida se debe nombrar cada archivo en el descriptor de cargue, para facilitar su identificación, Esto aplica para el oficio de



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

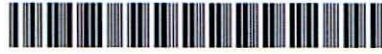
respuesta como para los anexos.

- 5.6. La respuesta al ente de control deberá radicarse en el lugar que éste indique en la solicitud, toda vez que los entes de control cuentan con canales oficiales de recepción de la información y de radicación de correspondencia. Por lo tanto, la respuesta siempre debe radicarse en dichos canales, además de copiarse a la dirección electrónica o física que ellos señalen.
- 5.7. Las respuestas siempre deben referenciar en el asunto el ente de control, el número del requerimiento asignado por el ente de control y el radicado del sistema de información documental de la Unidad. Las respuestas a entes de control deben garantizar que todas las preguntas tengan sus correspondientes respuestas, así mismo, debe indicarse el número total de folios y de anexos (si aplica).
- 5.8. En todos los casos, y en el aplicativo de Gestión Documental de la Unidad, se dejarán registros de las gestiones realizadas, prórrogas, y respuestas junto con los respectivos anexos, para lo cual, se informará a la Oficina de Control Interno, para efectos del seguimiento respectivo.
- 5.9. La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento a la oportunidad de las respuestas y enviará a la Dirección General, un informe detallado del trámite gestionado a los requerimientos de los diferentes entes de control mensualmente, además de las alertas oportunas.

6. Gestión de las visitas.

La Subdirección Administrativa y Financiera impartirá instrucciones al personal de recepción y vigilancia de todas las sedes de la Unidad, con el fin de aplicar los controles correspondientes de ingreso y orientar a los funcionarios de los entes de control, e informar oportunamente a la Oficina de Control Interno, Dirección General o la dependencia que solicite el ente de control. Las visitas realizadas por la Fiscalía serán única y exclusivamente atendidas por la Subdirección de Asuntos Legales. No obstante, todas las dependencias deberán informar a la OCI sobre la llegada y atención de las visitas.

- 6.1. Los servidores de los entes de control, que efectúen visitas con el propósito de adelantar indagaciones, evaluaciones, investigaciones, solicitudes de información y cualquier diligencia oficial, relacionada con el ejercicio de sus funciones, serán recibidos por los asesores de Dirección



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

general definidos para cada ente de control quien solicitará el acompañamiento de la Oficina de Control Interno e informa a la dependencia y funcionarios y/o colaboradores atenderán la visita.

- 6.2. La Oficina de Control Interno en compañía de los asesores de Dirección General definidos para cada ente de control recibirá y presentará a los funcionarios del ente de control al Subdirector(a) o Jefe de oficina competente para atender la visita y al asesor de Dirección General definido para cada ente de control, quienes, a su vez, definirán el equipo de trabajo o responsable de brindar la información requerida por el ente de control externo, teniendo en cuenta que la información entregada siempre debe llevar el aval del Subdirector(a) o Jefe de oficina competente y del profesional de dirección asignado.
- 6.3. Siempre que se adelante una visita por parte de un ente de control, el equipo de trabajo o responsable que atendió la visita suscribirá el acta de la diligencia, la cual debe ser firmada por el subdirector(a), jefe de oficina designado para atender la visita, acta que debe remitirla por correo electrónico a la Oficina de Control Interno, según el termino establecido en la reunión.
- 6.4. Toda información que sea entregada a los entes de control deberá originarse de una solicitud expresa y formal, por lo cual, se hace indispensable la elaboración del acta en donde se deje constancia de las personas participantes, lo solicitado, el responsable y el plazo otorgado para suministrar lo requerido.
- 6.5. En el evento de acordarse la entrega de información en forma posterior a la realización de la visita, el subdirector(a), jefe de oficina designado para atender la visita deberá asegurarse, de remitirla en los términos señalados en el acta, con visto bueno del profesional de Dirección General designado para acompañar el espacio, y será el responsable de la documentación entregada. La Oficina de Control Interno y la Dirección General realizarán seguimiento a los compromisos adquiridos.
- 6.6. En general, las visitas de entes de control no son anunciadas con anticipación, por lo cual, se recuerda que es deber de todo servidor público o colaborador en la UAESP brindar la información pública de manera oportuna y transparente; por tanto, es importante implementar medidas que nos permitan mantener un archivo de gestión organizado, actualizado y un manejo adecuado de la información, atendiendo el debido cuidado y la reserva profesional.



**CIRCULAR No. :
20237000000344**

18 de Diciembre de 2023D

- 6.7. Todas las visitas a la Entidad por parte de entes de control se desarrollarán siempre que las condiciones ambientales, sanitarias, de salud y orden público lo permitan, cumpliendo los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo implementados en la Unidad, en concordancia con los actuales lineamientos nacionales y distritales que se impartan, situación de la cual se informará al ente de control.

El contenido de este protocolo deja sin efecto las disposiciones de la circular 20217000000174 de 28 de septiembre de 2021 y del memorando radicado 20231000006243 de 26 de enero de 2023.

El contenido de los anteriores lineamientos deberá ser acatado de manera estricta, so pena de incumplir los deberes y obligaciones establecidos en el Código General Disciplinario vigente y demás normas que lo adicionen y modifiquen.

Cordialmente,

JUAN CARLOS LÓPEZ LÓPEZ
Director General.

Elaboró y Revisó: Sandra Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno
Alicia Liliana Hilarión Garzón - Subdirección de Asuntos Legales
Peter Zahit Gómez Mancilla - Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó: Sandra Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno
Myriam González- Subdirectora (E) de Asuntos Legales
Miguel Antonio Jiménez – Subdirector Administrativo y Financiero