

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100047163**

Página 1 de 3

Bogotá D.C., 27 de Junio de 2025

PARA: YULI MARCELA TORO PASCAGAZA
Oficina Asesora de Planeación

SERGIO IBARNEGARAY CHIARI
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

DOLLY ARIAS CASAS
Subdirección Administrativa y Financiera

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación Informe de Auditoría - Diálogo Social

Respetados(as) subdirector(a) y Jefes de Oficina,

Conforme al Plan Anual de Auditoría sobre la verificación de la implementación de los criterios de la Guía de diálogo social para el control social en la UAESP, la Oficina de Control Interno presenta a continuación las principales conclusiones derivadas de este ejercicio:

- La interacción entre las líneas de defensa en la UAESP evidencia un enfoque integral para la incorporación del diálogo social en la gestión pública, conforme a lo establecido en la Guía de Diálogo Social para el Control Social y el MECI.
- El análisis de los Planes de Acción de Participación Ciudadana 2024 y 2025 evidencia el compromiso institucional con la promoción del diálogo social y la participación significativa. Se destacan acciones concretas con enfoque territorial y dirigidas a grupos de interés, así como mecanismos abiertos y virtuales que fortalecen la formulación participativa. Aunque en 2024 se alcanzó un nivel de cumplimiento del 83 %, persiste la oportunidad de mejorar en la ejecución total de las actividades programadas.
- Se destacan avances en la articulación con el sistema de control interno, el fortalecimiento de canales de diálogo, el seguimiento a compromisos ciudadanos y la mejora en la convocatoria a los espacios participativos. Además, la actualización del documento de

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100047163**

Página 2 de 3

Bogotá D.C., 27 de Junio de 2025

caracterización, con la inclusión del grupo “USUARIOS”, evidencia un enfoque más inclusivo y representativo en la gestión institucional.

- La UAESP consolidó una estrategia de comunicación multicanal que permitió mejorar el acceso a la información pública y aumentar la participación en los espacios de diálogo social. Se centralizó el envío de correos masivos desde la Oficina Asesora de Planeación, se incorporaron canales directos como WhatsApp y se realizaron consultas ciudadanas para definir los temas prioritarios del diálogo. Estas acciones reflejan una gestión estructurada, coherente y alineada con los principios de la Guía de Diálogo Social.
- La entidad estableció mecanismos diferenciados para el seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de participación. Los compromisos de mayor peso son registrados en la plataforma Colibrí gestionada por la Veeduría Distrital, mientras que los de menor peso se consolidaron en la matriz de seguimiento interna. Este sistema permitió hacer trazabilidad, control y rendición de cuentas de manera ordenada y transparente, garantizando que las propuestas y observaciones ciudadanas se traduzcan en acciones institucionales concretas.
- La entidad cuenta con un sistema de gestión de PQRD que cumple con los criterios establecidos en la Guía de Diálogo Social, al permitir la radicación a través de múltiples canales, la carga de archivos, la protección de datos personales, la asignación de un responsable del sistema y la posibilidad de hacer seguimiento en línea, garantizando respuesta dentro de los tiempos legales. Sin embargo, se evidenció que el sistema no permite al ciudadano seleccionar el canal de respuesta ni emite mensajes automáticos en caso de fallas, lo que representa aspectos a fortalecer para mejorar la orientación, la experiencia del usuario y la transparencia en el servicio.

De igual forma se relacionó una recomendación con el fin de ser evaluada por el proceso así:

- Proponer ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) la inclusión periódica en su agenda de un punto específico para socializar el estado de los controles, lineamientos y avances relacionados con los espacios de diálogo social, garantizando así la articulación de la entidad con los lineamientos establecidos en la Guía de Diálogo Social, y fortaleciendo su integración con el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100047163**

Página 3 de 3

Bogotá D.C., 27 de Junio de 2025

- Evaluar la pertinencia de definir el rol de la segunda línea de defensa en relación con el seguimiento específico a la implementación de la Guía de Diálogo Social, mediante el fortalecimiento de los lineamientos, metodologías y mecanismos de verificación que permitan orientar, supervisar y garantizar su adecuada aplicación por parte de la primera línea de defensa.

Respecto a las recomendaciones, queda a potestad y responsabilidad del área o proceso considerar la formulación de plan de mejoramiento. No obstante, se alienta a los responsables a que analicen la conveniencia de determinar acciones que contribuyan a la mejora continua de la Entidad.

Finalmente, la Oficina de control Interno agradece la atención y colaboración brindada durante el desarrollo de este ejercicio de auditoría y quedamos atentos a cualquier información o aclaración al respecto.

Cordialmente,



VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO

Jefe Oficina de Control Interno (e)

e-mail: viviana.bejarano@uaesp.gov.co

Anexos: Informe de Auditoria

Elaboró: Carmen Liliana Villa Reina – Profesional Universitario (e) – Oficina de Control Interno

Revisó: Viviana Rocío Bejarano Camargo – Jefe Oficina de Control Interno (e)

Aprobó: Viviana Rocío Bejarano Camargo – Jefe Oficina de Control Interno (e)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	2
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	3
2.1 Planeación	3
2.2 Ejecución	3
2.3 Contexto	4
2.4 Interacción líneas de Defensa en el Dialogo y Control Social.....	5
2.5 Momentos del diálogo social	11
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS...	18
4. OBSERVACIONES.....	19
5. SOLICITUD DE CORRECCCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	19
6. CONCLUSIONES	19
7. RECOMENDACIONES.....	21
8. APROBACIÓN.....	22

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoría	2
Tabla 4 - Observaciones de la auditoría	19
Tabla 5 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	19
Tabla 6 - Recomendaciones por proceso	21

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoría

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
INFORME	Auditoría a la Guía de Diálogo Social
PROCESO, PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. Participación Ciudadana. Servicio al Ciudadano. Gestión de las Comunicaciones.
RESPONSABLE O AUDITADOS	Oficina Asesora de Planeación – OAP, Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OACRI
OBJETIVO	Verificar la implementación de los criterios de la Guía de diálogo social para el control social, con el fin de evaluar su cumplimiento y su articulación con el sistema de control interno, en el marco de las funciones asignadas bajo el modelo de líneas.
ALCANCE	La revisión se centrará en las actividades ejecutadas durante el período del 1 de enero de 2024 al 30 de mayo de 2025 con sus respectivas evidencias
PERIODO DE EJECUCIÓN	Del 4 al 30 de junio de 2025
EQUIPO AUDITOR	Carmen Liliana Villa Reina - CLVR
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional. Modelo de relacionamiento con grupos de interés UAESP. Estrategia de Control social 2024 - 2027 Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, vigencia 2024 y 2025. Plan de Acción de Participación Ciudadana – PAPC, vigencia 2024 y 2025. Procedimiento Servicio al Ciudadano (SCI-PC-01 V7). Procedimiento Participación Ciudadana (PCI-PC-01 V3).

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento Rendición de cuentas y Control social (PCI-PC-02 V1).• Diagnóstico de Participación Ciudadana 2024.• Política de Participación Ciudadana |
|--|--|

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1 Planeación

La auditoría al Diálogo Social en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) se llevó a cabo conforme al cronograma establecido en el Plan de Auditoría, comunicado mediante memorando 20251100041533 del 04 de junio de 2025.

Durante esta etapa se definió el objetivo, el alcance y los criterios para la ejecución de la auditoría. Además, se elaboró el cronograma correspondiente para desarrollar las actividades previstas. Asimismo, se comunicó el Plan de Auditoría y se llevó a cabo la reunión de Apertura con los enlaces designados, posteriormente se solicitó la documentación necesaria para iniciar la etapa de ejecución de la auditoría.

2.2 Ejecución

La auditoría de Diálogo Social se llevó a cabo de acuerdo con las actividades programadas en el cronograma establecido en el Plan de Auditoría. Durante el desarrollo de la auditoría no se presentaron limitantes.

Se revisaron y analizaron las evidencias suministradas por los procesos con el fin de identificar el nivel de implementación y los avances alcanzados por la entidad frente a los criterios definidos en la Guía de Diálogo Social. Asimismo, se verificó la participación activa de cada una de las líneas de defensa de la UAESP, con el objetivo de fortalecer el diálogo y el control social.

También se comprobó la aplicación y el cumplimiento de los diferentes momentos contemplados en la Guía de Diálogo Social. En lo relacionado con el servicio al ciudadano, se

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

aplicó un checklist que permitió evidenciar el cumplimiento de los criterios establecidos para la atención de PQRD.

Durante la auditoría se llevaron a cabo reuniones con los enlaces designados, con el fin de resolver inquietudes surgidas en el transcurso de la revisión. Finalmente, se realizó una reunión de cierre en la que se presentaron de manera formal los resultados obtenidos.

2.3 Contexto

La Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2022, constituye un instrumento técnico y metodológico diseñado para fortalecer los mecanismos democráticos de participación ciudadana, en especial el ejercicio del control social a la gestión pública.

Esta guía parte del reconocimiento del diálogo social como un mecanismo fundamental para promover la interacción, comunicación y seguimiento entre la ciudadanía y las entidades del estado, tal como lo establece el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015. A su vez, busca articular ese ejercicio participativo con el sistema de control interno institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), bajo los principios de un Estado abierto y transparente.

La guía propone un modelo basado en cuatro momentos clave del diálogo social: la comunicación, la consulta, la interacción y el seguimiento, orientados a promover espacios deliberativos en los que ciudadanía y administración pública puedan identificar problemáticas comunes, concertar soluciones y establecer compromisos de mejora institucional.

Adicionalmente, el documento integra el enfoque de líneas de defensa del control interno: estratégica, primera, segunda y tercera línea de defensa, como marco estructural para distribuir responsabilidades institucionales y garantizar la incorporación del diálogo social en los procesos de gestión, control y toma de decisiones. Esta articulación permite fortalecer la

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

gestión pública, facilitar el seguimiento ciudadano y promover una cultura organizacional basada en la integridad, la corresponsabilidad y la mejora continua.

En el contexto de la auditoría interna, la Guía se convierte en un insumo esencial para verificar la implementación de mecanismos efectivos de participación y control ciudadano, así como para evaluar la madurez del sistema de control interno frente a su compromiso con la apertura institucional y la transparencia.

2.4 Interacción líneas de Defensa en el Diálogo y Control Social

Línea Estratégica de defensa

De conformidad con lo establecido en la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno, la línea estratégica, representada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), debe garantizar la inclusión y seguimiento del diálogo social como un eje transversal de gestión, articulado al sistema de control interno.

Durante la revisión de las actas del CICCI, la OCI no evidenció en los temas tratados, algún punto específico sobre el seguimiento a los controles, lineamientos o políticas específicas en torno al diálogo social. Sin embargo, sí se encontró evidencia sobre el seguimiento realizado a los resultados de auditorías internas adelantadas por la Oficina de Control Interno, dentro de las cuales se incluyen los resultados de la auditoría sobre la implementación del diálogo social que se realiza en cada vigencia. Este mecanismo permite al comité conocer y hacer seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas por la auditoría interna en temas como la participación ciudadana, el control social y la gestión del relacionamiento con actores externos.

Adicionalmente, se evidenció que la entidad cuenta con documentos estratégicos vigentes aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tales como:

- La Política Institucional de Participación Ciudadana 2025
- La Estrategia de Participación Ciudadana 2024–2027

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- La Estrategia de Rendición de Cuentas
- La Estrategia de Control Social 2024 - 2027
- La Caracterización de Usuarios 2024.

Estos documentos conforman un sólido marco de planeación institucional alineado con los principios establecidos en la Guía de Diálogo Social. Según lo indicado por el proceso de participación ciudadana, la política institucional fue aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño, y los controles asociados están definidos dentro del procedimiento PCI-PC-01 V3 Participación ciudadana.

Uno de los controles implementados durante los espacios de diálogo social con veedurías y grupos de control es el uso de un formato que permite hacer seguimiento a todas las peticiones, quejas o compromisos que surjan en dichos espacios. En los casos en que los compromisos estén sustentados en actos administrativos, pactos o políticas públicas, estos se convierten en puntos de control y son registrados en la plataforma Colibrí de la veeduría Distrital.

Asimismo, se elabora una matriz donde se consignan las peticiones, quejas o compromisos generados en los distintos espacios de diálogo, ya sea que estos sean organizados directamente por la entidad o en los cuales la entidad actúe como invitado. En estas audiencias se recopilan las preguntas realizadas por los ciudadanos, a cada una se le asigna un radicado, y posteriormente se publica en la página institucional. Además, se remite una copia personalizada de la matriz a cada ciudadano que participó.

La OCI evidenció que se ejerce una función activa de control y seguimiento mediante el monitoreo de los informes de auditoría interna, lo cual constituye una forma válida de articulación institucional y vigilancia sobre este componente. No obstante, se sugiere incluir en la agenda del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) un punto específico destinado a la socialización del estado de los controles y los avances en los espacios participativos, con el fin de fortalecer la articulación visible y efectiva con los lineamientos establecidos en la Guía de Diálogo Social.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Primera línea de defensa

De acuerdo con la Guía de Diálogo Social, la primera línea de defensa está compuesta por los servidores en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad. En este marco, cada servidor público desde su rol funcional tiene la responsabilidad de contribuir a la incorporación efectiva del diálogo social en la gestión pública, promoviendo espacios de interacción con la ciudadanía, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos y fortaleciendo el ambiente de control basado en la transparencia, la corresponsabilidad y la participación.

La Oficina de Control Interno evidenció avances en el cumplimiento de esta responsabilidad a través de diversos documentos remitidos. En primer lugar, a través del listado de espacios de diálogo social, se constató que la entidad ha facilitado la apertura de espacios presenciales y virtuales en los que la ciudadanía puede participar, deliberar y formular propuestas. Estos espacios reflejan el compromiso por abrir canales de participación efectiva en diversas localidades y con distintos grupos de interés.

Igualmente, se evidenció que la Oficina Asesora de Planeación (OAP), como responsable técnica del componente de participación, ha liderado la formulación y aprobación de instrumentos clave en articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Entre estos se encuentran: la Política de Participación Ciudadana, la Estrategia de Participación Ciudadana 2024–2027, la Estrategia de Control Social y la Estrategia de Rendición de Cuentas, todas en coherencia con los lineamientos establecidos en la Guía de Diálogo Social.

También se analizó el Plan de Acción de Participación Ciudadana -PAPC 2024 y 2025, en los cuales se identificaron acciones desarrolladas por las áreas responsables que demuestran la ejecución de la estrategia institucional de participación con enfoque territorial y dirigido a grupos de interés. Entre estas acciones se destacan jornadas de sensibilización y capacitación, actualización y divulgación de la estrategia y política de participación ciudadana, consultas ciudadanas, recorridos de verificación con la comunidad, desarrollo de ferias y mesas de

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

trabajo, entre otras iniciativas que evidencian el compromiso con el fortalecimiento del diálogo social.

La Oficina de Control Interno evidenció que, la OAP elaboró el Diagnóstico de Participación Ciudadana 2024, que incluye un análisis DOFA de los recursos institucionales y de los espacios interinstitucionales para la participación ciudadana en la UAESP. Este diagnóstico se derivó de un ejercicio de evaluación de la percepción ciudadana respecto a los espacios de participación, complementado con un proceso de escucha activa al equipo territorial.

En cuanto a los canales de diálogo social, la entidad ha dispuesto mecanismos virtuales (como redes sociales, chat institucional y plataforma de PQRS), presenciales (oficina de atención al ciudadano, defensor urbano), y directos (mesas de trabajo, ferias de servicios, audiencias de rendición de cuentas, procesos de consulta). Particularmente, en la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024, la UAESP reiteró su compromiso con la apertura institucional y la participación comunitaria, presentando los avances de gestión y habilitando nuevos canales de interacción para fortalecer la gobernanza.

Por otro lado, se realizó seguimiento a las tres recomendaciones plasmadas en el Informe de rendición de cuentas 2024, a lo cual el proceso de participación ciudadana informo los siguientes avances:

- ✓ Diseñar campañas de comunicación dirigidas a poblaciones vulnerables, que garanticen su inclusión activa en estos espacios: Se enviaron mensajes a través de WhatsApp y correos masivos directamente desde el proceso de participación ciudadana, lo que permitió aumentar significativamente la asistencia a la rendición de cuentas, pasando de aproximadamente 23 a 120 personas.
- ✓ Fortalecer la infraestructura tecnológica para optimizar la calidad de las transmisiones virtuales: Se adquirió una licencia para realizar transmisiones por YouTube, lo cual mejoró notablemente la calidad de las transmisiones en vivo.
- ✓ Implementar un mecanismo de seguimiento que permita informar oportunamente a la ciudadanía sobre cómo fueron valoradas y aplicadas sus observaciones y aportes: Se

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

utilizaron formatos de control que permiten a la ciudadanía hacer seguimiento a sus preguntas y aportes presentados en audiencias y espacios de diálogo. Asimismo, se participa como invitados en estos espacios, se recogen las sugerencias y se les da seguimiento, permitiendo a los ciudadanos verificar cómo fueron consideradas sus contribuciones.

Respecto a la caracterización de la ciudadanía, se evidenció que el modelo de relacionamiento institucional identifica los grupos de interés y define estrategias para su adecuada gestión, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Este proceso se consolidó mediante el Documento de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, elaborado con base en la información actualizada por cada proceso de la entidad en el último trimestre del año 2022, conforme a los lineamientos emitidos por la OAP y de acuerdo con la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados del Departamento Nacional de Planeación (DNP). Para 2024, se incorporó el grupo de interés “USUARIOS”, caracterizando a la ciudadanía que cumple con las condiciones para acceder a los trámites y servicios de la entidad.

En cuanto al PAPC 2024, se identificó un nivel de cumplimiento del 83 %, dado que 5 de las 33 actividades programadas no fueron ejecutadas y 2 se encuentran en ejecución parcial. Es importante señalar que algunas de las acciones que no fueron cumplidas durante 2024, así como aquellas con avance parcial, han sido incorporadas en el Plan de Acción de Participación Ciudadana para la vigencia 2025.

Respecto al PAPC 2025, se observaron avances importantes en la apertura a la ciudadanía, destacando la invitación pública realizada a través del sitio web institucional y redes sociales para participar en su formulación, así como la implementación de un formulario virtual para recibir observaciones de la ciudadanía. Estas acciones se encuentran alineadas con los principios de participación significativa y diálogo proactivo establecidos en la Guía de Diálogo Social.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Segunda línea de defensa

De acuerdo con la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno y los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la segunda línea de defensa está conformada por los jefes de planeación, o quienes hagan sus veces; coordinadores de equipos de trabajo; coordinadores de sistemas de gestión; gerentes de riesgos, donde existan; líderes o coordinadores de contratación, financiera y de TIC, entre otros que se deberán definir acorde con la complejidad y misionalidad de cada organización. En este marco, su papel es establecer condiciones, herramientas y orientaciones técnicas que permitan a la primera línea aplicar correctamente los lineamientos institucionales, y garantizar que las estrategias de participación y control social estén alineadas con el sistema de gestión y de control interno.

De acuerdo con lo manifestado por el proceso de direccionamiento estratégico y participación ciudadana, la segunda línea de defensa en la UAESP está a cargo del proceso de direccionamiento estratégico. Si bien este proceso no realiza un seguimiento específico sobre la aplicación metodológica de la Guía de Diálogo Social, sí efectúa un control indirecto mediante el monitoreo de los instrumentos institucionales que incluyen actividades derivadas de dicha guía, tales como el Plan de Acción Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ahora denominado Programa de Transparencia y Ética Pública, así como los Planes de Mejoramiento, entre otros. Esta situación evidencia que, aunque existen acciones de control transversal sobre los instrumentos que incorporan elementos del diálogo social, no se cuenta con un seguimiento formal ni con lineamientos metodológicos desde la segunda línea de defensa que estén orientados expresamente a verificar el cumplimiento integral de la Guía.

Por lo tanto, se recomienda evaluar la pertinencia de definir el rol de la segunda línea de defensa en relación con el seguimiento específico a la implementación de la Guía de Diálogo Social, mediante el fortalecimiento de los lineamientos, metodologías y mecanismos de verificación que permitan orientar, supervisar y garantizar su adecuada aplicación por parte de la primera línea de defensa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Tercera línea de defensa

La tercera línea de defensa, en el marco de la Guía de Diálogo Social y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), está representada por la Oficina de Control Interno, cuya responsabilidad principal es la evaluación independiente del sistema de control interno, incluida la manera en que la entidad incorpora el diálogo social en su gestión institucional.

En el marco de su rol como tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno (OCI) ha adelantado acciones que evidencian su compromiso con la evaluación independiente del componente de participación ciudadana y diálogo social. Se constató que la OCI realiza seguimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública, publicando los resultados en el sitio web institucional, lo cual fortalece los principios de visibilidad, control social y mejoramiento continuo. De igual forma, en la vigencia 2024 se realizaron auditorías específicas a la implementación de la Guía de Diálogo Social y al proceso de rendición de cuentas, lo que demuestra una incorporación activa y estructurada de estos temas dentro del alcance de la función de auditoría interna. Además, se observó que el Plan Anual de Auditorías 2025 contempla la ejecución de una auditoría a la participación ciudadana, lo que permite dar continuidad a la vigilancia técnica sobre este componente misional.

2.5 Momentos del diálogo social

Comunicación

En relación con el primer momento del diálogo social, se evidenció que la entidad ha avanzado de manera significativa en garantizar el acceso a la información pública y en divulgar de forma oportuna y comprensible los temas de interés para la ciudadanía. La Oficina de Comunicaciones ha contribuido con diversas piezas comunicacionales, informes de cobertura de eventos de participación ciudadana y registros de publicaciones en redes sociales, acompañados de análisis sobre visualizaciones e interacciones. Esto refleja un enfoque sistemático y estructurado de la comunicación institucional.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

A través de canales como el sitio web, redes sociales, cartillas, afiches, mensajes territoriales y plataformas de contacto directo (PQRS, chat, correo electrónico), se ha implementado una estrategia multicanal que permite llegar de manera efectiva a diferentes públicos. Esta labor comunicativa está alineada con lo establecido en el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, que contempla la adaptación del contenido, formato y medio de difusión según las características del grupo destinatario.

A su vez, la entidad ha incorporado mensajes que refuerzan campañas estratégicas como “La Basura NO es Basura”, “Ecopuntos”, “Bogotá no es un cenicero”, y jornadas de rendición de cuentas, lo que refuerza su compromiso con la pedagogía pública y el derecho a la información.

La Oficina de Control Interno evidenció que la entidad ha realizado importantes ajustes en sus prácticas de comunicación. Inicialmente, el envío de correos electrónicos masivos para la invitación a espacios de diálogo se hacía desde cada proceso, lo que generaba cierta desarticulación y dispersión de la información, para mejorar esto, se optó por centralizar el envío de correos masivos desde el proceso de participación ciudadana, lo cual permitió una comunicación mucho más coherente, organizada y efectiva hacia las comunidades.

Cabe destacar que, de acuerdo con los informado por el proceso de participación ciudadana, el canal con mayor acogida por parte de la ciudadanía ha sido WhatsApp, debido a su amplia accesibilidad y uso cotidiano. El impacto de estas acciones se refleja en el notable aumento en la participación en los espacios de diálogo, como por ejemplo en la rendición de cuenta ya que mientras que en la vigencia 2024 asistieron aproximadamente 20 personas, en la vigencia 2025 la cifra aumentó a 120 participantes, como resultado de la mejora integral en los canales de comunicación, incluyendo la centralización de correos electrónicos, el uso estratégico de WhatsApp, llamadas telefónicas, entre otros.

El primer momento del diálogo social en la UAESP muestra cómo la planificación estratégica en comunicación y el uso adecuado de herramientas digitales potencian la participación ciudadana fortaleciendo el vínculo entre la entidad y las comunidades.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Consulta

De acuerdo con la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, el segundo momento tiene como finalidad analizar el objeto del diálogo social, es decir, definir el tema o los temas que serán abordados con la ciudadanía.

En el marco de la Ley 1757 de 2015, la audiencia pública como un acto público convocado y organizado para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales, convoca a todas las áreas de la Entidad. Por parte de la Veeduría se plantean unos contenidos mínimos obligatorios contenidos en la Circular 004 de 2024, que deberán complementarse con la mirada de la administración y los que resulten de la consulta ciudadana.

La OCI evidenció que la entidad abre espacios de consulta ciudadana, en los cuales la comunidad puede votar o sugerir los temas sobre los que desea recibir información o participar en un diálogo. A partir de estas consultas, se identifican los tres (03) temas más votados por la ciudadanía, los cuales se denominan comúnmente “las tres vertientes”, ya que representan las propuestas con mayor respaldo entre los participantes.

Posteriormente, la entidad revisa esas tres (03) vertientes y, según sus objetivos estratégicos, puede decidir tomar uno o varios de esos temas para incluirlos en el diálogo. La definición del tema final surge de un equilibrio entre los intereses de la ciudadanía y las prioridades institucionales.

Este mecanismo de selección garantiza que la ciudadanía participe activamente, pero que al mismo tiempo la entidad mantenga un enfoque técnico y estratégico, alineado con sus objetivos institucionales.

Interacción

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El tercer momento del diálogo social consiste en planear detalladamente cómo se llevará a cabo el encuentro entre la entidad y la ciudadanía. Aquí se definen tanto los aspectos logísticos como la metodología de desarrollo del diálogo.

La Oficina de Control Interno, evidenció que se tiene definida una metodología por área, de acuerdo con lo establecido en el documento “Metodología Audiencia Pública de Rendición de Cuentas UAESP vigencia 2024”, disponible en la página web institucional. Esto aplica para Audiencias Públicas o espacios convocados por parte de la entidad. Para los espacios de diálogo donde la UAESP actúa como invitada, la metodología se adapta según el grupo de interés al cual va dirigido el espacio, tal como se contempla en el marco normativo de participación ciudadana (Ley 1757 de 2015 y Ley 1712 de 2014).

En el caso específico de la audiencia pública, se identificó que el diseño metodológico contempla los siguientes aspectos clave:

- Tiempo de duración
- Espacio y aforo
- Recursos presupuestales
- Equipo de trabajo que liderará el desarrollo del espacio.
- Cronograma del evento.

Una vez definidos estos aspectos logísticos generales, se estructura el desarrollo del diálogo, es decir, la ruta metodológica que guiará la interacción entre la ciudadanía y la entidad. Para esto, la UAESP organiza el evento en escenarios y momentos específicos, que facilitan la comprensión, la participación activa y el seguimiento de compromisos.

Escenario 1: Espacio general de diálogo

Incluye todo el encuentro participativo principal con la ciudadanía. Se divide en varios momentos para facilitar la claridad y el orden:

- Momento 1: Bienvenida: Se da la apertura oficial del espacio, se contextualiza a los participantes y se comparten los objetivos del evento.
- Momento 2: Presentación de áreas misionales: Las áreas que prestan servicios directos a la comunidad presentan sus avances, retos y resultados.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Momento 3: Estrategia, desarrollo y evaluación: Aquí se exponen temas como planeación estratégica, gestión institucional, evaluación de resultados y compromisos anteriores.
- Momento 4: Cierre: Se realiza un resumen del evento, se socializan los compromisos asumidos y se dan las orientaciones finales.

Escenario 2: Rendición de cuentas

Este escenario puede desarrollarse de forma paralela o posterior al espacio general. Está enfocado especialmente en la rendición de cuentas institucional, permitiendo una revisión detallada de los resultados alcanzados, cumplimiento de metas y atención a preguntas de la ciudadanía. Esto refuerza el principio de transparencia y está alineado con el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de la UAESP, que promueve una interacción clara, abierta y corresponsable.

Durante el periodo evaluado, se evidenció que la UAESP realizó diferentes ejercicios de rendición de cuentas en concordancia con su Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés y en cumplimiento de los principios de transparencia y control social.

Estos espacios permitieron presentar los resultados de gestión, el avance en el cumplimiento de metas institucionales y atender las inquietudes de la ciudadanía. Lo anterior se encuentra soportado en los informes de rendición de cuentas publicados en el portal institucional (<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/control/informes-rendicion-cuentas>), los cuales consolidan la información presentada ante la ciudadanía en los distintos periodos.

Seguimiento a compromisos

El cuarto momento del diálogo social está enfocado en hacerle seguimiento a los compromisos asumidos en los espacios de diálogo mostrando resultados concretos frente a las solicitudes, preguntas o acuerdos construidos con la ciudadanía.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Con el fin de garantizar este seguimiento de manera ordenada y transparente, la Oficina de Control Interno evidenció que la entidad utiliza dos tipos de herramientas, según la naturaleza e impacto del compromiso adquirido:

✓ **Compromisos de gran envergadura**

Estos compromisos representan mayor peso por estar soportados por actos administrativos, políticas públicas o lineamientos institucionales. Por su importancia, se llevan directamente a la plataforma Colibrí, que es gestionada por la Veeduría Distrital.

En promedio, la entidad reporta alrededor de cinco (05) compromisos por año en esta plataforma, siempre priorizando los que tienen mayor peso normativo o institucional. Para la vigencia 2025, se evidenciaron compromisos registrados por:

- Preguntas rendición de cuentas gremio reciclador
- Encuentro de mujeres recicladoras
- Preguntas Audiencia Publica Sectorial
- Mesa Distrital de Recicladores
- Preguntas Audiencia Publica

✓ **Compromisos de menor envergadura**

Cuando se trata de compromisos más puntuales o específicos que no están ligados directamente a una política pública o acto administrativo, la UAESP lleva un registro interno a través de una matriz de seguimiento que fue implementada por la entidad y un formato de control. Esta herramienta permite hacer control interno y rendir cuentas sobre esos acuerdos más operativos o locales, sin necesidad de llevarlos a plataformas externas.

Este seguimiento representa un compromiso real con la ciudadanía, en línea con los principios del Modelo de Relacionamiento de la UAESP, que promueve una interacción basada en la confianza, la corresponsabilidad y el cumplimiento.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

De esta forma, el cuarto momento del diálogo no solo cierra el ciclo, sino que asegura que la participación ciudadana tenga un impacto concreto en la gestión pública, haciendo visible lo que se hace con lo que la gente propone, pregunta o reclama.

2.6 Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

En cumplimiento de la Guía de Diálogo Social, la Oficina de Control Interno – OCI evaluó mediante un checklist el grado de cumplimiento de los criterios establecidos para el seguimiento de las PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	SI	NO	PARCIAL	OBSERVACIONES
Se cuenta con un sistema de información para su gestión. (Orfeo, SDQS, otros)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Existe un responsable(s) de la administración del sistema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permite adjuntar archivos o documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permite la protección de los datos personales de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, en el que se indica el motivo de dicha falla y la opción con la que cuenta el peticionario.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Asigna número de radicado único y consecutivo de la PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: criterios para el seguimiento y evaluación tomado de la guía de dialogo social de mayo 2022

De acuerdo con el análisis, la Oficina de control Interno evidenció que la entidad sí cumple con disponer de un sistema para gestionar las PQRD, contar con una persona responsable de su administración, permitir la carga de archivos, proteger adecuadamente los datos personales,

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

centralizar las solicitudes provenientes de múltiples canales, enviar automáticamente confirmaciones de recibido y ofrecer al ciudadano la posibilidad de hacer seguimiento al estado de su caso, asegurando que sea recibido y respondido en los tiempos legales. No obstante, se identificaron dos (02) oportunidades de mejora relevantes: el sistema no permite al ciudadano elegir el canal de respuesta (correo, teléfono, presencial) y no emite notificaciones automáticas en caso de fallas del aplicativo, lo que limita la experiencia y transparencia en la atención ciudadana

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Se destaca que la entidad cuenta con instrumentos estratégicos vigentes como la Política de Participación Ciudadana 2025, las Estrategias de Participación, Rendición de Cuentas y Control Social, y la Caracterización de Usuarios 2024, todos alineados con la Guía de Diálogo Social, lo cual demuestra una planeación institucional estructurada.
- Se destaca el compromiso con el fortalecimiento del modelo de relacionamiento institucional al actualizar el Documento de Caracterización de Usuarios 2024 y Grupos de Interés con información proveniente de todos los procesos. Se resalta como avance significativo la incorporación en 2024, del grupo de interés “USUARIOS”, permitiendo una identificación más precisa de la ciudadanía que accede a los trámites y servicios de la entidad, lo cual facilita una gestión más focalizada y pertinente de sus necesidades y expectativas.
- Se destaca la implementación de formatos de control que permiten a la ciudadanía realizar seguimiento efectivo a las preguntas, peticiones y sugerencias presentadas en audiencias públicas y espacios de diálogo. Esta herramienta fortalece la transparencia y la retroalimentación con la comunidad, al brindar un canal claro y estructurado para verificar cómo fueron valorados y atendidos sus aportes.
- La entidad fortaleció de manera significativa su estrategia de convocatoria a los espacios de participación ciudadana, mediante el uso de canales de comunicación directa como WhatsApp, llamadas telefónicas y el envío de correos masivos

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

gestionados directamente por el proceso de participación ciudadana. Esta acción proactiva contribuyó a incrementar la asistencia y garantizar una mayor representatividad de la comunidad en los espacios de diálogo.

4. OBSERVACIONES

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

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

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

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- La interacción entre las líneas de defensa en la UAESP evidencia un enfoque integral para la incorporación del diálogo social en la gestión pública, conforme a lo establecido en la Guía de Diálogo Social para el Control Social y el MECI.
- El análisis de los Planes de Acción de Participación Ciudadana 2024 y 2025 evidencia el compromiso institucional con la promoción del diálogo social y la participación significativa. Se destacan acciones concretas con enfoque territorial y dirigidas a grupos de interés, así como mecanismos abiertos y virtuales que fortalecen la formulación participativa. Aunque en 2024 se alcanzó un nivel de cumplimiento del 83 %, persiste la oportunidad de mejorar en la ejecución total de las actividades programadas.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Se destacan avances en la articulación con el sistema de control interno, el fortalecimiento de canales de diálogo, el seguimiento a compromisos ciudadanos y la mejora en la convocatoria a los espacios participativos. Además, la actualización del documento de caracterización, con la inclusión del grupo “USUARIOS”, evidencia un enfoque más inclusivo y representativo en la gestión institucional.
- La UAESP consolidó una estrategia de comunicación multicanal que permitió mejorar el acceso a la información pública y aumentar la participación en los espacios de diálogo social. Se centralizó el envío de correos masivos desde la Oficina Asesora de Planeación, se incorporaron canales directos como WhatsApp y se realizaron consultas ciudadanas para definir los temas prioritarios del diálogo. Estas acciones reflejan una gestión estructurada, coherente y alineada con los principios de la Guía de Diálogo Social.
- La entidad estableció mecanismos diferenciados para el seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de participación. Los compromisos de mayor peso son registrados en la plataforma Colibrí gestionada por la Veeduría Distrital, mientras que los de menor peso se consolidaron en la matriz de seguimiento interna. Este sistema permitió hacer trazabilidad, control y rendición de cuentas de manera ordenada y transparente, garantizando que las propuestas y observaciones ciudadanas se traduzcan en acciones institucionales concretas.
- La entidad cuenta con un sistema de gestión de PQRD que cumple con los criterios establecidos en la Guía de Diálogo Social, al permitir la radicación a través de múltiples canales, la carga de archivos, la protección de datos personales, la asignación de un responsable del sistema y la posibilidad de hacer seguimiento en línea, garantizando respuesta dentro de los tiempos legales. Sin embargo, se evidenció que el sistema no permite al ciudadano seleccionar el canal de respuesta ni emite mensajes automáticos en caso de fallas, lo que representa aspectos a fortalecer para mejorar la orientación, la experiencia del usuario y la transparencia en el servicio.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Participación Ciudadana	Proponer ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) la inclusión periódica en su agenda de un punto específico para socializar el estado de los controles, lineamientos y avances relacionados con los espacios de diálogo social, garantizando así la articulación de la entidad con los lineamientos establecidos en la Guía de Diálogo Social, y fortaleciendo su integración con el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
2	Participación ciudadana	Evaluar la pertinencia de definir el rol de la segunda línea de defensa en relación con el seguimiento específico a la implementación de la Guía de Diálogo Social, mediante el fortalecimiento de los lineamientos, metodologías y mecanismos de verificación que permitan orientar, supervisar y garantizar su adecuada

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

		aplicación por parte de la primera línea de defensa.
--	--	--

8. APROBACIÓN

J. Diana Rocio Bejarano

Jefe(a) de Oficina de Control Interno (e)

Liliana Villa

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

FECHA 27-06-25