



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

Tipo de trabajo	Auditoría Especial		Auditoría Regular	x
Fecha trabajo	junio-agosto de 2025			
Proceso/Unidad Auditable	Responsabilidad Social, Participación Ciudadana y Servicio a la Ciudadanía.			
Equipo auditor	Adriana Mayerly Pinzón Briceño			
Objetivo Auditoría	Evaluar los riesgos y controles de las políticas procedimientos, manuales, programas e iniciativas asociadas a los lineamientos de participación ciudadana, servicio a la ciudadanía y Responsabilidad social teniendo en cuenta su impacto en los objetivos estratégicos de la entidad			
Alcance	La auditoría tendrá un alcance del 01 de enero de 2024 al 30 de mayo de 2025			

1. ASPECTOS RELEVANTES

1.1 Fortalezas	•Establecimiento y documentación de política de responsabilidad social Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad basada en el estándar de la guía de Responsabilidad Social. ISO 26000 que permite establecer programas que respondan a los requisitos establecidos •Establecimiento del plan de participación ciudadana 2025 que se encuentra articulado con la estrategia de Participación Ciudadana con enfoque de género, diferencial y territorial- (proyecto de inversión 8208), así como con los Programas de Transparencia y Ética Pública, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad. •Establecimiento de espacios de participación ciudadana que permite a los grupos de valor conocer la misión de la entidad y participar en problemas o asunto públicos •Se observan acciones que contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana con enfoque de género, y diferencial. •Establecimiento de instrumentos para medir y evaluar la satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados y atención realizada por la entidad.
1.2 Oportunidades de mejora	•Los órganos de decisión y seguimiento como las mesas técnicas creadas para el seguimiento de las actividades de responsabilidad social y participación ciudadana presentan debilidades en su funcionamiento de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

	• Las encuestas y evaluaciones aplicadas en los espacios de responsabilidad social y participación ciudadana presentan debilidades en su consolidación y establecimiento de planes de mejoramiento acción a partir de las observaciones o recomendaciones registradas.
1.2 Posibles causas de las observaciones	• Debilidades en la convocatoria a los delegados de la mesa técnica de responsabilidad social • Falta de seguimiento a la asistencia de los diferentes delegados establecidos • Falta de seguimiento y trazabilidad frente a las actividades de gobierno corporativo teniendo en cuenta la política de responsabilidad social • Falta de cronogramas detallados de trabajo durante la vigencia 2024 • Falta de aplicación de encuestas estructuradas o instrumentos específicos de aprehensión de conocimiento de los diferentes espacios de sensibilizaciones que den cuenta del impacto y efectividad del espacio celebrado. • Falta de trazabilidad en los informes del cronograma establecido en el plan de participación ciudadana y el reporte de la ejecución de los diferentes espacios de participación ciudadana • Inoportunidad del establecimiento del reglamento de la mesa de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía, se aprobó hasta el mes de septiembre de 2024. • Debilidades en la convocatoria y reiteración de asistencia a los miembros que conforman la mesa. • Falta de seguimiento a la justificación de las respuestas no satisfactorias en el consolidado trimestral de las encuestas de satisfacción. • Falta de trazabilidad de los resultados de las encuestas de satisfacción entre los diferentes trimestres. • Falta de consolidación de evidencias que demuestren las diferentes etapas de las actividades del programa de voluntariado. • Falta de verificación de la calidad de información reportada en los consolidados de encuestas. • Falta de monitoreos aleatorios que permitan asegurar la integridad de los resultados de las encuestas aplicadas.
1.3 Conclusiones	• Existe política y programa de responsabilidad social alienado con la norma ISO 26000 en el cual se establecen actividades teniendo en cuenta los ejes de esta política. Sin embargo la mesa técnica de responsabilidad social como órgano rector establecido por la entidad para la aprobación, seguimiento y actividades de esta política tiene debilidades en su funcionamiento.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

- El programa de voluntariado hace parte de la política y plan de responsabilidad social; el cual presenta debilidades en el cumplimiento de las diferentes etapas establecidas en el protocolo de
- Existe plan de participación ciudadana anual en el cual se establecen las actividades y espacios de participación ciudadana sin embargo se observaron debilidades de funcionamiento de la mesa técnica de participación ciudadana que apoya el monitoreo y seguimiento de este plan
- El análisis de encuestas de satisfacción presenta debilidades en cuanto los resultados desfavorables y la generación de planes de acción a partir de estos resultados

CONCLUSIONES DEL DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL CONTROL:

En cuanto el diseño se verificaron 2 controles de la matriz de riesgo del proceso. Este ejercicio se realizó teniendo en cuenta los siguientes atributos:

- Atributos de eficiencia: -Responsable (Asignado o no asignado) - Acción (propósito, verbos revisar, verificar, etc.) - Complemento (Periodicidad, como se realiza, evidencia y desviación) - Tipo (Preventivo, detectivo, correctivo) - Implementación: (Manual o automática)
- Atributos Informativos: -Documentación (Documentado, sin documentar) - Frecuencia (Continua, aleatoria) - Evidencia (Con registro, sin registro).
- Los anteriores atributos fueron valorados en conjunto, sin embargo, solo se designa calificación al tipo e implementación acorde con lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP de la siguiente manera (preventivo 25%, detectivo 15% y correctivo 10%) (Manual 15%, automático 25%).

a) Controles documentados por el proceso

sobre la evaluación del diseño del control.

Tipología	Descripción del Riesgo	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RESULTADOS sobre la evaluación del diseño del control.
Gestión	Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por sanciones e incumplimientos normativos dado el desconocimiento de los	Cuatrimestralmente el Informe ejecutivo de las sensibilizaciones sobre los lineamientos y el plan de participación ciudadana de la entidad, que lleva consigo la aplicación de encuestas para conocer la aprehensión de los temas tratados en las sensibilizaciones y socializaciones. Como evidencia de esta actividad queda la presentación de la sensibilización, el listado de asistencia, material fotográfico y el informe ejecutivo revisado por jefe de la oficina.	Se cuenta con responsable, es manual y preventivo con un porcentaje del 60%

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

		lineamientos y metodologías existentes asociadas a la política de participación ciudadana en la entidad	El colaborador designado del proceso SRPI asignado a participación ciudadana Revisa de manera trimestral la aplicación de requisitos legales establecidos en el marco de la participación ciudadana, de tal manera que se estén llevando a cabo y que la información consignada en el normograma y los diferentes documentos asociados sea veraz. Como evidencia queda el acta de reunión de la revisión efectuada.	Se cuenta con responsable, es manual y preventivo con un porcentaje del 60%		
b) conclusiones de la ejecución del control:						
	RIESGO	TIPO	CONTROL	EFICACIA	EFICIENCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por sanciones e incumplimientos normativos dado el desconocimiento de los lineamientos y metodologías existentes asociadas a la política de participación ciudadana en la entidad	Gestión	Cuatrimestralmente el Informe ejecutivo de las sensibilizaciones sobre los lineamientos y el plan de participación ciudadana de la entidad, que lleva consigo la aplicación de encuestas para conocer la aprehensión de los temas tratados en las sensibilizaciones y socializaciones. Como evidencia de esta actividad queda la presentación de la sensibilización, el listado de asistencia, material fotográfico y el informe ejecutivo revisado por jefe de la oficina.	Si	Si	Se aplica control en cada espacio de participación, se recomienda consolidar resultados y desarrollar planes de acción al respecto. De igual forma estandarizar los instrumentos de aprehensión de conocimientos
			asignado a participación ciudadana Revisa de manera trimestral la aplicación de requisitos legales establecidos en el marco de la participación ciudadana, de tal manera que se estén llevando a cabo y que la información consignada en el normograma y los diferentes documentos			

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

asociados sea
veraz. Como
evidencia queda el
acta de reunión de
la revisión
efectuada.

Se realizó la verificación sobre 1 riesgo identificado del proceso y 2 riesgos identificados por el auditor

a) Riesgos identificados por el proceso

Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por sanciones e incumplimientos normativos dado el desconocimiento de los lineamientos y metodologías existentes asociadas a la política de participación ciudadana en la entidad

b) Riesgos Identificados por el equipo auditor

- Posibilidad de afectación reputacional por la ejecución de actividades que no se ajustan a la política de responsabilidad social y sostenibilidad debido a la falta de trazabilidad de sus diferentes dimensiones
- Posibilidad de afectación reputacional y operacional por inadecuada aplicación y análisis de instrumentos de medición de satisfacción ciudadana debido a la falta de análisis del contenido de las encuestas y el resultado obtenido en determinado periodo

2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

Proceso/ unidad auditable	Procedimiento	Total	%
HALLAZGOS			
Responsabilidad Social, Participación Ciudadana y Servicio a la Ciudadanía.	SRPI-DI-007-V2 Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad	1	25%
	SRPI-PR-002-V2 Procedimiento de Participación Ciudadana	2	50%
	SRPI-PR-003-V1 Procedimiento Satisfacción Ciudadanía	1	25
TOTAL GENERAL		4	100%

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO	
	CÓDIGO: CEI-FM-022	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023	

Proceso/ unidad auditable	Procedimiento	Total	%
OBSERVACIONES			
Responsabilidad Social, Participación Ciudadana y Servicio a la Ciudadanía.	SRPI-DI-007-V2 Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad	1	50%
	SRPI-PR-003-V1 Procedimiento Satisfacción Ciudadanía	1	50%
TOTAL GENERAL		2	100%

3. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

Mapa de criticidad de los hallazgos

	4				

Teniendo en cuenta el análisis del impacto de los riesgos identificados por el proceso y el auditado se establecen 4 hallazgos con materialidad moderada teniendo en cuenta la evaluación de diseño y ejecución de controles.

Se establecieron 2 observaciones sobre responsabilidad social y satisfacción ciudadana

PROCESO/UNIDAD AUDITABLE	
	Hallazgo No. 1: Debilidades en las sesiones de mesa técnica de responsabilidad social y Sostenibilidad En revisión a las sesiones realizadas de la mesa de responsabilidad social y sostenibilidad conformada a través de memorando 20231180216563 del 13 de septiembre de 2023 en la vigencia 2024 y primer trimestre 2025 se encontraron las siguientes situaciones: a. Falta de asistencia de los miembros delegados

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

- b. Actas de mesa técnica de responsabilidad social sin firma y radicación en ORFEO
- c. Temas sin tratar o discutir en las sesiones de la mesa técnica de responsabilidad social



Hallazgo No. 2 Debilidades en la ejecución de sensibilizaciones internas y espacios ciudadanos

En la revisión a las sensibilizaciones internas y funcionamiento de los espacios ciudadanos establecidos en el plan de Plan de Participación Ciudadana UAERMV 2024-2025 se encontraron las siguientes situaciones:

a. Debilidades en la aplicación encuesta en espacios de sensibilizaciones internas y espacios ciudadanos

En revisión a los informes de sensibilizaciones realizadas en la vigencia 2024 se observó que no se aplicaron encuestas que dan cuenta del nivel de la aprehensión de los temas tratados y permite establecer acciones de mejora. En los informes de estas actividades se señalan preguntas generales de conocimiento al público objetivo que asistió a este espacio sin embargo no se detalla de manera específica las diferentes respuestas dadas por los asistentes que permitan establecer si realmente fueron comprendidos los diferentes temas desarrollados.

b. Falta de ejecución de espacio ciudadano “Participación Digital” vigencia 2024

De acuerdo a los informes trimestrales de informes de participación ciudadana de la vigencia 2024 y teniendo en cuenta los espacios de participación definidos para la entidad en el plan de participación 2023-2024, no se observó reporte en los diferentes trimestres del espacio de participación "uso de datos" el cual fue definido como espacio propio de la UMV y para "Realizar actividades de uso y aprovechamiento con los datos abiertos de la Entidad en un ejercicio participativo que rete a los ciudadanos a encontrar soluciones a problemáticas ciudadanas y busque propiciar y gestionar la conformación de comunidades de aprovechamiento de datos abiertos". Estas actividades debieron ser adelantadas de acuerdo al plan de participación por OSCS y OAP con fecha de ejecución de acuerdo a cronograma para el mes de octubre.



Hallazgo No. 3. Debilidades en sesiones de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía

En revisión a las sesiones de la mesa de trabajo de relacionamiento de la ciudadanía como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño durante la vigencia 2024 y 2025 se encontraron las siguientes situaciones:

a. Falta de asistencia de delegados del proceso que conforman la mesa de apoyo

En las siguientes sesiones se observó la inasistencia de delegados establecidos en los memorandos 20231100302143 de diciembre 2023 y 20241180136813 de junio de 2024

b. Temas sin desarrollar en las sesiones de la mesa de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO

CÓDIGO: CEI-FM-022

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023

En revisión a las actas de las sesiones de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía de las vigencias 2024 y 2025 no se observó el desarrollo específico de algunas actividades establecidas en el memorando de conformación 20241180136813 de junio de 2024 y su reglamento



Hallazgo No. 4 Debilidades en el análisis de resultados de encuestas de satisfacción

En revisión a los informes trimestrales de evaluación de la satisfacción frente a la atención y servicio a la ciudadanía de la vigencia 2024 y primer trimestre 2025 se observó que no se realiza análisis específico de los resultados insatisfactorios registrados en las encuestas de satisfacción, es decir los porcentajes obtenidos en las opciones de respuesta: muy mala, mala y regular frente a diferentes preguntas planteadas no se tienen en cuenta las justificaciones establecidas por los ciudadanos para establecer estos rangos de respuesta y las recomendaciones emitidas son generales y similares entre los diferentes informes trimestrales.

Observación No. 1 Falta de soportes protocolo programa de voluntariado

El programa de voluntariado asociado al modelo de sostenibilidad de la entidad entre 2023 y 2024 establece que el protocolo para estas jornadas se basa en las actividades: Sensibilizar, Motivar, Actuar y Evaluar. Las cuales no fueron cumplidas y soportadas de forma completa en las jornadas celebradas en la vigencia 2024.

Observación No. 2 Debilidades de control en la aplicación de encuestas satisfacción de usuarios-beneficiarios de las obras

En el marco del procedimiento de gestión social en obra, se tiene contemplado la aplicación de las Encuestas de Satisfacción a los usuarios beneficiarios de las vías intervenidas por la Entidad, específicamente en las actividades de Cambios de Carpeta, Cambios de Losa, fresado estabilizado y Rehabilitaciones, reconociendo la importancia de identificar el nivel de satisfacción de la comunidad, para la ciudad y la Entidad

La aplicación de las encuestas de satisfacción se realiza de manera de manera virtual a través de la herramienta FORMS y la entrega del código QR para su diligenciamiento, cumpliendo con la metodología anexa al procedimiento de gestión social en obra "INFRA-PR-004". El Profesional Social Designado puede visitar los diferentes predios con el fin de obtener diligenciamiento de esta encuesta.

Resultado de la aplicación de este instrumento se realizan y publican informes trimestrales con el fin de dar a conocer la percepción de los usuarios beneficiarios directos de las intervenciones de mantenimiento y las rehabilitaciones ejecutadas por la UAERM.

Al respecto, se observa falta de establecimiento de controles que permitan garantizar la veracidad, fiabilidad e integridad de los resultados de estas encuestas debido que no existe un nivel de revisión o verificación adicional que compruebe el profesional efectivamente aplico este instrumento a los beneficiarios directamente o acudió a sus predios; con el fin de evitar posibles suplantaciones o fraudes.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	FORMATO - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EJECUTIVO	
	CÓDIGO: CEI-FM-022	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023	

4. PLAN DE MEJORAMIENTO

El auditor radico informe final mediante radicado 20251600260893 el 15 de septiembre de 2025

El auditado cuenta con 8 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento y remitirlo vía memorando a la Oficina de Control Interno. Una vez remitido se sube al aplicativo CHIE y se realizará seguimiento de manera periódica.

FIRMA DEL INFORME DE AUDITORÍA:		
FECHA DE APROBACIÓN:	15/09/2025	
NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Alexandra Quitian Álvarez	Jefe Oficina de Control Interno	
Adriana Pinzón Briceño	Auditor Líder	

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV