

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC III CUATRIMESTRE DE 2022

PERIODO DE EJECUCIÓN:

En el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022, se llevó a cabo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 2 y 16 de enero de 2023.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer el cumplimiento de actividades ejecutadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General para el tercer cuatrimestre de 2022, de los componentes relacionados con la gestión de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública, y la integridad.

ALCANCE:

Verificar la ejecución de las actividades que conforman el PAAC y los respectivos soportes entregables durante el segundo cuatrimestre 2022, a través de la revisión de la calidad de los documentos de avances que evidencian su cumplimiento, de acuerdo con la información aportada por las dependencias responsables a la Oficina Asesora de Planeación.

PRINCIPALES REFERENTES NORMATIVOS

- Ley 1474 de 2011, *por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.*
- Ley 1712 de 2014, *por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 Presidencia de la Republica.
- Decreto Nacional 124 de 2016 *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
- Plan Anticorrupción vigencia 2022.
- Decreto 610 de 2022, por medio del cual se adopta el modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción para el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

CONCLUSIÓN GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la Secretaría General para la vigencia 2022, se definieron setenta y un (71) actividades en total para atender seis (6) componentes relativos a: Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública e Integridad.

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC III CUATRIMESTRE DE 2022

Para el tercer cuatrimestre de 2022 se llevó a cabo, evaluación de seguimiento a cincuenta y siete (57) actividades programadas con productos entregables en el PAAC 2022, como resultado de su comprobación se obtuvo un cumplimiento promedio del **98,94%**.

A la fecha de publicación, enero 16 de 2022, del resultado producto del seguimiento a la Matriz del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano -PAAC 2022 III cuatrimestre, se encontró para las siguientes actividades soportes faltantes o que no son idóneos como:

- **4.2.3 “Realizar eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil.”**, se tenía programado un evento para el mes de octubre y no se encontró evidencia de ese mes, sin embargo, en la revisión final de la actividad se dio cumplimiento total de eventos sobre la programación del año de la actividad.
- **4.2.1”Realizar las actividades de adecuación física que permitan mejorar los indicadores de accesibilidad (en al menos el 10%) de dos de las sedes que conforman la Red CADE”**, se evidenció cumplimiento parcial en el mes de diciembre debido a que, los formatos de recibo a satisfacción de trabajos realizados en Supercade Manitas, Américas, Bosa, 20 de Julio, Cade los Luceros y La Victoria, no se encuentran formalizados con la firma del supervisor.
- **5.4.5 “Rediseño de la Sede Electrónica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,(diciembre)”**, verificados los soportes presentados por la dependencia, el soporte que anexa la OTIC no es idóneo como evidencia suficiente del rediseño de la Sede Electrónico de la Secretaria General, Archivo en pdf denominado "Informe de cumplimiento criterio de verificación de accesibilidad (1)".
- **6.1.5 “Listados de asistencia y memorias”** se tenía programado para el mes de diciembre 2022, adjuntar las memorias sobre capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los servidores frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés y no se encontró evidencia.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Planeación y con base en las pruebas efectuadas en los 3 cuatrimestres del año, que conforman la vigencia 2022, se obtuvo un cumplimiento de ejecución acumulada promedio del año de **98.73%** frente a lo programado.

RESULTADO DE LAS PRUEBAS EFECTUADAS EN EL SEGUIMIENTO PRACTICADO

Durante el tercer cuatrimestre 2022, se realizó revisión de las siguientes actividades ejecutadas así:

1. Gestión del riesgo de corrupción

Para este componente, en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022, se programaron entregables para cinco (5) actividades, sobre las cuales se observó el cumplimiento de manera satisfactoria, así:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
1.2.1	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento "Gestión del Riesgo", los lineamientos y la normatividad vigente.
1.4.1	Oficina Asesora de Planeación	Consolidar los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.
1.4.2	Oficina Asesora de Planeación	Retroalimentar a las dependencias los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.
1.4.3	Oficina de Control Disciplinario Interno	Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción e identificar las denuncias generadas en la Entidad por estos hechos.
1.5.1	Oficina de Control Interno	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

2. Racionalización de Trámites

Este componente, solamente tiene asociada una actividad en el PAAC en la vigencia 2022 y para el tercer cuatrimestre, se programó el Informe de resultados del análisis de racionalización de los trámites y OPAs realizadas en las vigencias 2020 y 2021, y se evidenció el cumplimiento de lo programado.

3. Rendición de cuentas

Para este componente, se programaron y cumplieron satisfactoriamente cuatro (4) actividades en el tercer cuatrimestre del PAAC 2022, de acuerdo con los entregables obtenidos:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
3.1.3	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar con el equipo asesor de comunicaciones el desarrollo y publicación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas de la Secretaría General, en los medios de comunicación internos y externos a la entidad.
3.2.1	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas.
3.2.2	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la estrategia de rendición de cuentas y elaborar los informes de los mismos.
3.4.1	Oficina Asesora de Planeación	Analizar la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía en el marco de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Durante el tercer cuatrimestre del PAAC 2022, se programaron y ejecutaron catorce (14) actividades, de las cuales trece (13) se ejecutaron totalmente y una se ejecutó de manera parcial así:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.1.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Desarrollar e implementar contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control.
4.2.1	Subsecretaría Corporativa	Realizar las actividades de adecuación física que permitan mejorar los indicadores de accesibilidad (en al menos el 10%) de dos de las sedes que conforman la Red CADE.
4.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil.* *Debido a eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, se podrán reprogramar o cancelar eventos del SuperCADE Móvil.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.2.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Evaluar la información proveniente de los buzones de sugerencias implementados en los puntos de atención presencial -con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en los canales de atención presencial de la RedCADE- y comunicar a los ciudadanos que participan con sus sugerencias, sobre las actividades de mejora adelantadas, en los casos que aplique.
4.3.1	Subsecretaría Corporativa	Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio a la ciudadanía.
4.3.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Cualificar a servidores(as) públicos y otros actores del servicio, de acuerdo al modelo integral de cualificación de servicio a la ciudadanía.
4.3.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Capacitar a administradores y usuarios sobre la funcionalidad, configuración, manejo y uso general de la herramienta Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4.3.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar cualificación a servidores y colaboradores de las entidades distritales que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, en temas relacionados con el ejercicio de dicha función de acuerdo con las competencias al interior de cada una de las entidades.
4.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Retroalimentar a las entidades distritales y a las dependencias de la Secretaría General, con base en la evaluación de calidad y oportunidad realizada a las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas registradas y atendidas en la plataforma Bogotá te escucha.
4.4.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión de PQR presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para publicación en la página web de la entidad (mes vencido).
4.4.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Medir el nivel de satisfacción ciudadana de los servicios prestados en la Red CADE y en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC III CUATRIMESTRE DE 2022

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.4.5	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones respecto a la apertura y funcionamiento de la actividad económica en el Distrito Capital, haciendo presencia en los diferentes espacios de interacción liderados desde las Entidades Distritales.
4.5.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital con el fin de retroalimentar a las entidades y organismos distritales.
4.5.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar actividades de socialización con los ciudadanos, para informar sobre las ventajas y funcionalidades del canal de atención virtual de la Red CADE, mediante tutoriales que permitan guiar el acceso y la utilización de este canal a través de los dispositivos inteligentes.

De acuerdo con la revisión efectuada respecto del cumplimiento y los soportes documentales se encontró lo siguiente:

- Actividad 4.2.3 “Realizar eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil”, se tenía programado un evento para el mes de octubre y no se encontró evidencia, sin embargo, en la revisión final de la actividad se dio cumplimiento total sobre la programación de todo el año respecto a esta actividad.
- Actividad 4.2.1” Realizar las actividades de adecuación física que permitan mejorar los indicadores de accesibilidad (en al menos el 10%) de dos de las sedes que conforman la Red CADE”, se evidenció cumplimiento parcial en el mes de diciembre debido a que, los formatos de Recibo a satisfacción de trabajos realizados en Supercade Manitas, Américas, Bosa, 20 de Julio, Cade los Luceros y La Victoria, no se encuentran formalizados por el supervisor de la obra.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo con lo anterior, es necesario que a la Subsecretaría Corporativa formalice los formatos de recibo a satisfacción correspondientes a los trabajos realizados en Supercade Manitas, Américas, Bosa, 20 de Julio, Cade los Luceros y La Victoria con la firma del supervisor de obra y fortalecer los controles para la adecuada formalización de los recibos a satisfacción, cuando se ejecuten actividades de adecuación en las sedes de la Secretaría General.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Para este componente se programaron y ejecutaron en el PAAC para el tercer cuatrimestre veintiocho (28) actividades, de las cuales se observó que para una actividad el soporte no es el adecuado así:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.1	Subsecretaría Corporativa	Publicar los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano, en el botón de transparencia.
5.1.2	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	Realizar acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas de memoria para la paz y la reconciliación en el Centro de memoria, paz y reconciliación.
5.1.4	Subsecretaría Corporativa	Sensibilizar sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana.
5.1.5	Subsecretaría Corporativa	Ajustar el formato del organigrama y la presentación de los perfiles directivos en la página web.
5.1.6	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	Adelantar acciones de sensibilización y apropiación del Plan Bogotá Territorio Inteligente, en el marco de la fase de la agenda pública de la formulación de la política.
5.1.7	Oficina Jurídica	Elaborar, publicar y actualizar un normograma que relacione la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la entidad, organizado por temáticas que faciliten la comprensión y consulta de la ciudadanía.
5.1.8	Oficina Asesora de Planeación	Realizar monitoreo a las publicaciones del botón de transparencia de la entidad, según el esquema de publicación de información.
5.1.9	Oficina Asesora de Planeación	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de la nueva sede electrónica dirigida a la ciudadanía.
5.1.10	Oficina Asesora de Planeación	Publicar el reporte de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General en el botón de transparencia.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.11	Oficina Asesora de Planeación	Fomentar la apertura y el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de la plataforma GAB y de estrategias de articulación intersectoriales, así como de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá.
5.1.12	Oficina Consejería de Comunicaciones	Elaborar los lineamientos distritales en materia de comunicación pública que permitan fortalecer el acceso y la calidad de la información que la entidad genera de cara a la ciudadanía, articulando los mensajes transmitidos por los distintos estamentos de la administración distrital y buscando unificar criterios de difusión y de divulgación.
5.1.13	Oficina de Control Disciplinario Interno	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario, definidas en la estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria.
5.1.15	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Publicar los datos abiertos identificados por las dependencias de la Secretaría General.
5.1.16	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Publicar en redes sociales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, cápsulas informativas sobre la forma de registrar las PQRS y los términos legales para dar respuesta, con objeto de que la ciudadanía en general conozca más acerca de cómo gestionar las peticiones.
5.1.17	Oficina Jurídica	Desarrollar una charla sobre políticas de prevención del daño antijurídico dirigida a servidoras y servidores de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
5.1.18	Oficina Asesora de Planeación	Mantener actualización periódica del tablero de gestión Secretaría General en el botón de transparencia de la entidad.
5.2.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, chat y chat-Bot y video llamadas de la línea 195.
5.2.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto (mes vencido).

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual (mes vencido).
5.3.1	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar y publicar el esquema de Publicación en el botón de transparencia de la página web de la entidad.
5.3.2	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Actualizar y publicar el registro de activos de información -RAI-, en el botón de transparencia de la página web de la entidad.
5.3.3	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada en el botón de. transparencia de la página web de la entidad.
5.3.5	Oficina Asesora de Planeación	Elaborar un Plan de implementación de la resolución 1519 de 2020 de la página web de la entidad.
5.4.1	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Realizar informe de seguimiento sobre "Consulta en línea" y de servicios de consulta en sala del Patrimonio documental de Bogotá.
5.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Elaborar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido).
5.4.3	Oficina Asesora de Planeación	Analizar el estado actual de trámites y OPA de la Entidad, con el fin de generar el plan de acción para la racionalización en caso de ser requerido.
5.4.4	Oficina Asesora de Planeación	Hacer mantenimiento, actualización y monitoreo a la plataforma virtual de Gobierno Abierto para garantizar que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y diferenciales.
5.4.5	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Generar un diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad dentro del portal de la Secretaría General.

Con la revisión efectuada respecto del cumplimiento y los soportes documentales, se encontró lo siguiente:

- *Actividad 5.4.5 "Rediseño de la Sede Electrónica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (diciembre)", se realizó verificación de los soportes presentados por la dependencia, y se observó que, el soporte que anexa la OTIC no es idóneo como evidencia suficiente del rediseño de la Sede Electrónico de la Secretaria General, Archivo en pdf denominado "Informe de cumplimiento criterio de verificación de accesibilidad (1)".*

RECOMENDACIÓN

De acuerdo con lo anterior, es conveniente que la OAP requiera a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en relación con revisar y soportar de manera adecuada las actividades a su cargo, de tal forma que, se comunique de forma suficiente las actividades formuladas en el PAAC.

6. Integridad

Para este componente, se programaron y ejecutaron en el PACC 2022, cinco (5) actividades, las cuales se cumplieron a cabalidad excepto por una actividad que presenta un cumplimiento parcial durante el tercer cuatrimestre de 2022:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
6.1.1	Subsecretaría Corporativa	Formular, ejecutar y realizar el monitoreo del plan de integridad de la entidad.
6.1.2	Oficina Asesora de Planeación	Monitorear la implementación del Gobierno Abierto de Bogotá con articulación y coordinación interinstitucional, en concordancia con los lineamientos establecidos en el CONPES 01 de 2019 "Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción".
6.1.3	Oficina Asesora de Planeación	Diseñar una estrategia de generación de capacidades en los pilares del Gobierno Abierto dirigida a servidores públicos y ciudadanos para la creación de una cultura sostenible de integridad en la ciudad, en concordancia con los lineamientos establecidos en el CONPES 01 de 2019.
6.1.4	Oficina de Control Disciplinario Interno	Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría General.
6.1.5	Subsecretaría Corporativa	Desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los(as) servidores(as) frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés.

Teniendo en cuenta la revisión efectuada, respecto del cumplimiento y los soportes documentales se encontró lo siguiente:

Actividad 6.1.5 “Listados de asistencia y memorias” se tenía programado para el mes de diciembre, adjuntar las memorias sobre capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los servidores frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés y no se encontró evidencia.

RECOMENDACIÓN

Por lo anterior, es necesario que, la Subsecretaría Corporativa asegure el cumplimiento de las actividades cargando de manera oportuna los soportes, se recomienda que, se fortalezcan los controles para asegurar el cumplimiento oportuno de las actividades programadas en el PAAC.

Al respecto, realizada la verificación de las 57 actividades con entregables programados para el tercer cuatrimestre 2022, se observó que algunas de las actividades tienen el mismo entregable, como por ejemplo las actividades:

ID	Dependencia que reporta	Actividad	Producto
5.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual (mes vencido).	Informe mensual con cifras consolidadas de peticiones presentadas por la ciudadanía, gestión peticiones de veedurías ciudadanas y requerimientos vencidos según términos de ley, elaborado y publicado.
4.4.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión de PQR presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para publicación en la página web de la entidad (mes vencido).	Informe mensual de gestión de PQRS que incluye un capítulo de peticiones de veedurías ciudadanas en la página web de la Entidad.

RECOMENDACIÓN

Reiteramos que, es conveniente que la Oficina Asesora de Planeación, para la vigencia 2023 evalúe la posibilidad de unificar actividades que se soportan con el mismo entregable, con el fin de facilitar a las dependencias el manejo de evidencias como del monitoreo mensual a cargo de esa Oficina.

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC III CUATRIMESTRE DE 2022

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Especializado OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno