

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100110723**

Página 1 de 4

Bogotá D.C., 11 de Septiembre de 2026

PARA: JESUS EDUARDO GIL YAYA
Oficina Asesora de planeación

DOLLY ARIAS CASAS
Subdirectora Administrativa y Financiera

JUAN CAMILO LOAIZA ORTIZ
Subdirector de Asuntos Legales

ANDREA CAROLINA MARÚ RUÍZ
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza

DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

MARIA CAMILA PEDROZA CUBIDES
Subdirección de Aprovechamiento

HELGA JOHANNA CAMACHO CORZO
Subdirección de Disposición final

GERMÁN DUQUE ARIAS
Jefe Oficina Comunicaciones

JORGE ALEXIS RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Tecnologías de la información

CRISTIAN RICARDO CAMARGO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: OMAR URREA ROMERO
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de Resultados de la Auditoría Servicio al Ciudadano Ciclo II-2026

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100110723**

Página 2 de 4

Bogotá D.C., 11 de Septiembre de 2026

Estimados (as) subdirectores (as) y jefes (as) de oficina,

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de sus competencias, especialmente aquellas establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remite para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final de Resultados de la **Auditoría Servicio al Ciudadano** Ciclo II-2026, correspondiente al primer semestre de 2026.

Para el desarrollo del ejercicio, se realizó y socializó el análisis de los soportes de ejecución reportados por el proceso servicio al ciudadano y por las dependencias, además de la herramienta estadística suministrada por la Veeduría Distrital, con el propósito de verificar el cumplimiento de las medidas establecidas y formular recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión y el seguimiento de las PQRS, a nivel institucional y por cada dependencia.

Con base en lo anterior, se presentan los siguientes resultados:

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN (Numeral dentro del informe, Ej: 3.1, 4.4)
Fortalezas	1	3.1.1
Cumplimientos	5	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5
Incumplimientos	1	3.3.1
Oportunidades de Mejora	0	Ninguna
Solicitud de Correcciones	1	3.5.1
TOTAL:	8	

Del ejercicio de seguimiento realizado se concluye, en términos generales, que:

- Se resalta la buena práctica adoptada por la Subdirección Administrativa y Financiera en relación con la generación de informes semanales y mensuales respecto a los vencimientos causados y próximos a causarse de las respuestas de PQRS, por cada una de las subdirecciones y oficinas de la Unidad, lo cual constituye una herramienta de gestión y control que fortalece la gestión oportuna de las respuestas.
- Se evidencia que conforme con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la UAESP cumple con los lineamientos para la gestión de PQRS, ya que dispone del proceso de Servicio al Ciudadano, dependiente de la Subdirección Administrativa y Financiera y

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100110723**

Página 3 de 4

Bogotá D.C., 11 de Septiembre de 2026

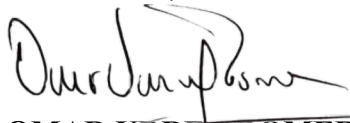
cuenta con un espacio en su página web principal para la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción.

- En atención a lo establecido en el Decreto 640 de 2025 (Artículo 262), se identifica que la UAESP cuenta con los canales de atención para la recepción de PQRS y la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción, establecidos por la norma. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, Anexo 2, se evidencia que la UAESP realiza encuestas de percepción a los usuarios en el punto de atención presencial.
- Se resalta que La Oficina de Control Disciplinario Interno cumple con los términos determinados en la Ley 1755 de 2015 para la atención oportuna de PQRS.
- Se identifica que la cantidad institucional de PQRS se ha incrementado tanto en su recepción como en su atención, con respecto al primero y segundo semestre de 2025. No obstante, persisten incumplimientos en los términos de atención a las peticiones ciudadanas, establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo cual se recomienda a las áreas que presentan incumplimientos que formulen las acciones de mejora pertinentes en el Plan de Mejoramiento Institucional para atender el mencionado incumplimiento. En el informe final anexo, se detalla por dependencia la gestión semestral de PQRS.
- En la Subdirección de Servicios Funerarios se evidencian peticiones sin respuesta con vencimientos superiores a 120 días hábiles, por lo tanto, se solicita la implementación de las correcciones a que haya lugar con el fin de lograr el cierre de estas PQRS, de manera prioritaria.

Agradecemos la colaboración prestada en el desarrollo de este ejercicio auditor, esperando que las acciones formuladas que considere cada proceso fortalezcan el mejoramiento continuo en la optimización del servicio al ciudadano

Continuamos prestos a responder cualquier aclaración o consulta adicional.

Atentamente,



OMAR URREA ROMERO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: Omar.Urrea@uaesp.gov.co

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Cra 10 No. 17-72 L-119

PBX: (+57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.co

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100110723**

Página 4 de 4

Bogotá D.C., 11 de Septiembre de 2026

Anexos: Informe de Resultados auditoría Servicio al Ciudadano Ciclo II-2026

Elaboró: Javier Ramiro Álvarez, Profesional Universitario, Oficina de Control Interno

María Paula Correal, Contratista Oficina de Control Interno

Jeimy Andrea Ochoa, Contratista, Oficina de Control Interno

Revisó: Omar Urrea Romero, jefe Oficina de Control Interno

Aprobó: Omar Urrea Romero, jefe Oficina de Control Interno

TIPO DE INFORME	Preliminar:		Final:	X
------------------------	--------------------	--	---------------	----------

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Oficina de Control Interno

Informe de Resultados Auditoría Servicio al Ciudadano Ciclo II – 2026

Evaluación de Ley

Vigencia 2026

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA.....	5
2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	6
2.1. Planificación	6
2.2. Ejecución	7
2.3. Informe de Auditoría	7
2.4. Seguimiento del progreso	7
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
3.1. FORTALEZAS	8
3.1.1. <i>Fortaleza N°1. Seguimiento a la atención oportuna de PQRSD por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera. (Se mantiene)</i>	8
3.2. CUMPLIMIENTOS	9
3.2.1. <i>Cumplimiento No.1. La UAESP cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. (Se mantiene)</i>	9
3.2.2. <i>Cumplimiento No 2. La UAESP cuenta con un espacio en su página web principal para la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción. (Se mantiene)</i>	9
3.2.3. <i>Cumplimiento No 3. La UAESP cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de PQRS y la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción. (Se mantiene)</i>	10
3.2.4. <i>Cumplimiento No. 4. La UAESP realiza y publica encuestas de percepción a los usuarios. (Se mantiene)</i>	11
3.2.5. <i>Cumplimiento No. 5. La Oficina de Control Disciplinario Interno cumple con los términos determinados en la Ley 1755 de 2015 para la atención de PQRSD. (Se mantiene)</i>	12
3.3. INCUMPLIMIENTOS	13
3.3.1. <i>Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. (Se mantiene)</i>	15

3.3.1.1.	Subdirección Alumbrado Público	15
3.3.1.2.	<i>Subdirección Servicios Funerarios</i>	16
3.3.1.3.	<i>Subdirección de Aprovechamiento</i>	17
3.3.1.4.	<i>Subdirección Disposición Final</i>	18
3.3.1.5.	<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	19
3.3.1.6.	<i>Oficina Asesora de Planeación</i>	20
3.3.1.7.	Subdirección de Asuntos Legales	21
3.3.1.8.	<i>Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza</i>	22
3.3.1.9.	<i>Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales</i>	23
3.4.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	24
3.4.1.	<i>Oportunidad de mejora No. 1. Unificar los criterios y conceptos utilizados para generar reportes de la gestión de PQRSD institucional (Se retira del informe final)</i>	24
3.5	SOLICITUD DE CORRECCIONES	26
3.5.1	<i>Solicitud de corrección No.1. Dar respuesta y cierre prioritario a las peticiones de más de 120 días de vencimiento, a cargo de la Subdirección de Servicios Funerarios. (Se mantiene)</i> 26	
3.6	ANÁLISIS DE RESPUESTAS AL INFORME PRELIMINAR	27
4.	CONCLUSIONES.....	33
5.	RECOMENDACIONES	33
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO	33

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria.....	5
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Gestión Peticiones I - 2026 Oficina de Control Disciplinario Interno	13
Ilustración 2 Gestion peticiones I -2026 Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos	14
Ilustración 3 Variaciones semestrales y anuales en peticiones I - 2026	14
Ilustración 4 Gestión Peticiones I- 2026 Subdirección Alumbrado Público.....	16
Ilustración 5 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Servicios Funerarios	16
Ilustración 6 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Aprovechamiento	18
Ilustración 7 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Disposición Final	19
Ilustración 8 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Administrativa y Financiera	20
Ilustración 9 Gestión peticiones I - 2026 Oficina Asesora de Planeación	21
Ilustración 10 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección de Asuntos Legales	22
Ilustración 11 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Recogido Barrido Limpieza	23
Ilustración 12 Gestión peticiones I - 2026 Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	24

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA**Tabla 1- Información de la auditoría**

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de Ley.
INFORME	Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.
UNIDAD AUDITADA	Subdirección Administrativa y Financiera. Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público. Subdirección de Disposición Final. Subdirección de Aprovechamiento. Subdirección de Recolección, Barrido y limpieza. Subdirección de Asuntos Legales. Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones. Oficina de Control Disciplinario Interno.
RESPONSABLE	Proceso Servicio al ciudadano (SAF) - Procesos misionales de la Entidad.
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las políticas, normas y regulaciones, aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano, en relación con los canales de atención, gestión del riesgo, evaluación de la gestión de la atención de los requerimientos (PQRSD) y planes de mejoramiento suscritos por el proceso, de acuerdo con los procedimientos y la normatividad vigente.
ALCANCE	01 de enero al 30 de junio de 2026.
PERIODO DE EJECUCIÓN	02 de julio al 31 de agosto de 2026.

EQUIPO AUDITOR	Javier Ramiro Álvarez María Paula Correal Jeimy Andrea Ochoa
CRITERIOS DE AUDITORÍA	○ Ley 1755 de 2015 ○ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ○ Artículos 263, 264 y 265 del Decreto 640 de 2025. ○ Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. ○ Planes de mejoramientos suscritos por el proceso de servicio al ciudadano. ○ SCI-MN-01 V2 Manual del servicio a la ciudadanía UAESP ○ SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano ○ SCI-PC-02 V3 Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP ○ Tablero Control Ciudadano - Veeduría Distrital

2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de control interno debe vigilar que la atención de PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual deberá presentar un informe semestral ante las autoridades de la entidad.

La presente auditoría se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAESP 2026, y corresponde al seguimiento del primer semestre de la vigencia 2026.

2.1. Planificación

- Conocimiento de la unidad auditada.
- Elaboración del Plan de Auditoría Individual, definición del objetivo, alcance y tiempos de ejecución (cronograma).
- Preparación de papeles de trabajo.

2.2. Ejecución

- Comunicación de inicio de evaluación y del plan de auditoría. Radicado No. 20261100082663.
- Apertura de la auditoría, mediante reunión llevada a cabo el 16 de julio de 2026.
- Solicitud de información a las diferentes subdirecciones y oficinas de la entidad, mediante correo electrónico.
- Recolección de datos y fuentes de información relacionadas con la atención de PQRS, tales como Informes de Secretaría General, Tablero Control Ciudadano - Veeduría Distrital y datos proporcionados por las Subdirecciones de la entidad.
- Durante el mes de julio de 2026, se adelantaron seis (6) pruebas de recorrido sobre el proceso de servicio al ciudadano con las siguientes subdirecciones: Administrativa y Financiera, Asuntos Legales, Aprovechamiento, Recolección, Barrido y Limpieza, Servicios Funerarios y Alumbrado Público.
- En cumplimiento al Plan de la presente Auditoría, y mediante el recorrido de prueba dirigido a los procesos evaluados, la OCI realizó el seguimiento a las acciones vigentes del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI), derivadas de la Auditoría de Servicio Ciudadano Ciclo II - 2025 y de la Revisión por la dirección.

2.3. Informe de Auditoría

- Análisis y consolidación de datos y de la información remitida (soportes) por la unidad auditable y demás áreas requeridas, así como correos electrónicos, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables en materia.
- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de la unidad auditable.

2.4. Seguimiento del progreso

- Solicitud de la formulación del Plan de Mejoramiento en la herramienta vigente respecto a las actividades que eliminen las causas de las observaciones encontradas.
- Análisis de la evaluación de la auditoría y presentación (por parte del jefe de la oficina de Control interno) al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para implementación de mejoras en el ejercicio de auditoría.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Tabla 2- Resultados de la auditoría

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	1	3.1.1.
Cumplimientos	5	3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.2.4, 3.2.5
Incumplimientos	1	3.3.1
Oportunidades de Mejora	0	
Solicitud de Corrección	1	3.5.1
TOTAL:	8	

3.1.FORTALEZAS

3.1.1. Fortaleza N°1. Seguimiento a la atención oportuna de PQRSD por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera. (Se mantiene)

Se resalta la buena práctica adoptada por la Subdirección Administrativa y Financiera en relación con la generación de informes semanales y mensuales respecto a la respuesta oportuna de las PQRSD que llegan a la entidad y en los que se concilian las respuestas

en términos y fuera de términos gestionadas por cada una de las subdirecciones y oficinas de la Unidad.

Lo señalado ha permitido que el proceso de servicio al ciudadano realice un control de primera línea de defensa, y que las subdirecciones y oficinas de la entidad generen acciones, como priorizaciones y toma de decisiones, con base en la información recibida.

3.2. CUMPLIMIENTOS

3.2.1. *Cumplimiento No.1. La UAESP cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. (Se mantiene)*

Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se evidenció que en la Subdirección Administrativa y Financiera se encuentra el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual es un proceso transversal a la gestión administrativa de la entidad.

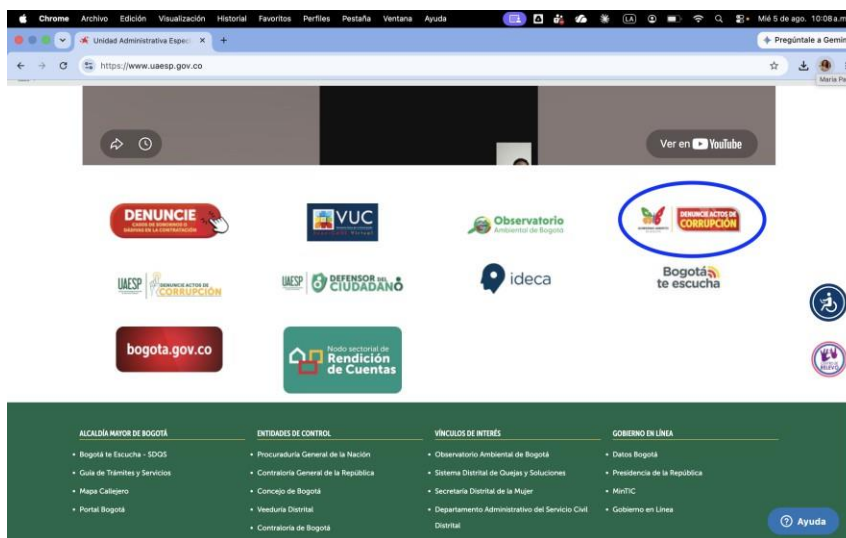
Se evidencia que este proceso tiene como finalidad recibir y registrar en los aplicativos Orfeo y SDQS-BTE las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Se evidenció que es la Subdirección Administrativa y Financiera la encargada de realizar la asignación oportuna de dichas solicitudes a las dependencias competentes para su respectivo trámite y respuesta.

3.2.2. *Cumplimiento No 2. La UAESP cuenta con un espacio en su página web principal para la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción. (Se mantiene)*

Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se evidenció que la UAESP cuenta en la página web con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias por actos de corrupción de funcionarios de la entidad.

En el portal web institucional se encuentra habilitado el botón "Denuncie actos de corrupción", el cual direcciona a la plataforma Bogotá Te Escucha (<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha/>), donde los ciudadanos pueden presentar sus denuncias.



Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/> 5 de agosto de 2026

De igual manera, la entidad dispone del correo electrónico anticorrupcion@uaesp.gov.co como canal oficial para la recepción de este tipo de denuncias, garantizando así diferentes mecanismos de acceso para la ciudadanía.

3.2.3. Cumplimiento No 3. La UAESP cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de PQRS y la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción. (Se mantiene)

En atención a lo establecido en el Decreto 640 de 2025 (Artículo 262 y ss), se evidencia que la UAESP cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de PQRS y la presentación de quejas y denuncias por actos de corrupción:

1. Formulario web <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>
2. Correos electrónicos:

uaesp@uaesp.gov.co

defensorciudadano@uaesp.gov.co

anticorrupcion@uaesp.gov.co

3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá Te Escucha
4. Punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 10 No. 17-72 L-119
5. Teléfono fijo: 601 3580400
6. Redes sociales Facebook, Instagram, x, you tube y tiktok
7. Chat Virtual

Así mismo, se evidenció que la entidad cuenta con los siguientes manuales e instructivos vigentes para el trámite de PQRS por cada canal:

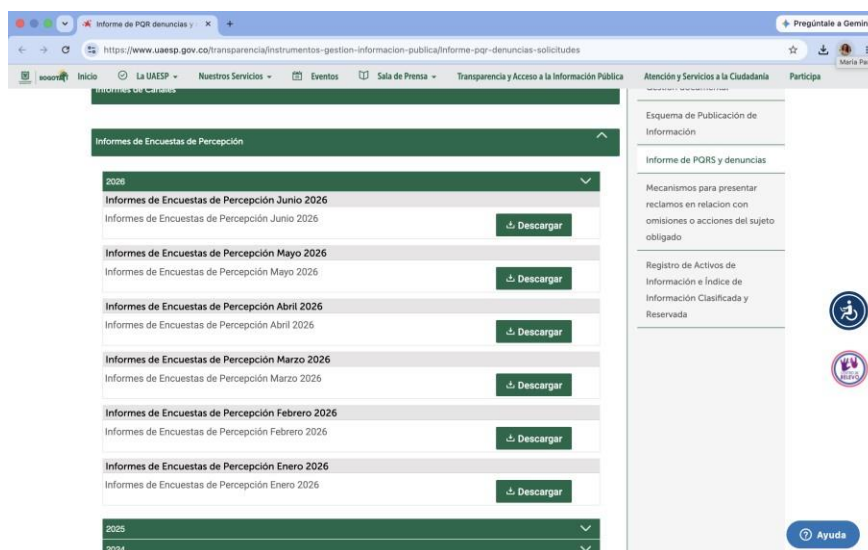
- SCI-PC-01-v8-servicio-al-ciudadano
- SCI-PC-04 V1 Chat virtual de la UAESP
- SCI-PC-06 V2 Radicación de PQRS por redes sociales
- SCI-IN-02 V2 Instructivo para Registro de Requerimiento Canal Telefónico
- SCI-IN-03 V2 Instructivo para Registro y Clasificación Requerimientos Sistemas ORFEO SDQS.

3.2.4. Cumplimiento No. 4. La UAESP realiza y publica encuestas de percepción a los usuarios. (Se mantiene)

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, Anexo 2, se evidenció que la UAESP realiza encuestas de percepción a los usuarios en el punto de atención presencial. Para esto cuenta con el procedimiento SCI-PC-02 V4 Medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP trámites y servicios.

Igualmente, la OCI evidenció que la entidad publica en la página web los informes mensuales de resultados de la aplicación de encuestas de percepción en donde se avalúa la satisfacción y percepción de la atención del proceso de servicio al ciudadano; atendiendo los estándares de divulgación de la norma.

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>



Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/> 5 de agosto de 2026

Durante el primer semestre de la vigencia 2026 se realizaron un total de 1084 encuestas distribuidas en diferentes canales de aplicación, como se muestra en la siguiente tabla:

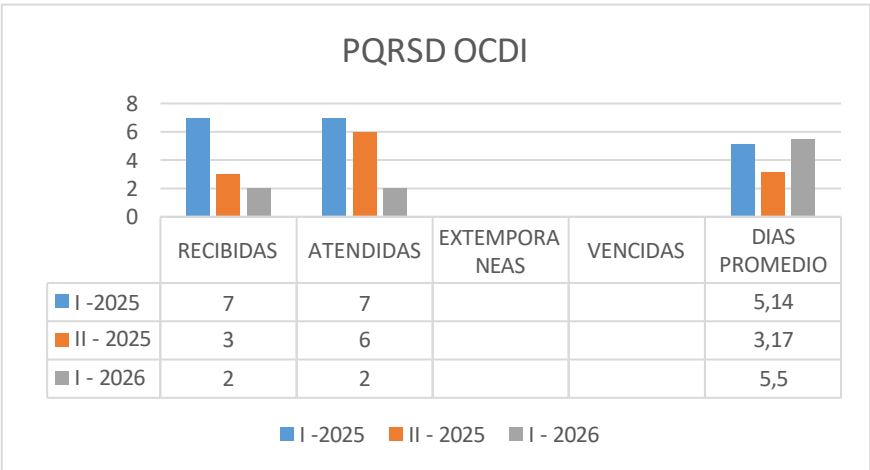
Nombre encuesta	Canal de aplicación	Número de encuestas	Población
Satisfacción y Percepción del Servicio al Ciudadano	Presencial punto de atención	167	Ciudadanos que acceden a nuestros servicios
Medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP	Territorio-Teléfono	917	Ciudadanos que acceden a nuestros servicios

Fuente: Informe remitido por Correo de SAF – Proceso de atención al ciudadano en el marco de la auditoria.

3.2.5. Cumplimiento No. 5. La Oficina de Control Disciplinario Interno cumple con los términos determinados en la Ley 1755 de 2015 para la atención de PQRSD. (Se mantiene)

Conforme con consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano de Veeduría Distrital, se observó que la OCDI atendió el 100% de las PQRSD en términos, durante el periodo en evaluación, siendo 5.5 días el promedio de gestión. En su efecto, se observa cumplimiento por parte de la OCDI con respecto a los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Ilustración 1 Gestión Peticiones I - 2026 Oficina de Control Disciplinario Interno



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

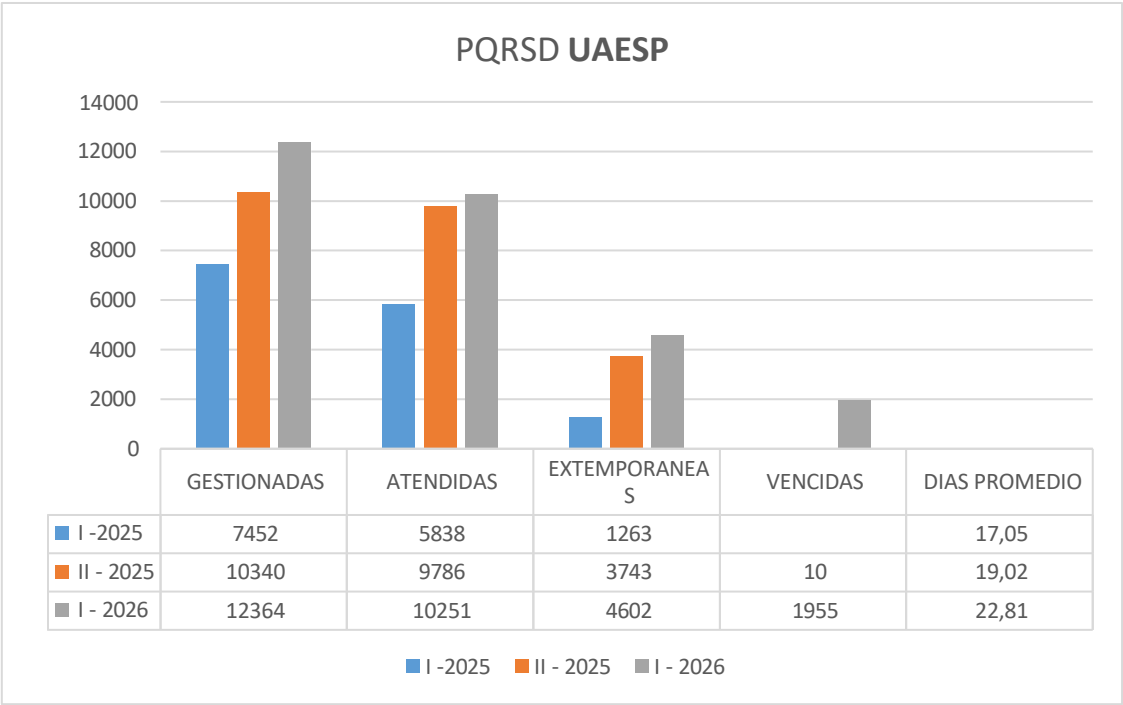
3.3.INCUMPLIMIENTOS

La OCI evaluó la gestión institucional y por dependencias en relación con las respuestas a PQRSD durante el primer semestre de 2026, comparando esta gestión con respecto al primero y segundo semestre de 2025. De esta manera, se grafica a continuación la gestión institucional semestral respecto a las peticiones gestionadas, atendidas y extemporáneas, y días promedio de gestión. Las peticiones vencidas sin respuesta se evaluaron solo con corte al 30 de junio de 2026.

Cabe anotar que, si bien la fuente de información que se tomó para tal fin es el Tablero de Control Ciudadano de Veeduría Distrital, para el caso de las peticiones gestionadas la fuente de información fue suministrada por proceso Servicio al Ciudadano, mediante

informe reportado por el proceso en el marco de la presente auditoría, esto debido a que el Tablero de Control Ciudadano reporta de manera parcial las peticiones registradas.

Ilustración 2 Gestión peticiones I -2026 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

La OCI calculó los valores porcentuales en los **incrementos semestrales y anuales**, en los conceptos peticiones gestionadas, atendidas y extemporáneas. Los incrementos en los días promedio de gestión se calcularon en términos nominales.

Ilustración 3 Variaciones semestrales y anuales en peticiones I - 2026

UAESP I 2026	Incremento	Incremento
PQRSD	Semestral	Anual
GESTIONADAS	19,6%	65,9%
ATENDIDAS	4,8%	75,6%
EXTEMPORANEAS	22,9%	264,4%
DIAS PROMEDIO	3,79	5,76

Esta situación ha generado que, durante el primer semestre de 2026, se recibieran 75 acciones de tutela relacionadas con la falta de respuesta o respuesta tardía a derechos de petición, de las cuales la entidad obtuvo 3 sentencias desfavorables.

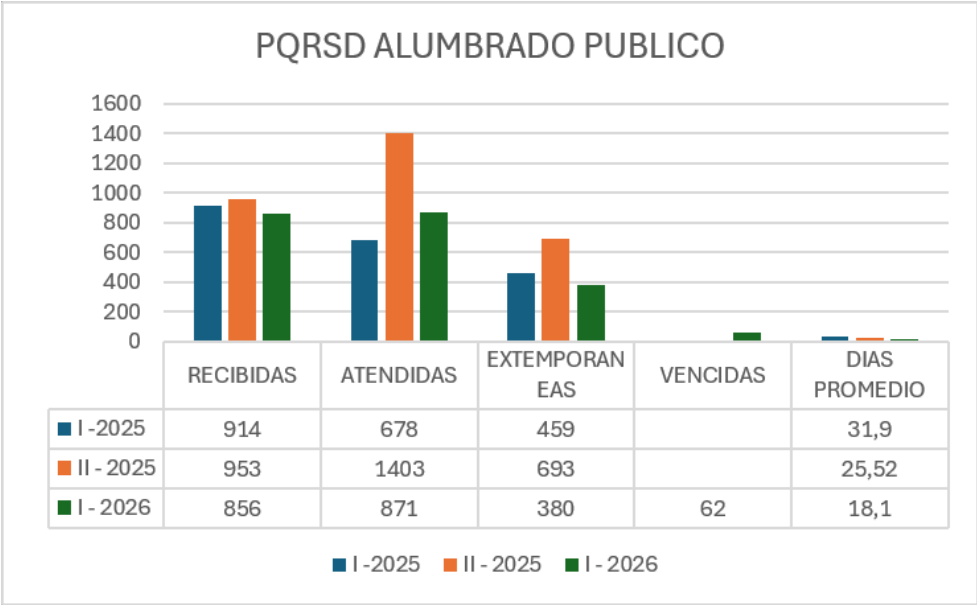
3.3.1. Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. (Se mantiene)

La OCI evidenció que las siguientes dependencias no atienden los términos de respuesta establecidos en la ley para la respuesta de PQRSD. La información encontrada se detalla a continuación:

3.3.1.1. Subdirección Alumbrado Público

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Alumbrado público, atendió durante el periodo en evaluación 871 PQRSD, de las cuales 380 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 43.62% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un total de 62 peticiones vencidas sin respuesta y un promedio de gestión de 18.1 días por petición. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso en los términos determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Ilustración 4 Gestión Peticiones I- 2026 Subdirección Alumbrado Público

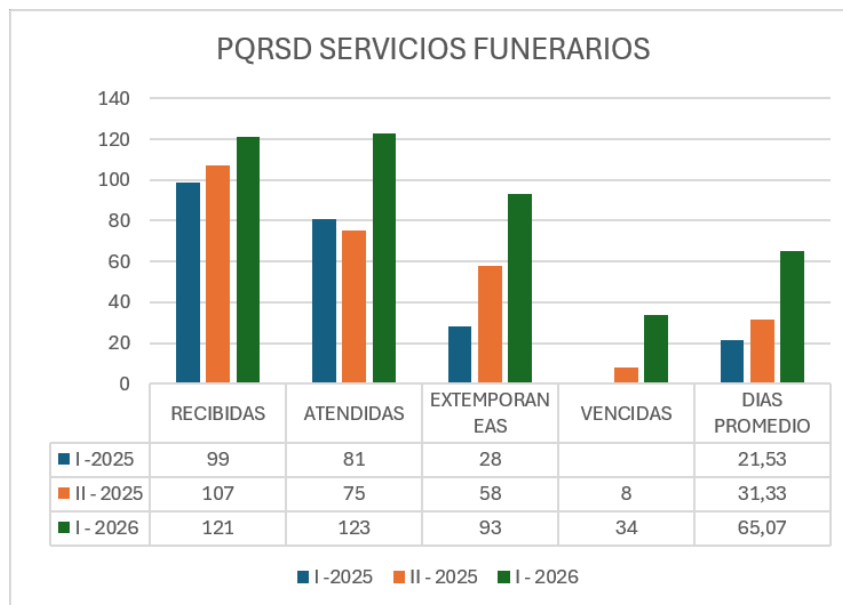


Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.2. Subdirección Servicios Funerarios

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Servicios Funerarios atendió durante el periodo en evaluación 123 PQRSD, de las cuales 93 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 75.60% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un total de 34 peticiones vencidas sin respuesta y registradas durante el primer semestre de 2026 y 8 peticiones vencidas sin respuesta y registro durante el segundo semestre de 2025 y un promedio de gestión de 65.07 días por petición. En su efecto, se determina incumplimiento por parte del proceso en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

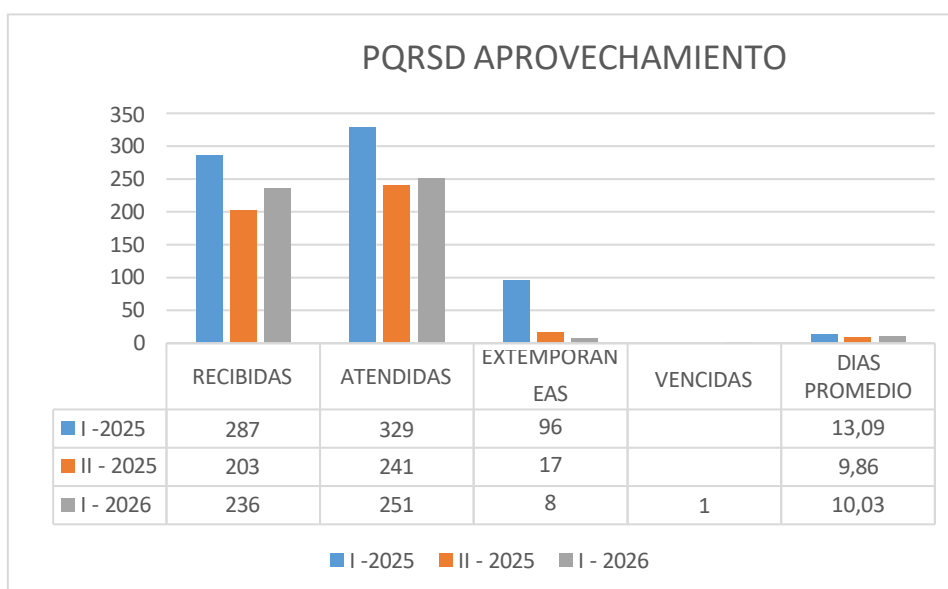
Ilustración 5 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Servicios Funerarios



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.3. Subdirección de Aprovechamiento

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Aprovechamiento atendió durante el periodo en evaluación 251 PQRSD, de las cuales 8 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 3.18% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un total de 1 petición vencida sin respuesta y un promedio de gestión de 10.03 días por petición. En su efecto, se determina incumplimiento por parte del proceso en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

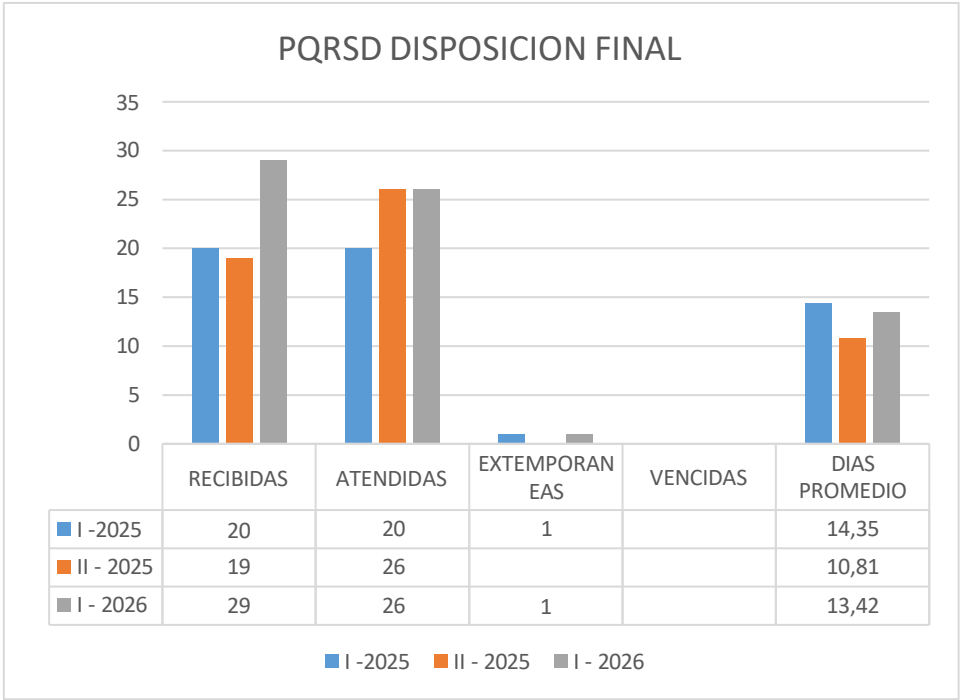
Mediante prueba de recorrido y correo electrónico enviado por la subdirección, el proceso realizó un análisis de causas de las 8 respuestas fuera de términos. Según esta comunicación, las 2 causas predominantes en las respuestas extemporáneas fueron las demoras por parte del profesional en proyectar las respuestas y demoras en el cierre de SDQS.

3.3.1.4. Subdirección Disposición Final

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Disposición Final atendió durante el periodo en evaluación 26 PQRSD, de las cuales 1 se respondió fuera de términos, lo cual equivale al 3.84% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un promedio de gestión de 13.42 días por petición. Mediante evidencia reportada por la subdirección, se tuvo conocimiento que 1 petición extemporánea se debió a que la subdirección la recibió vencida. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso Servicio al Ciudadano con respecto al manejo del sistema, lo cual impacta en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

El número de la SDQS con respuesta extemporánea, a causa de asignación por fuera de términos es: 1995932026

Ilustración 7 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Disposición Final

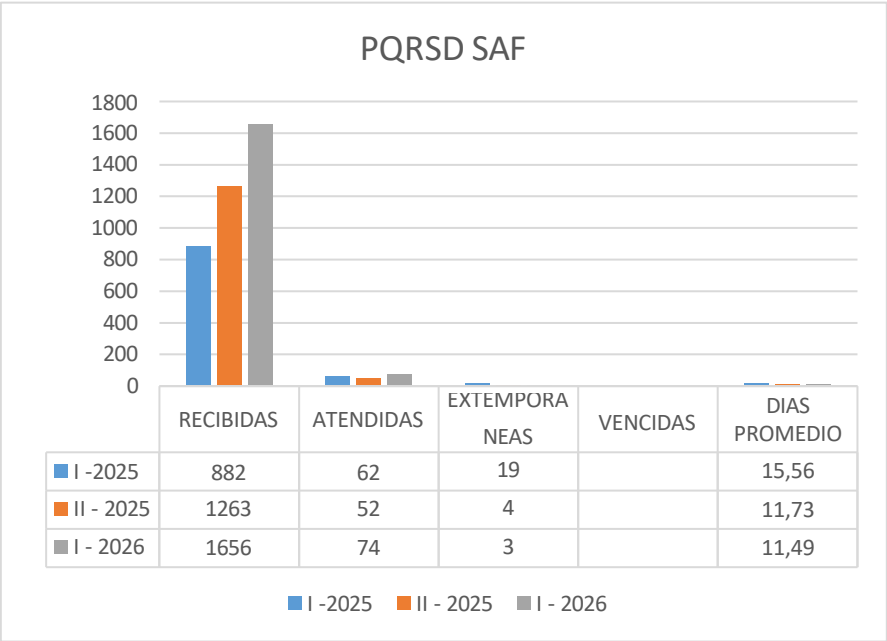


Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.5. Subdirección Administrativa y Financiera

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección Administrativa y Financiera respondió durante el periodo en evaluación 74 PQRSD, de las cuales 3 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 4.05% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un promedio de gestión de 11.49 días por petición. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

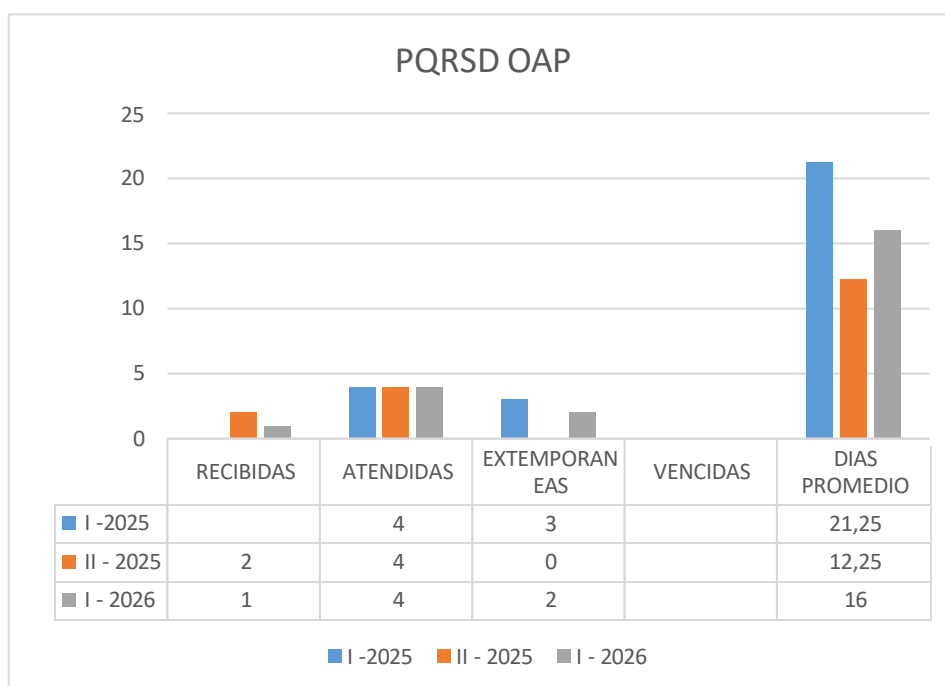
Ilustración 8 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Administrativa y Financiera



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.6. Oficina Asesora de Planeación

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Oficina Asesora de Planeación atendió durante el periodo en evaluación 4 PQRSD, de las cuales 2 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 50% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un promedio de gestión de 16 días por petición. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso Alumbrado Público en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.



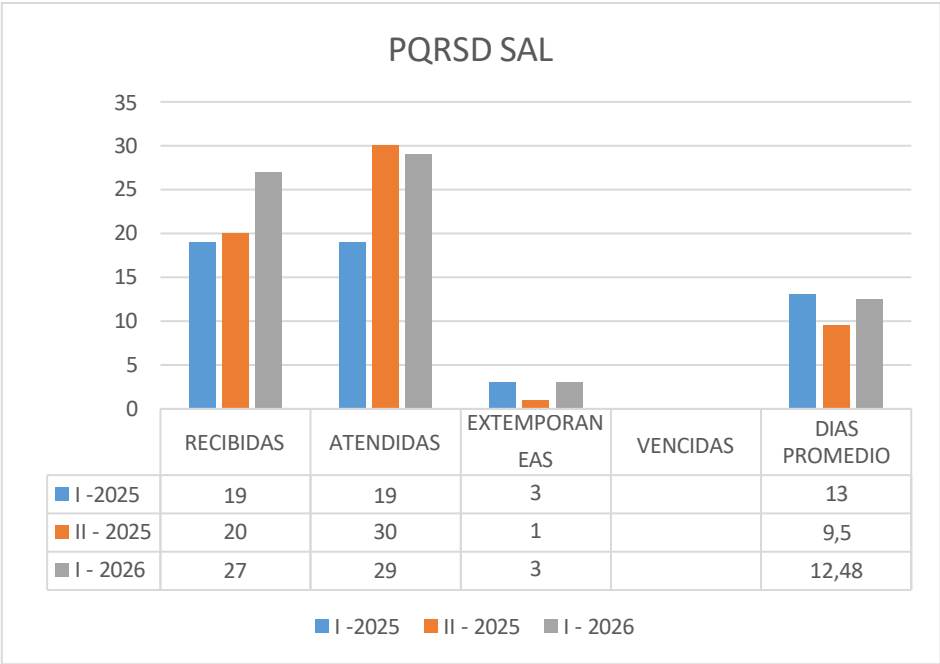
Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.7. Subdirección de Asuntos Legales

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Asuntos Legales atendió durante el periodo en evaluación 29 PQRSD, de las cuales 3 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 10.34% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un total de 62 peticiones vencidas sin respuesta y un promedio de gestión de 10.34 días por petición. En prueba de recorrido con el proceso y evidencias reportadas, se tuvo conocimiento que 2 peticiones extemporáneas se debieron a que la subdirección las recibió vencidas. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso Servicio al Ciudadano con respecto al manejo del sistema, lo cual impacta en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Los números de las SDQS con respuesta extemporánea, a causa de asignación por fuera de términos son: 6306502025 y 6502022025.

Ilustración 10 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección de Asuntos Legales



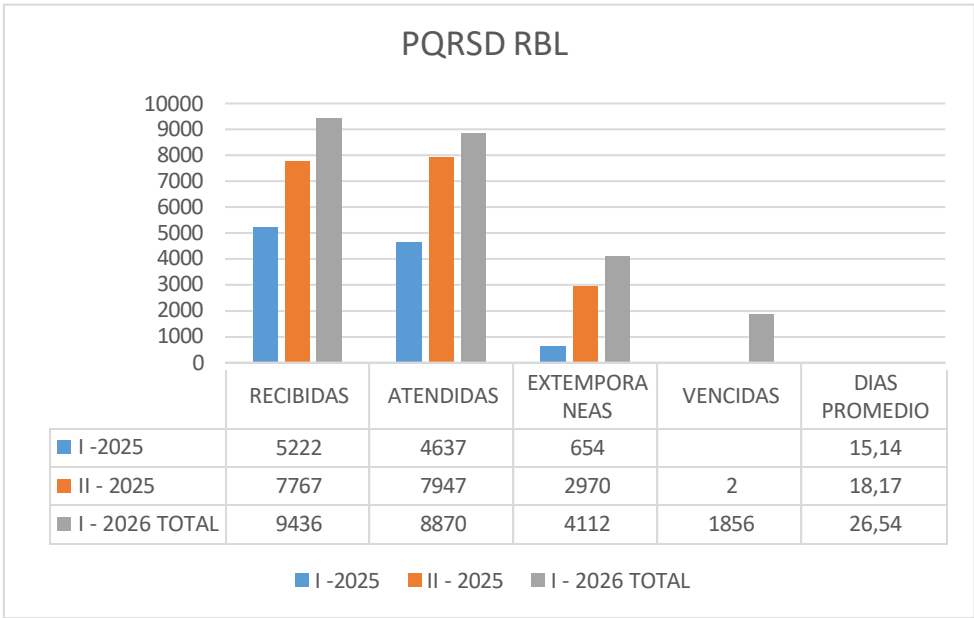
Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.8. Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Subdirección de Recogido Barrido y Limpieza atendió durante el periodo en evaluación 8870 PQRSD, de las cuales 4112 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 46.35% de respuestas extemporáneas. Al 30 de junio de 2026, la subdirección presentó un total de 1856 peticiones vencidas sin respuesta y registradas durante el primer semestre de 2026 y 2 peticiones vencidas sin respuesta y registradas durante el segundo semestre de 2025 y un promedio de gestión de 18.1 días por petición. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

En prueba de recorrido con el proceso y evidencias reportadas, se tuvo conocimiento que las 2 peticiones vencidas sin respuesta y registradas durante el segundo semestre de 2025, se cerraron en SDQS en julio de 2026, por lo tanto, no se solicita corrección. Los números de estas SDQS son: 7014642025 y 7049102025.

Ilustración 11 Gestión peticiones I - 2026 Subdirección Recogido Barrido Limpieza

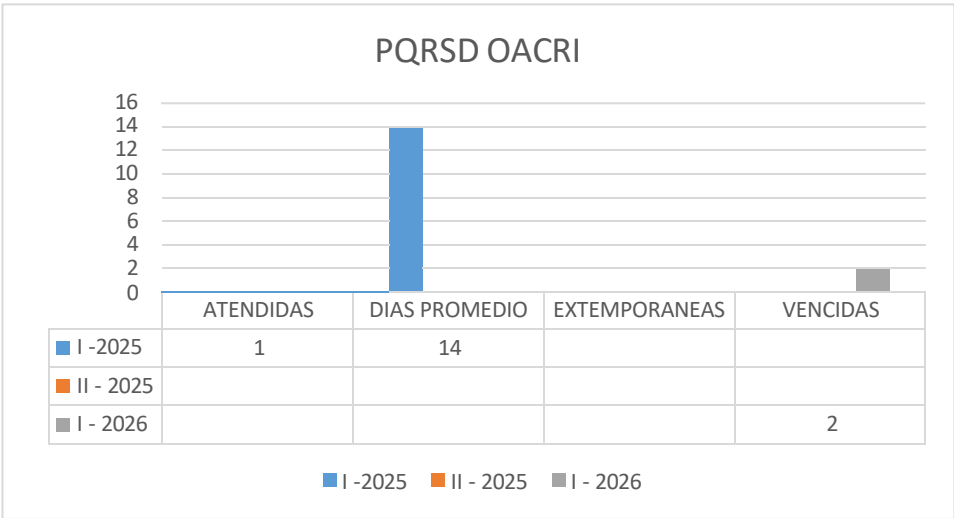


Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.3.1.9. Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

Según consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano, de Veeduría Distrital, se observó que la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales presentó al 30 de junio de 2026, 2 peticiones vencidas sin respuesta. En su efecto, se observa incumplimiento por parte del proceso en los términos legales determinados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Ilustración 12 Gestión peticiones I - 2026 Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales



Fuente: Tablero Control Ciudadano Veeduría Distrital y reporte Proceso Servicio al Ciudadano

3.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.4.1. Oportunidad de mejora No. 1. Unificar los criterios y conceptos utilizados para generar reportes de la gestión de PQRSD institucional (Se retira del informe final)

Mediante consulta a las publicaciones mensuales en el Portal Web, realizada por el proceso de servicio al ciudadano, respecto a seguimiento y monitoreo de PQRSD; los reportes remitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano en respuesta a solicitud en el marco de la presente auditoría, así como la consulta en la herramienta Tablero de Control Ciudadano suministrado por Veeduría, se encontraron diferencias importantes en los datos de las tres fuentes, como se ilustra a continuación:

Ilustración 13 Comparativo de fuentes estadísticas consultadas

PQRSD I - 2026 UAESP	REPORTE Marco Auditoria	PORTAL WEB	TABLERO VEEDURIA
RECIBIDAS	12.364	12.301	5.171
ATENDIDAS	4.931	4.959	10.251
EXTEMPORANEAS	978		4.602
VENCIDAS	2.030		1.955

Fuente: Elaboración Propia

Dado que el Acuerdo 731 de 2018 señala que todas las Entidades Distritales deberán adoptar el sistema distrital (SDQS) como único sistema para gestionar peticiones ciudadanas, se recomienda al proceso Servicio al Ciudadano unificar los criterios y conceptos utilizados para generar reportes de información en relación con la gestión de PQRSD con el fin de lograr una información clara, confiable y coherente y acorde con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Finalmente, del seguimiento a las recomendaciones realizadas en el informe del ciclo I – 2026, se mantienen las siguientes recomendaciones:

- Una vez se expidan los lineamientos estándares y directrices por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, actualizar los manuales y procedimientos del proceso de servicio al ciudadano.

- Mejorar la Interoperabilidad entre los sistemas ORFEO, SDQS y el portal transaccional de servicio a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en los artículos 277.7 y 277.8¹ del Decreto 640 de 2025.

3.5 SOLICITUD DE CORRECCIONES

3.5.1 *Solicitud de corrección No.1. Dar respuesta y cierre prioritario a las peticiones de más de 120 días de vencimiento, a cargo de la Subdirección de Servicios Funerarios. (Se mantiene)*

La OCI observó que esta subdirección presentó un total de 8 peticiones registradas durante el segundo semestre de 2025 y que al 30 de junio de 2026 aún se encuentran en estado vencidas sin respuesta.

Los números de SDQS de estas peticiones son: 3686912025, 3698602025, 4898052025, 5860422025, 5949152025, 6009012025, 6525242025 y 6590972025.

Dado que estas peticiones superan 125 días hábiles de vencimiento, la OCI solicita al proceso a gestionar las respuestas y realizar el respectivo cierre en el SDQS, a la mayor brevedad posible.

¹ **Artículo 277.7. Portal transaccional de servicio a la ciudadanía.** Todas las entidades y organismos de la Administración Distrital deberán integrar sus trámites y servicios al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el cual constituye el agregador de la oferta e integración de la demanda de los servicios distritales, que facilita el acceso ágil y sencillo de la ciudadanía a la oferta institucional.

La integración no implica la unificación de los trámites o servicios, sino su articulación funcional en una plataforma común, respetando la titularidad, autonomía y sistemas propios de cada entidad. Su finalidad es facilitar la interacción de la ciudadanía con la Administración Distrital mediante un entorno digital ágil, accesible, confiable y seguro.

Artículo 277.8. Proceso de integración de trámites y servicios al Portal transaccional de servicio a la ciudadanía. El proceso de integración de trámites y servicios al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, se desarrollará conforme a los lineamientos técnicos, jurídicos y operativos definidos por la Secretaría General. En todo caso, dicho proceso incorporará de manera obligatoria los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, interoperabilidad, libre elección, portabilidad, privacidad desde el diseño y por defecto, seguridad de la información, circulación restringida de datos, usabilidad y experiencia centrada en la ciudadanía.

Las entidades distritales podrán cesar el uso de desarrollos o soluciones tecnológicas propias cuando, por razones de obsolescencia, redundancia funcional o eficiencia operativa, decidan acogerse a los servicios y funcionalidades disponibles en el portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces. Esta transición deberá observar los lineamientos técnicos y estratégicos definidos por la Secretaría General y priorizar la experiencia ciudadana en su interacción digital con el Distrito.

3.6 ANÁLISIS DE RESPUESTAS AL INFORME PRELIMINAR

En la siguiente tabla -3- se consolidan las respuestas de los análisis efectuados por el equipo auditor a las comunicaciones allegadas por la Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza y Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones internacionales en respuesta al Informe Preliminar de Auditoría.

Tabla 3- Análisis de respuesta - Informe Preliminar

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
3.3.1. Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. Numeral 3.3.1.4. Subdirección Disposición Final	Mediante radicado No. 20267000099603, SAF aclara el trámite desarrollado con la PQRSD 1995932026 e indica: “Es importante precisar que las gestiones de traslado y asignación se realizaron de manera oportuna, conforme a las indicaciones del área misional y dentro de los términos de ley. El proceso de Servicio al Ciudadano no es responsable de emitir respuestas, sino de adelantar la gestión de radicación, traslado y asignación, labor que se	Analizada la respuesta del proceso de servicio al ciudadano - SAF, se mantiene el incumplimiento toda vez que la respuesta y el traslado de la petición no se dio en los términos establecidos en la norma. De acuerdo con lo informado en el radicado 20267000099603, la petición fue recibida el 20 de marzo, no obstante, el traslado a la entidad EAAB, se dio solo hasta el 10 de abril.

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
	ejecutó de forma adecuada y eficiente en el marco de sus competencias. Por lo expuesto, solicitamos retirar el incumplimiento atribuido al proceso de Servicio al Ciudadano.”	
“3.3.1. Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. 3.3.1.5. Subdirección Administrativa y Financiera	Mediante radicado No. 20267000099603, SAF aclara el proceso de trámite de “peticiones por suscripción”, caso aplicable a la PQRSD con Radicado No. 3969052025, por lo que solicita “retirar el incumplimiento a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano toda vez que la responsabilidad era de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.”	Analizada la respuesta del proceso de servicio al ciudadano - SAF, se mantiene el incumplimiento toda vez que, si bien informan sobre el trámite dado a la petición con Radicado No. 3969052025, en los 3 casos identificados en el informe, la subdirección de RBL incumplió los términos de respuesta establecidos en la norma.
“3.3.1. Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. 3.3.1.7. Subdirección de Asuntos Legales	Mediante radicado No. 20267000099603, SAF aclara el trámite realizado a la petición No. 6306502025 y solicita: “retirar el incumplimiento mencionado a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano ya que las gestiones	Analizada la respuesta remitida por SAF, se acepta la petición y se retira el incumplimiento para el proceso de servicio al ciudadano. No obstante, se mantiene el incumplimiento para las Subdirecciones de Recolección,

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
	pertinentes se realizaron según los términos”	Barrido y Limpieza, y Asuntos Legales, por no cumplir con la asignación y la respuesta a la petición en los términos de la norma.
Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSD. Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	Por medio de correo electrónico de 13 de agosto de 2026, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Internacionales informa: “Desde la OACRI revisamos con total atención el reporte del Tablero de Control Ciudadano sobre las dos peticiones que quedaron vencidas al 30 de junio de 2026. Para solucionar esto, tomamos las alertas y recomendaciones que el equipo de Servicio al Ciudadano nos envió por correo. Al darnos cuenta de que el proceso interno no estaba funcionando con la agilidad necesaria, tomamos medidas inmediatas: (...) Gracias a estas acciones, hoy la OACRI está completamente al día con los términos de la Ley 1755	Analizada la respuesta y las evidencias remitidas por OACRI como respuesta al informe preliminar, se mantiene el incumplimiento 3.3.1.9 por desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
	de 2015 en todas las plataformas de PQRSDF. Como estas mejoras ya se implementaron y dieron resultados, les pedimos evaluar la posibilidad de registrar este punto como una oportunidad de mejora que ya solucionamos, en lugar de mantenerlo como una inconformidad.”	
Incumplimiento No. 1. Desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la respuesta de PQRSDF. 3.3.1.8. Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	Mediante radicado N. 20262000100183 la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza informa: “Finalmente, respecto a las dos (2) peticiones correspondientes a diciembre de 2025, identificadas con los números: 7014642025, se precisa que se emitió respuesta y fue atendida por el Operador LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. en enero del 2026 y por el Operador Aguas de Bogotá S.A. en marzo del 2026 y la 7049102025, se emitió	Analizada la respuesta remitida por RBL, se mantiene el incumplimiento 3.3.1.8 por desatención de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
	respuesta y fue atendida por el Operador AREA LIMPIA D.C. S.A.S en enero del 2026 y por el Operador Aguas de Bogotá S.A. en febrero del 2026, no obstante, por tratarse de respuestas Consolidadas el cierre de estas peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no se realizó sino hasta julio del mismo año.	
“3.4. OPORTUNIDADES DE MEJORA – 3.4.1. Oportunidad de mejora No. 1. Unificar los criterios y conceptos utilizados para generar reportes de la gestión de PQRSD”.	Mediante radicado No. 20267000099603, SAF manifiesta: “El tablero de control de la Veeduría Distrital es manejado por dicha entidad, sin que el proceso de Servicio al Ciudadano tenga injerencia en el manejo sobre sus datos, sin embargo, el informe mensual presentado a la Veeduría se realiza bajo la plataforma Red Quejas donde se sube la base de gestión de PQRSD mensual emitida por el Sistema Distrital de Quejas y	Analizada la respuesta remitida por la SAF y considerando lo expuesto en la reunión de cierre de auditoría del 09 de septiembre, así como lo expuesto por el Grupo de Servicio al Ciudadano en la mesa de trabajo realizada el 10 de septiembre de 2026, la Oficina de Control Interno decide retirar esta Oportunidad de Mejora del Informe Final de Auditoría. Lo anterior, en razón a que se recibieron explicaciones sobre la forma como se obtienen los datos para los distintos reportes que fueron

Incumplimiento	Respuesta unidad auditada	Análisis de la oficina de Control Interno
	Soluciones Bogotá Te Escucha. Asimismo, todos los reportes, informes, solicitudes de información y seguimiento al comportamiento de las PQRSD, que se ejecutan desde el proceso de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera se realizan con la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, conforme a los lineamientos del acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá y lo establecido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En consecuencia, no podemos realizar ajustes que desconozcan las directrices y parámetros normativos dictados desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”	inicialmente observados y ya no hay lugar a la observación.

4. CONCLUSIONES

La gestión de atención de PQRSD ha mostrado mejorías en el primer semestre de 2026 y se evidencia que se han ido atendiendo las recomendaciones de los informes de auditoría anteriores. No obstante, todavía persisten incumplimientos y oportunidades de mejora que se recomienda que sean atendidas.

5. RECOMENDACIONES

5.1. Tener en cuenta los aspectos que se han identificado como fortalezas y cumplimientos en el presente informe, con el objeto de que se mantengan y se sigan ejecutando en procura de la mejora y la conservación de los altos estándares en la ejecución del proceso objeto de evaluación.

5.2. Revisar y formular las acciones correctivas y de mejora que correspondan frente a los incumplimientos, no conformidades y oportunidades de mejora (estás a consideración del líder de proceso) que se han determinado en el presente informe, acudiendo a la metodología vigente en la UAESP, usando para ello lo definido en el procedimiento Planes de Mejoramiento. Lo señalado, permitirá contar con acciones concretas que eliminen las causas de los incumplimientos y de las oportunidades de mejora identificados, así como documentar debidamente el proceso de mejoramiento continuo en la entidad.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

En consecuencia, se solicita informar a esta oficina en los siguientes doce (12) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones correctivas o de mejora a implementar, en cumplimiento del Procedimiento ECM-PC-03 Planes de mejoramiento.

APROBACIÓN



**Jefe de Oficina de Control Interno
Omar Urrea Romero**

Audidores Internos que ejecutaron el trabajo:



Jeimy Andrea Ochoa – Auditor Interno



Javier Ramiro Álvarez – Auditor Interno



María Paula Correal – Auditor Interno

FECHA: 11/09/2026