

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 1 de 19

PARA: **DIEGO IVAN PALACIOS DONCEL**  
Dirección General

DE: Oficina de Control Interno

**ASUNTO: Segundo Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Riesgos de Corrupción y Racionalización de Trámites año 2018 - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.**

Respetada doctor Palacios,

En el rol de seguimiento y verificación de forma integral al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC; Mapas de Riesgos de Corrupción; la Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos y la Gestión Anti trámites y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 modificado por el Decreto 124 de 2016; Decreto Ley 19 de 2012; artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 y Circulares 16 y 74 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. . A continuación, presentamos los resultados obtenidos de las verificaciones realizadas por esta Oficina con corte al 31 de agosto de 2018:

**1. PLAN ANTICORRUPCIÓN y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC:**

**1.1. SEGUIMIENTO:**

Durante el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción se obtuvo los siguientes resultados:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	SEGUNDO SEGUIMIENTO		AVANCE	AVANCE SE- GUNDO SE- GUIMIENTO AÑO 2018
			APLICA	NO APICA		
Gestión Riesgos de Corrupción	5	5	5	0	53,30%	58,48%
Racionalización de Trámites	1	1	1	0	100%	
Rendición de Cuentas	1	4	3	1	67%	
Atención al Ciudadano	5	14	9	5	44,10%	
Transparencia y Acceso a la Información	4	6	6	0	63,18%	
Iniciativas Adicionales	3	4	4	2	23,30%	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

MEMORANDO



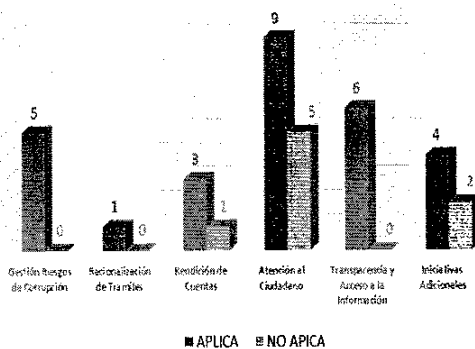
Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100044993**

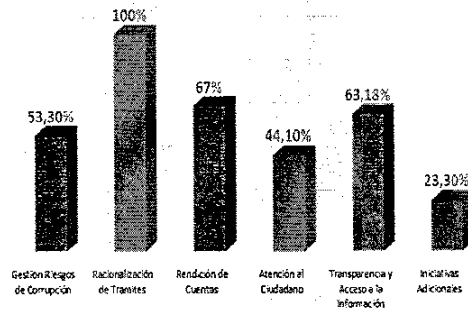
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 2 de 19

ACTIVIDADES SEGUN SEGUIMIENTO  
ABRIL - AGOSTO 2018



RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES  
ABRIL - AGOSTO 2018



- Se registran actividades como NO APLICA, dado que en el seguimiento se evidenció según lo planificado en el cronograma que iniciarían después de agosto de 2018, lo que quiere decir que tendrán seguimiento en el siguiente ciclo de auditorías. Es de aclarar que este registro no afectó el avance cuantitativo del seguimiento.
- El componente Gestión de Riesgos de Corrupción, registra un avance del 53.30%, equivalente al seguimiento de cinco (5) actividades. Se observa en términos generales el cumplimiento de las actividades, sin embargo, es importante que la política de riesgos se lleve al comité indicado según resolución UAESP 697 de 2017, y que el monitoreo y seguimiento a riesgos se documente y conduzca al mejoramiento de las acciones preventivas.
- El componente Racionalización de Trámites, registra un avance del 100%, equivalente al seguimiento de una (1) actividad. Esta actividad a partir del 29 de junio de 2018 está al 100% de funcionamiento, se están realizando ajustes de errores conjuntamente con la Secretaría de Hábitat respecto a los tramites en el VUC. Es importante que dichas actualizaciones se articulen con lo descrito en el SUIT.
- El componente Rendición de Cuentas, registra un avance del 67.00%, equivalente al seguimiento de tres (3) actividades, sin embargo, aún no se cuenta con el diagnóstico necesario para definir acciones que conduzcan a fortalecer la rendición de cuentas de la UAESP.

*MU*

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

**MEMORANDO**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 3 de 19

- El componente Atención al Ciudadano, registra un avance del 44.10%, equivalente al seguimiento de nueve (9) actividades. Alertamos frente a la publicación de la página web versus requerimientos descritos en la Ley 1712 de 2014 y reglamentarios, en la publicación de nomograma frente a los ítems de verificación de requerimientos legales.
- El componente Transparencia y Acceso a la Información, registra un avance del 63.18%, equivalente al seguimiento de seis (6) actividades. La UAESP está circunscrita en un modelo de gestión de calidad lo que significa que por ejemplo el tratamiento a las PQRSD sean elementos de entrada para realizar seguimiento y evaluación que conlleven a mejorar la satisfacción de ciudadanos y de más partes interesadas.
- El componente Iniciativas Adicionales, registra un avance del 23.30%, equivalente al seguimiento de cuatro (4) actividades. En este se vinculó la formulación del Plan de Integridad no obstante este debió ser aprobado según resolución 696 de 2017 en uno de los comités allí descritos.

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se observa un avance total del 58.48% para el segundo seguimiento, con corte al 31 de agosto de 2018. **(Anexo 1: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Vigencia 2018).**

**1.2. PQRSD – SDQS A AGOSTO DE 2018:**

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la Gestión de PQRSD, tomando como referencia los informes de Ley ante la Veeduría Distrital y publicados en la página WEB, como quiera que en secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá se nos informa la imposibilidad de generar base de datos directamente por el aplicativo Bogotá te Escucha.

**1.2.1. PQRSD RADICADOS DE ABRIL A AGOSTO DE 2018:**

MES	EN TRAMITE	GESTIONADO	TOTAL	%
ABRIL	845	762	1.607	23,65
MAYO	1.511	223	1.734	25,52
JUNIO	483	117	600	8,83
JULIO	0	1.646	1.646	24,23
AGOSTO	1.145	62	1.207	17,77
<b>TOTAL</b>	<b>3.984</b>	<b>2.810</b>	<b>6.794</b>	<b>100</b>

*Handwritten initials/signature*

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

MEMORANDO



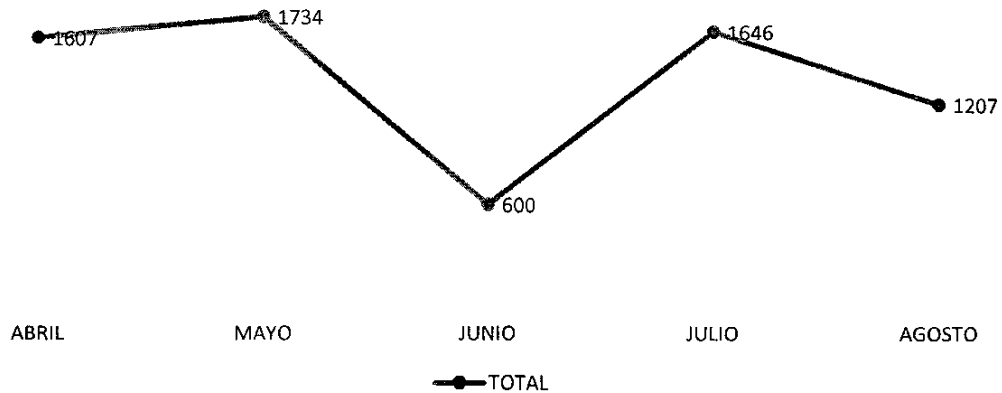
Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 4 de 19

PQRSD ABRIL A AGOSTO 2018



Para el periodo de abril a agosto de 2018 se observa 6.794 radicados, donde mayo es el mes que presenta mayor número de radicaciónes con 1.734 peticiones equivalentes al 25.52% del total, seguido por julio con 1.646 peticiones equivalentes al 24.23% del total, seguido de abril con 1.607 peticiones equivalentes al 23.65% del total y seguido por el mes de agosto equivalentes al 17.77% del total. El mes con menos radicaciónes es junio con 600 peticiones radicadas equivalentes al 8.83%. Se observa un comportamiento de radicación en promedio de 1.359 peticiones por mes para este periodo.

Es de aclarar que la información se obtuvo de las bases de datos analizadas por el equipo de PQRSD de la unidad para los meses de abril a julio de 2018, la información de agosto fue remitida por Bogotá te Escucha al jefe de la Oficina de Control Interno, debido a que se realizaron modificaciones a la herramienta SDQS la cual impide que se pueda generar el consolidado por los usuarios.

**1.2.2. PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO:**

De conformidad con la información suministrada por el equipo de PQRSD de la Unidad y la herramienta SDQS se observa lo siguiente de acuerdo con los tipos de peticiones

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*AKL*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. 20181100044993

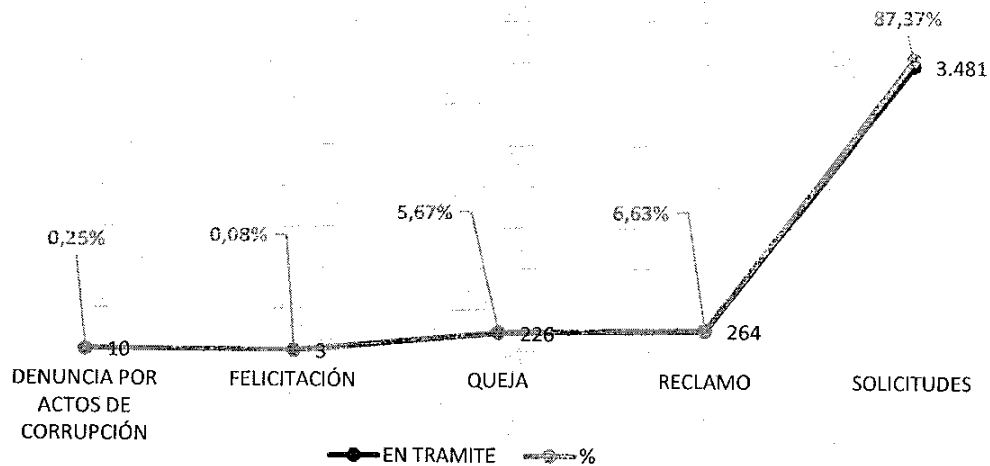
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 5 de 19

realizadas por los usuarios:

TIPO	EN TRAMITE	%	GESTIONADO	%	TOTAL	%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10	0,25	9	0,32	19	0,28
FELICITACIÓN	3	0,08	5	0,18	8	0,12
QUEJA	226	5,67	175	6,23	401	5,90
RECLAMO	264	6,63	175	6,23	439	6,46
SOLICITUDES	3.481	87,37	2.446	87,05	5.927	87,24
<b>TOTAL</b>	<b>3.984</b>	<b>100</b>	<b>2.810</b>	<b>100</b>	<b>6.794</b>	<b>100</b>

EN TRAMITE



En trámite se observan 3.984 peticiones, de las cuales 3.481 corresponden a solicitudes equivalentes al 87.37%, seguidas por 264 reclamos equivalentes al 6.63%, seguidas por 226 quejas equivalentes 5.67%, seguidas por 10 denuncias por actos de corrupción equivalentes al 0.25%.

Dado que la base de datos no cuenta con información suficiente, en esta ocasión no se logró hacer un análisis frente a la oportunidad del trámite, evitando una posible interpretación fuera de la realidad, no obstante, es importante que todos los requerimientos se respondan de conformidad a los términos de ley.

*AS*

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

MEMORANDO



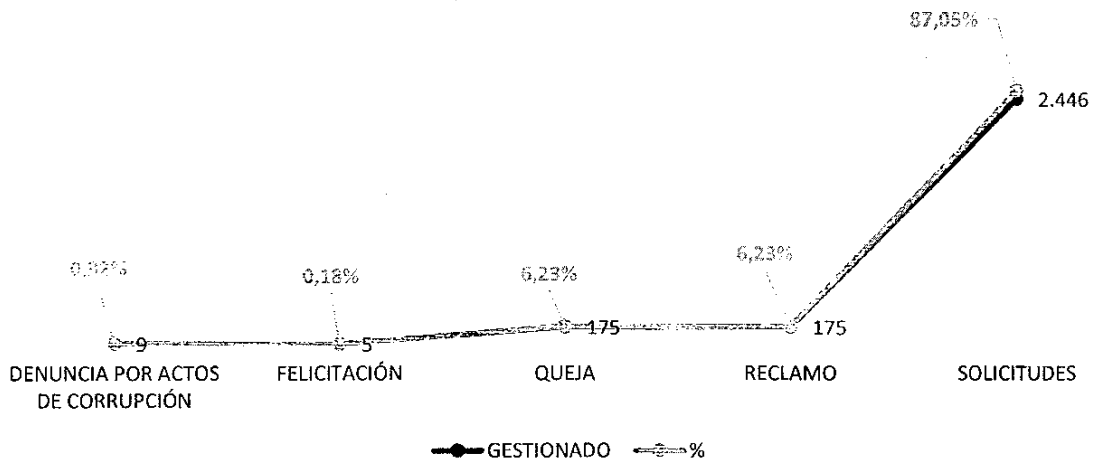
Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 6 de 19

GESTIONADO



Gestionados se observan 2.810 peticiones, de las cuales 2.446 corresponden a solicitudes equivalentes al 87.05%, seguidas por 175 reclamos y 175 quejas equivalentes al 6.23% respectivamente, 9 denuncias por actos de corrupción equivalentes al 0.32% y 5 felicitaciones equivalentes al 0.18%.

En resumen:

ESTADO	TOTAL	%
EN TRAMITE	3.984	58.63
GESTIONADOS	2.810	41.36
<b>TOTAL</b>	<b>6.794</b>	<b>100</b>

Para el periodo objeto de seguimiento se observan 3.984 peticiones en trámite equivalentes al 58.63% del total y 2.810 gestionados equivalentes al 41.36% del total.

Durante el periodo observado (100 días hábiles) se evidencian que se gestiona diariamente 28.10 peticiones en la entidad, y de acuerdo con el total se deberían gestionar 67.94 peticiones diarias, lo anterior significa que la entidad debe hacer un análisis de requerimientos frecuentes respecto

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

*AM*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 7 de 19

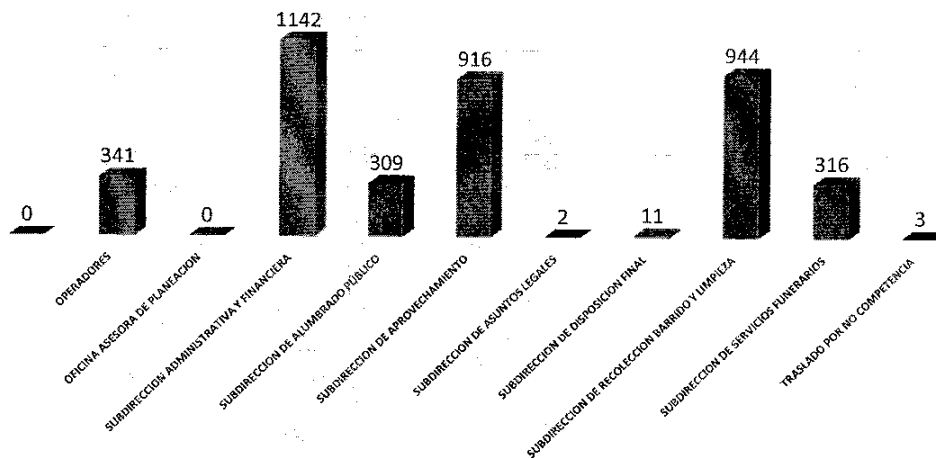
de los específicos y de mayor análisis para contar con un equipo de trabajo que facilite el trámite de tal magnitud descrita.

### 1.2.3. PQRSD EN TRAMITE POR PROCESO:

De los requerimientos registrados y en trámite en el SDQS en los meses de abril a agosto de los corrientes, se evidencia el siguiente comportamiento:

PROCESO	EN TRAMITE					TOTAL EN TRAMITE	%
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES		
OPERADORES	4	0	53	62	222	341	8,56
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	3	38	45	1.054	1.142	28,66
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	25	7	277	309	7,76
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	0	1	1	914	916	22,99
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	2	2	0,05
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	1	0	10	11	0,28
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	4	0	107	148	685	944	23,69
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0	316	316	7,93
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0	1	1	1	3	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>226</b>	<b>264</b>	<b>3.481</b>	<b>3.984</b>	<b>100</b>

### EN TRAMITE POR PROCESO



Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*Alis*



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. 20181100044993

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 8 de 19

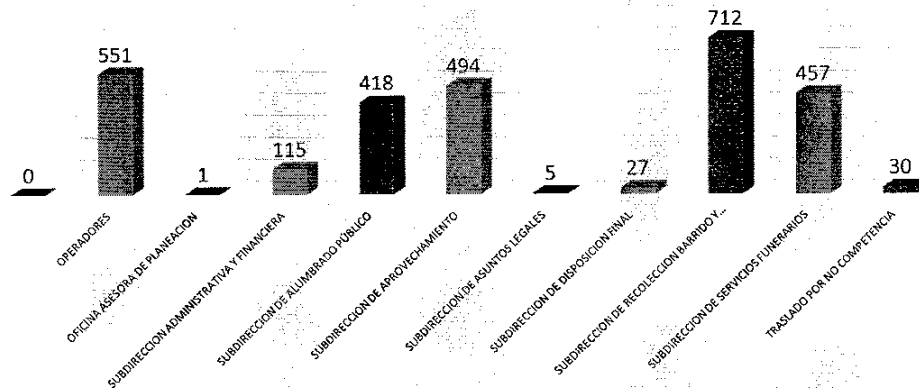
Se observa que la Subdirección Administrativa y Financiera es el proceso con mayor PQRSD en trámite con 1.142 del total equivalentes a un 28.66%; seguidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 944 PQRSD equivalentes al 23.69%, seguidas por la Subdirección de Aprovechamiento con 916 PQRSD en trámite equivalentes al 22.99%. reiteramos la importancia que el trámite no supere los términos descritos por ley.

1.2.4. PQRSD GESTIONADOS POR PROCESO:

De los requerimientos registrados y gestionados en el SDQS en los meses de abril a agosto de los corrientes, se evidencia el siguiente comportamiento:

PROCESO	GESTIONADOS					TOTAL GESTIONADOS	%
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES		
OPERADORES	2	0	86	100	363	551	19,61
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	1	1	0,04
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	8	8	98	115	4,09
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	2	25	18	373	418	14,88
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0	2	0	491	494	17,58
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0	0	0	4	5	0,18
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	0	0	27	27	0,96
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	2	2	49	45	614	712	25,34
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	1	1	454	457	16,26
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	1	4	3	21	30	1,07
TOTAL	9	5	175	175	2.446	2.810	100

GESTIONADOS







MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 9 de 19

Se observa que la subdirección de Recolección Barrido y Limpieza es el proceso a generado el mayor número de respuestas a las peticiones con 712 PQRSD equivalentes al 25.34%, seguido por la Subdirección de Aprovechamiento con 494 PQRSD equivalentes al 17.58%, seguida por la Subdirección de Servicios Funerarios con 457 PQRSD equivalentes al 16.25%.

**1.2.5. DÍAS VENCIDOS SEGÚN SDQS:**

TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS VENCIDOS SEGÚN SDQS							TO-TAL
	1 A 15 DIAS	16 A 30 DIAS	31 A 60 DIAS	60 A 100 DIAS	101 A 150 DIAS	151 A 250 DIAS	SIN REGIS-TRO	
OPERADORES	83	36	25	0	0	0	748	892
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	159	47	3	0	0	0	1.048	1.257
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	246	157	68	6	2	1	247	727
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	380	386	27	0	0	0	617	1.410
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	2	0	0	0	0	32	38
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	360	29	22	3	0	0	1.242	1.656
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	188	251	3	0	0	0	331	773
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0	0	0	0	0	6	7
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	0	0	0	0	0	24	33
<b>TOTAL</b>	<b>1.430</b>	<b>908</b>	<b>148</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4.296</b>	<b>6.794</b>

A pesar de la insuficiencia de información relacionada con la oportunidad en la respuesta de requerimientos se hizo un análisis de 2.498 requerimientos que contenían esta información. De acuerdo con lo anterior, se verificó en las bases de datos objeto de seguimiento y adquiridas de la herramienta SDQS los días de vencimiento para tramite, observando que 1.430 requerimientos se respondieron entre 1 y 15 días, 908 entre 16 y 30 días, 148 entre 31 y 60 días, 9 entre 60 y 100 días, 2 entre 101 y 150 días, 1 entre 151 y 250 días. 4.296 requerimientos están sin información según las bases de datos objeto de verificación.

Lo anterior evidencia posibles debilidades en la contestación de requerimientos durante los primeros 15 días ya que 1.068 requerimientos se tramitaron a partir del día 16. Recomendamos actualizar los estados en el aplicativo conforme a la gestión que se haya adelantado con el objetivo de evitar interpretaciones inequívocas.

**(Anexo 2: Bases de datos equipo PQRSD abril a julio de 2018 y base de datos**

*De*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

**MEMORANDO**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 10 de 19

agosto remitida por Bogotá te Escucha AGOSTO 2018 - SDQS).

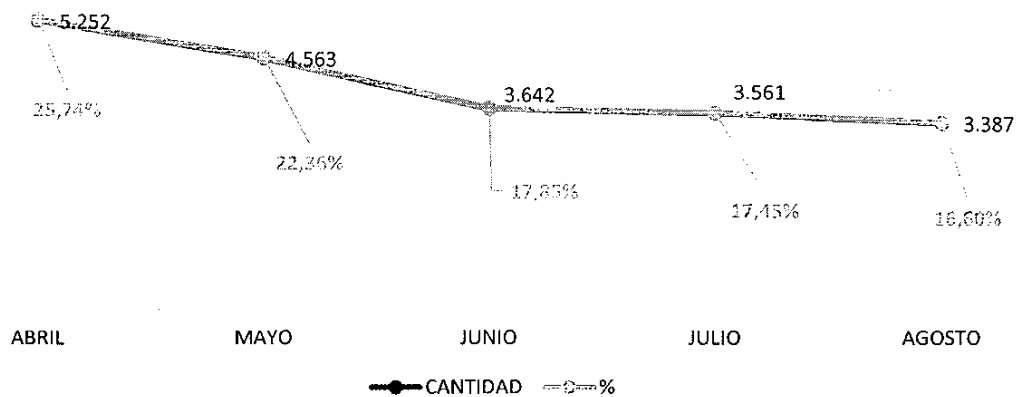
**1.3. SEGUIMIENTO A REGISTRO DE LLAMADAS AL PBX 3580400:**

La OCI realizo verificación a las llamadas realizadas al PBX de la Unidad 3580400, observando lo siguiente:

**1.3.1. LLAMADAS DE ABRIL A AGOSTO DE 2018:**

MES	CANTIDAD	%
ABRIL	5.252	25,74
MAYO	4.563	22,36
JUNIO	3.642	17,85
JULIO	3.561	17,45
AGOSTO	3.387	16,60
<b>TOTAL</b>	<b>20.405</b>	<b>100</b>

**LLAMADAS ENTRANTES ABRIL - AGOSTO 2018**



Se verifico que el mes con más registro de llamadas fue abril con 5.252 llamadas entrantes equivalentes al 25.74%, seguido por mayo con 4.463 llamadas equivalentes al 22.36% y junio con 3.642 equivalentes al 17.85%. El mes que menos registro llamadas es el de agosto con 3.387 llamadas equivalentes al 16.60%. Para el periodo comprendido

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

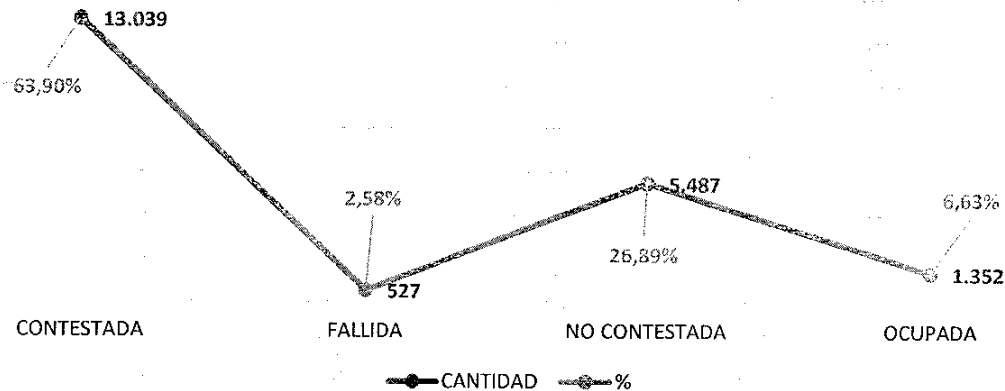
Página 11 de 19

entre abril y agosto de 2018 se presentó una tendencia a la baja, con un promedio de llamadas por mes de 4.081 llamadas, es decir 40.81 llamadas diarias.

1.3.2. ESTADO DE LLAMADAS ATENDIDAS ABRIL – AGOSTO 2018:

ESTADO	CANTIDAD	%
CONTESTADA	13.039	63,90
FALLIDA	527	2,58
NO CONTESTADA	5.487	26,89
OCUPADA	1.352	6,63
<b>TOTAL</b>	<b>20.405</b>	<b>100</b>

ESTADO DE LLAMADAS ATENDIDAS  
ABRIL - AGOSTO 2018



Se observa que, de las 20.405 llamadas entrantes en este periodo, 13.039 equivalentes al 63.90% fueron atendidas.

De acuerdo a lo que se nos informa y al análisis estadístico, las demás no fueron atendidas dado que para **las llamadas ocupadas** se imposibilita su atención porque la extensión o la línea está atendiendo otra llamada (6.63%); **las llamadas fallidas** dado a problemas de mala conexión, desconexión a la fuente de poder o al cable de datos (2.58%); y **llamadas sin contestar** porque se presume un bajo volumen al teléfono o



*Handwritten signature*



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

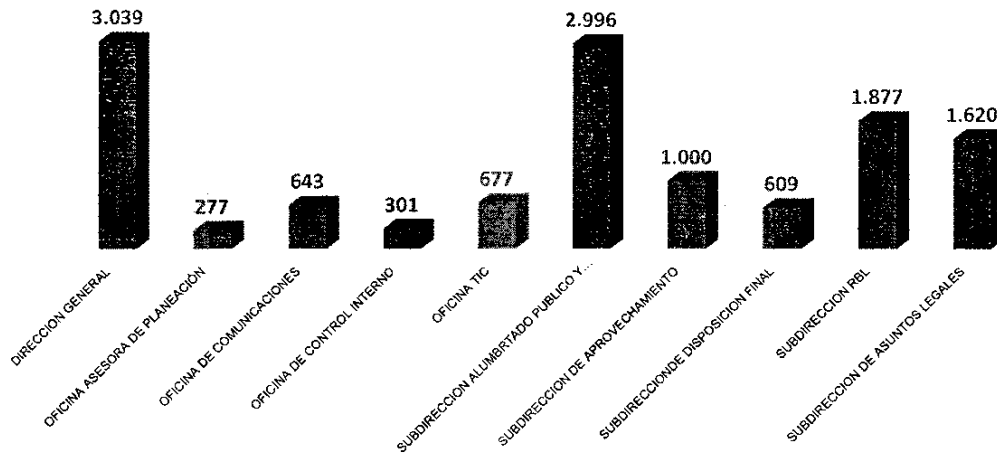
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

bloqueo el timbre (26.89%).

1.3.3. LLAMADAS CONTESTADAS:

LLAMADAS CONTESTADAS		
PROCESO	CONTESTADA	%
DIRECCION GENERAL	3.039	23,31
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	277	2,12
OFICINA DE COMUNICACIONES	643	4,93
OFICINA DE CONTROL INTERNO	301	2,31
OFICINA TIC	677	5,19
SUBDIRECCION ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS	2.996	22,98
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1.000	7,67
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	609	4,67
SUBDIRECCION RBL	1.877	14,40
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1.620	12,42
<b>TOTAL</b>	<b>13.039</b>	<b>100</b>

LLAMADAS CONTESTADAS



De las 13.039 llamadas atendidas por la unidad, La Dirección General atendió 3.039 equivalentes al 23.31%, seguida por la Subdirección de Alumbrado Público y servicios Funerarios con 2.996 llamadas equivalentes al 22.98% y seguida de la Subdirección RBL con 1.887 llamadas equivalentes al 14.40%.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: 20181100044993

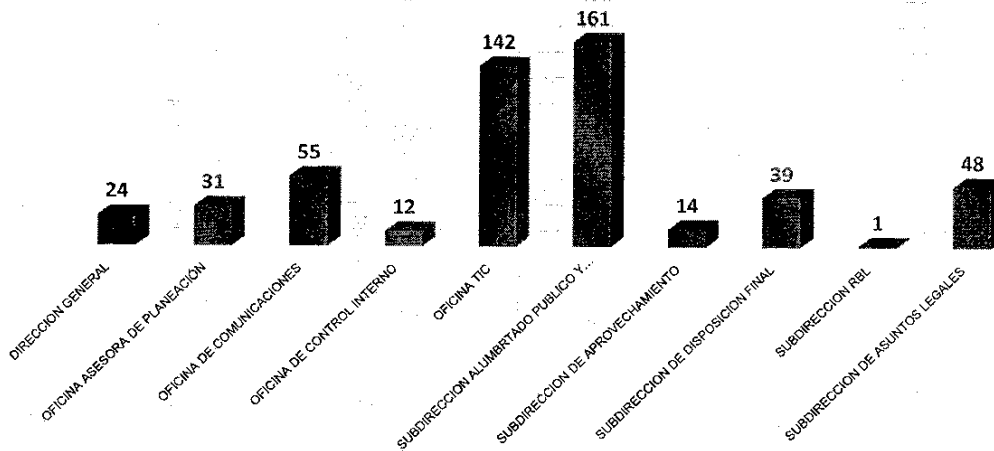
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 13 de 19

1.3.4. LLAMADAS FALLIDAS:

LLAMADAS FALLIDAS		
PROCESO	FALLIDA	%
DIRECCION GENERAL	24	4,55
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	31	5,88
OFICINA DE COMUNICACIONES	55	10,44
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	2,28
OFICINA TIC	142	26,94
SUBDIRECCION ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS	161	30,55
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	14	2,66
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	39	7,40
SUBDIRECCION RBL	1	0,19
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	48	9,11
TOTAL	527	100

LLAMADAS FALLIDAS



Se observan 527 llamadas fallidas, de las cuales la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público tuvo 161 llamadas fallidas equivalentes al 30.55%, seguida por la Oficina TIC con 142 llamadas fallidas equivalentes al 26.39% y seguida por la Oficina de Telecomunicaciones con 55 llamadas fallidas equivalentes al 10.44%. la Subdirección RBL con 1 llamada fallida equivalente al 0.19% fue el proceso con menor número de llamadas fallidas.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No. **20181100044993**

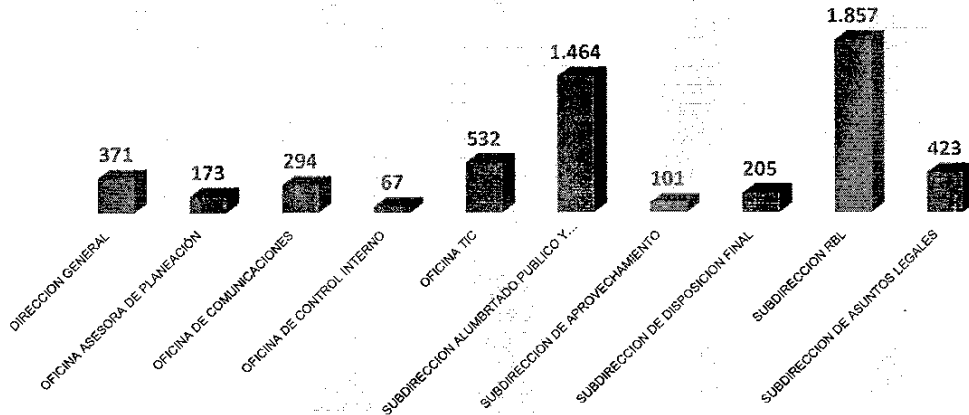
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 14 de 19

1.3.5. LLAMADAS NO CONTESTADAS:

LLAMADAS NO CONTESTADAS		
PROCESO	NO CONTESTADA	%
DIRECCION GENERAL	371	6,76
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	173	3,15
OFICINA DE COMUNICACIONES	294	5,36
OFICINA DE CONTROL INTERNO	67	1,22
OFICINA TIC	532	9,70
SUBDIRECCION ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS	1.464	26,68
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	101	1,84
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	205	3,74
SUBDIRECCION RBL	1.857	33,84
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	423	7,71
<b>TOTAL</b>	<b>5.487</b>	<b>100</b>

LLAMADAS NO CONTESTADAS



De las 5.487 llamadas No Contestadas, la Subdirección de RBL no contestó 1.857 llamadas equivalentes al 33.84%, seguida por la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público con 1.464 llamadas no contestadas equivalentes al 26.63% y seguida por la Oficina TIC con 532 llamadas no contestadas equivalentes al 9.70%. La oficina de Control Interno con 67 llamadas no contestadas equivalentes al 1.22% fue el proceso con el menor número de llamadas no contestadas.

*Handwritten signature/initials*



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: 20181100044993

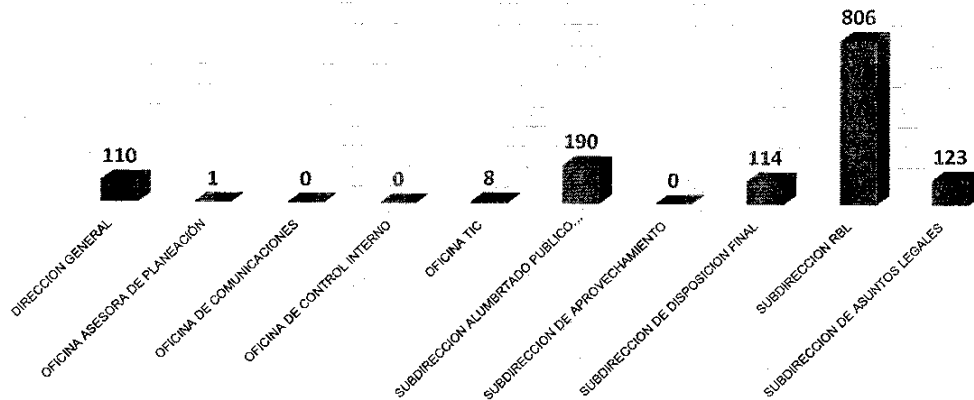
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 15 de 19

1.3.6. LLAMADAS OCUPADAS:

LLAMADAS OCUPADAS		
PROCESO	OCUPADA	%
DIRECCION GENERAL	110	8,14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,07
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0,00
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0,00
OFICINA TIC	8	0,59
SUBDIRECCION ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS	190	14,05
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	0,00
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	114	8,43
SUBDIRECCION RBL	806	59,62
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	123	9,10
<b>TOTAL</b>	<b>1.352</b>	<b>100</b>

LLAMADAS OCUPADAS



De las 1.352 llamadas ocupadas el proceso con mayor número es la Subdirección RBL con 806 llamadas ocupadas equivalentes al 59.62%, seguido por la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público con 190 llamadas ocupadas equivalentes al 14.05% y seguida por la Subdirección de Asuntos Legales con 123 llamadas ocupadas equivalentes al 9.10%. Los procesos con menor número de llamadas ocupadas son la Oficina de Comunicaciones la Oficina de Control Interno y la Subdirección de Aprovechamiento con 0 llamadas ocupadas.



**MEMORANDO**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 16 de 19

Como resultado de los análisis totales hacemos un llamado con respecto de dos procesos misionales con servicios de impacto para la unidad dado por la llamada no atendidas que reflejen en usuarios insatisfechos frente a una relación directamente proporcional en imagen institucional. **(Anexo 3: Bases de datos llamadas telefónicas PBX 3580400).**

**2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a los 14 procesos de la Unidad donde se evidenció la Autoevaluación por cada uno de los responsables. Así mismo la OCI realizó el seguimiento con corte al 31 de agosto donde se pudo observar el seguimiento por cada proceso con las evidencias.

PROCESO	RIESGOS	CONTROLES	AUTOEVALUACIÓN		SEGUIMIENTO	
			SI	NO	SI	NO
Direccionamiento Estratégico	1	1	X		X	
Gestión de Comunicaciones	2	3	X		X	
Aprovechamiento	1	2	X		X	
Recolección, Barrido y Limpieza	1	2	X		X	
Alumbrado Público	1	1	X		X	
Servicios Funerarios	1	1	X		X	
Disposición Final	1	1	X		X	
Gestión de Asuntos Legales	2	2	X		X	
Gestión Financiera	2	6	X		X	
Gestión Tecnológica y de la Información	1	2	X		X	
Gestión Documental	1	5	X		X	
Talento Humano	1	1	X		X	
Gestión de Apoyo Logísticos	1	2	X		X	
Evaluación, Control y mejora	1	1	X		X	

Se observo que los 14 procesos realizaron el seguimiento, No obstante, no evidencia registro del riesgo después de controles (Riesgo Residual) por el proceso de RBL, recomendando al encargado del proceso revisar el instrumento.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que los riesgos no se han materializado, por lo tanto, hasta el momento los controles han sido efectivos para los 14 procesos. **(Anexo 4: Matriz Riesgos de Corrupción - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Vigencia 2018).**

*AMC*





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 17 de 19

### 3. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:

Esta actividad corresponde al componente No. 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el nombre del dato a racionalizar es Aprobación de Estudios Fotométricos para Proyectos de Alumbrado Público, el cual tiene un avance del 100%; se dio cumplimiento a lo establecido en el cronograma. Con esta actividad se busca Radicar la documentación virtualmente, Agendar Citas, verificar el estado del Trámite y Realizar Notificaciones a través de la Ventanilla Única de Constructores (VUC). Así mismo se busca beneficiar a los ciudadanos disminuyendo los costos y tiempo en el desplazamiento. Actualmente este trámite ha cumplido con el 100% de lo programado a partir del 29 de junio de 2018, a la fecha se están realizando unos ajustes a errores y opciones de mejora con los desarrolladores de la secretaría de Hábitat.

Así mismo la OCI dando cumplimiento a los reportes de Ley realizó el cargue en la herramienta SUIT del segundo seguimiento el día 13 de septiembre de 2018. **(Anexo 5: Seguimiento Racionalización de Tramites - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Vigencia 2018).**

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Reiteramos que teniendo en cuenta la reciente publicación del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, (16 de mayo de 2018), es importante realizar el autodiagnóstico que le permite a la Entidad conocer el grados de desarrollo frente a esta labor (inicial, consolidación y perfeccionamiento), con el fin de definir acciones que conduzcan a la UAESP a enfocarse en la formulación de acciones conforme a su capacidad institucional, con una propuesta ajustable a través de los lineamientos y recomendaciones metodológicas descritas en el Manual.
- Considerando que la no atención de llamadas dado su fallo, y no contestación representan el 29.47% sugerimos que la Entidad revise periódicamente las conexiones tanto a voz como a corriente, el timbre de los teléfonos, que no sea bloqueado y que el volumen este en un nivel moderado de tal manera que se pueda escuchar en el momento de entrar una llamada. Lo anterior con el fin de evitar que los usuarios que intenten llamar a la unidad no se sientan insatisfechos al momento de realizar la misma y se les pueda brindar una buena orientación por los funcionarios de la unidad, por este medio de comunicación.

*AS*

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 18 de 19

- Frente a la atención telefónica, es importante contar con servidores públicos y contratistas que garanticen la contestación de llamadas de forma permanente, o analizar la posibilidad de concentrar la contestación de llamadas en un solo equipo de trabajo (Call center) y con consulta al portafolio de servicios de la UAESP y que este equipo escale según especialidad a la dependencia correspondiente.
- Durante el seguimiento realizado por la OCI a las llamadas telefónicas se observa que no existe en la página web de la unidad una línea gratuita (018000) de atención al usuario.
- Se evidencia que, aunque los riesgos de corrupción no se han materializado, es importante continuar con las acciones formuladas que las previenen.
- De conformidad con el artículo 2 del Decreto Distrital 118 de 2018, el Plan de Integridad debe incorporarse como componente adicional al PAAC. Es importante aclarar está incluida la formulación del plan, así como su evaluación, pero no el plan Taxativamente. Así mismo es importante considerar el Lineamiento Guía Para la Implementación del Código de Integridad en el Distrito Capital y el formato sugerido. Por último, considerar el Manual de Implementación del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Caja de Herramientas para la Implementación.
- Documentar y evidenciar los avances de los seguimientos a los Riesgos de Corrupción para poder verificar el estado de cada uno de los trámites de las autoevaluaciones realizadas por cada uno de los responsables de cada proceso.
- La aprobación de documentos estratégicos debe ser concordante con la instancia dispuesta según resolución UAESP 696 de 2017, por ejemplo, para el caso de política de riesgos y plan de integridad.
- A la fecha no se evidencia registros por parte de Oficina Asesora de Planeación al seguimiento de la Gestión Anti tramites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, razón por la cual recomendamos hacerlo en los términos del aplicativo descritos. Al respecto el DAFP recomienda:
- "... que sea la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, donde se nombre el Administrador de usuarios, ya que existe una relación directa entre sus funciones y la política



CO1617252



CO1617253





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100044993**

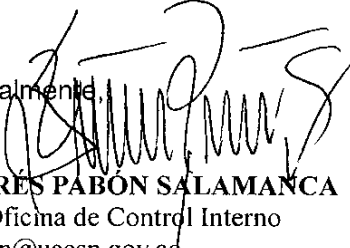
Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2018

Página 19 de 19


Anti tramites, y por el conocimiento amplio de la entidad, además existen algunas normas que hacen referencia a la Política Anti trámites e involucra a las oficinas de planeación.

Decreto 2641 de 2012 - Artículo 4: La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo".

Cordialmente,

  
**ANDRÉS PABÓN SALAMANCA**  
Jefe Oficina de Control Interno  
apabon@uaesp.gov.co

Anexo: 3 archivos virtuales

Elaboró: Iván Sierra – Profesional Especializado   
Revisó: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina de Control Interno  
Aprobó: Andrés Pabón Salamanca - Jefe Oficina de Control Interno

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**