

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100011993**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 20 de Febrero de 2025

PARA: **DOLLY ARIAS CASAS**
Subdirectora Administrativa y Financiera

ANDREA CAROLINA MARU
Subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza

ANDREA KARAKALPAKIS TRUJILLO
Subdirectora de Aprovechamiento

LUIS JONATHAN GUTIERREZ
Subdirector Servicios Funerarios y Alumbrado Publico

VICTOR JULIO MORENO
Subdirector Disposición Final

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe resultados Auditoria servicio al ciudadano ciclo 1-2025

Estimados subdirectores y jefe de Oficina

En cumplimiento del Plan de Auditoría sobre Atención al ciudadano PQRSD Ciclo 1-2025, por medio del presente memorando, se comunica el informe de la auditoría realizada.

Desde la Oficina de Control Interno, se agradecemos la atención y colaboración prestada por parte de los profesionales designados para atender la auditoría, quienes mostraron total disposición, facilitando la información requerida para la ejecución de esta.

Cualquier inquietud o comentario al respecto, con gusto será atendida.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100011993**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 20 de Febrero de 2025

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente
por Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2025.02.27
17:17:10 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

Sandra.alvarez@uaesp.gov.co

Anexos: Informe Auditoría

Elaboró: Javier Ramiro Alvarez – P U OCI Código 219 grado 12

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA****CONTENIDO**

1.	INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	3
2.	DESARROLLO DE LA AUDITORIA	4
2.1	Contexto de la auditoría:	4
2.2	Ejecución de la auditoría	4
2.2.1	Planificación:.....	4
2.2.2	Recolección de la información:	5
2.3	Descripción y análisis de resultados de la auditoría.....	5
2.3.1	Gestión semestral de PQRSD en SDQS	6
2.3.2	PQRSD registradas en SDQS:	7
2.3.3	PQRSD atendidas – SDQS y Reportes por procesos misionales	10
2.3.3.1	Recolección Barrido y Limpieza (RBL)	11
2.3.3.2	Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)	11
2.3.3.3	Subdirección de Servicios Funerarios.....	11
2.3.3.4	Subdirección de Alumbrado Público	12
2.3.3.5	Subdirección de Disposición Final	12
2.3.3.6	Promedio días de gestión de respuestas	13
2.3.4	PQRSD vencidas – SDQS:	13
2.3.5	Resolución 1519 de 2020.....	14
2.3.6	Seguimiento a recomendaciones:	16
3.	CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS...	18
4.	OBSERVACIONES.....	19
5.	SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	19
6.	CONCLUSIONES	19



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

7. RECOMENDACIONES.....	21
8. APROBACIÓN.....	22

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoría.....	3
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría	19
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	19
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	21

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA**Tabla 1- Información de la auditoria**

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
INFORME	Informe de Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) en la UAESP.
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLE O AUDITADOS	Servicio al ciudadano- Procesos misionales de la entidad.
OBJETIVO	Evaluar la gestión sobre el proceso de Servicio al Ciudadano, la atención de los requerimientos (PQRS) con los criterios de oportunidad, calidad y calidez de acuerdo con los procedimientos establecidos y con la normatividad vigente.
ALCANCE	01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024.
PERIODO DE EJECUCIÓN	15 de enero a 21 de febrero de 2024
EQUIPO AUDITOR	Javier Ramiro Álvarez
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none">• Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010• Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011• Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015• Decreto 847 de 2019• Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.• Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te escucha, correspondiente al mes de diciembre de 2024

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS.
- Planes de mejoramientos relacionados al 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
- SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupción
- SCI-PC-04 V1 Chat virtual de la UAESP
- SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRSD por redes sociales
- SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos de corrupción y medidas de protección al denunciante.

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1 Contexto de la auditoría:

La presente auditoría se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2025 de la UAESP, y corresponde al seguimiento del primer semestre de la vigencia 2024. Se precisa que este ejercicio de auditoría tuvo un enfoque legal.

2.2 Ejecución de la auditoría

2.2.1 Planificación: Durante esta fase, la OCI, definió los objetivos de la auditoría, distribuyó funciones del equipo auditor y elaboró el plan de trabajo. El equipo auditor identificó y seleccionó los procesos más relevantes vinculados a la administración de PQRSD en la UAESP y se comunicó el Plan de Auditoría, que incluyó un cronograma detallado de las actividades a llevar a cabo durante la auditoría, incluyendo para la evaluación las siguientes dependencias:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
- Subdirección RBL
- Subdirección de Aprovechamiento
- Subdirección de Disposición Final
- Subdirección de Alumbrado Público
- Subdirección de Servicios Funerarios

2.2.2 Recolección de la información: La OCI, recopiló información de los informes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con el objetivo de consolidar los datos de peticiones atendidas en términos y fuera de términos. El día 18 de febrero de 2025, se celebró reunión con el proceso Servicio al Ciudadano, con el fin de analizar el estado de la prestación del servicio y atención de PQRSD.

Aunado a lo anterior, se realizó una validación de la información reportada por los Entes de Control, Secretaría General y Veeduría Distrital. Paralelamente se realizó una revisión de los procedimientos, instructivos y protocolos, publicados en el sistema integrado de gestión y el Esquema de Publicación del proceso Servicio al Ciudadano.

2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.

A continuación, se presentan los datos de peticiones y solicitudes gestionadas en la UAESP, donde la OCI verificó la información reportada por el proceso de Servicio al Ciudadano respecto del total de solicitudes registradas en el aplicativo SDQS para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, observando un registro total de 5868 solicitudes distribuidas por mes así:

SDQS clasificadas por mes

2024	
Mes	PQRSD
Julio	977
Agosto	885
Septiembre	940

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Octubre	1099
Noviembre	954
Diciembre	1013
Total	5868

Fuente: Elaboración propia – Informes de seguimiento PQRS

2.3.1 Gestión semestral de PQRSD en SDQS

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano, para el periodo de estudio, la OCI, verificó la siguiente distribución de PQRSD por dependencia ingresadas en el SDQS así:

Peticiones por Dependencia SDQS.

2024								
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Σ	%
Subdirección de recolección Barrido y Limpieza	541	514	550	695	572	714	3586	61.1
Subdirección de Alumbrado Público	213	148	155	211	241	143	1111	19.0
Subdirección Administrativa y Financiera	164	142	141	106	94	852	729	12.4
Subdirección de Aprovechamiento	26	50	49	55	24	56	260	4.4
Subdirección de Disposición Final	3	2	6	11		2	24	0.4
Subdirección de Asuntos Legales	8	3	6	2	2	1	22	0.4
SAF – Talento Humano		3	5	5	4		17	0.3
Oficina Control Disciplinario Interno		6	6		1		13	0.2
Oficina Asesora de Planeación			1				1	0.02
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1					2	0.04
Oficina de tecnologías				1				0.02
Total	977	885	940	1099	954	1013	5868	100

Fuente: Elaboración propia – Informes de seguimiento PQRS

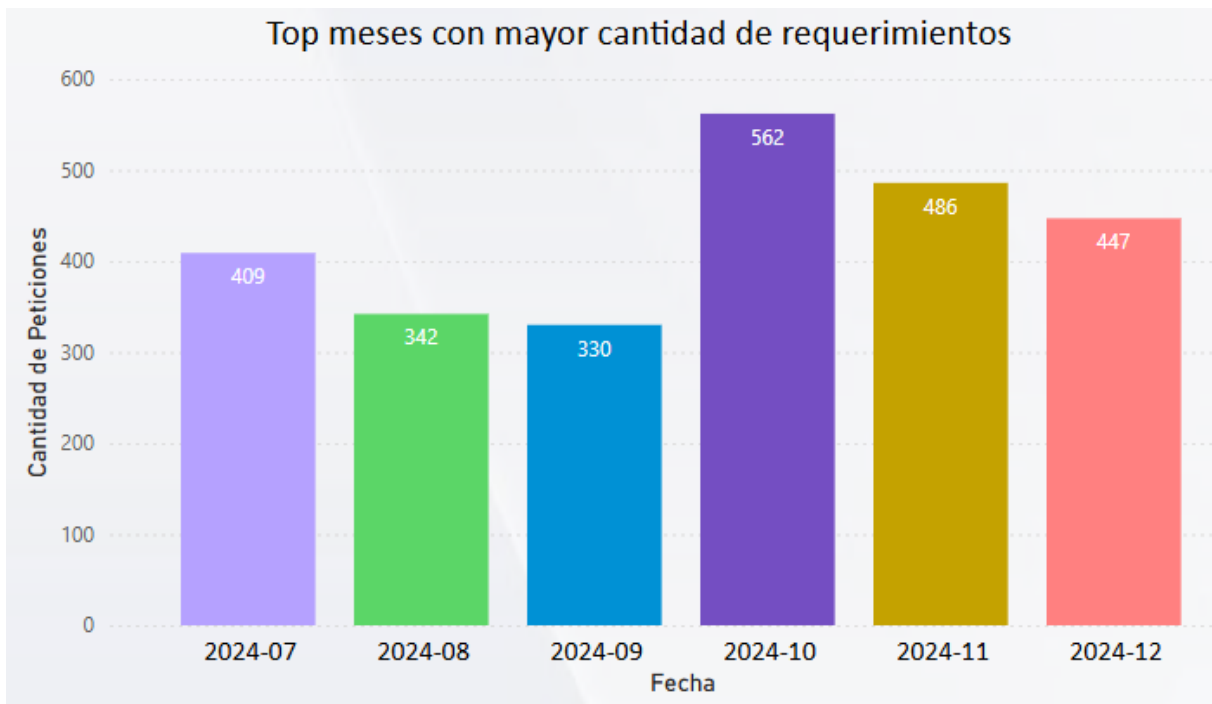
Nota: Las cifras presentadas en la tabla pueden contener margen de error, dado que las bases tomadas del proceso Servicio al Ciudadano presentan duplicados y algunas inexactitudes en fechas de corte.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Según la tabla anterior, la OCI evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con un total de 3586, lo que representa una participación del 61.1% sobre la totalidad de las peticiones, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera, con un total de 111 peticiones, lo que representa una participación del 19.0% sobre la totalidad de las peticiones.

2.3.2 PQRSD registradas en SDQS:

Conforme a consulta realizada en el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital, se observó que la UAESP recibió directamente el registro de 2576 peticiones durante el segundo semestre de 2024, discriminado por meses de la siguiente manera:



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Al revisar el histórico de los cuatro últimos semestres consultado en el Tablero del Ciudadano de Veeduría Distrital, se tiene que la media semestral de registros es 2291, lo cual representa

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

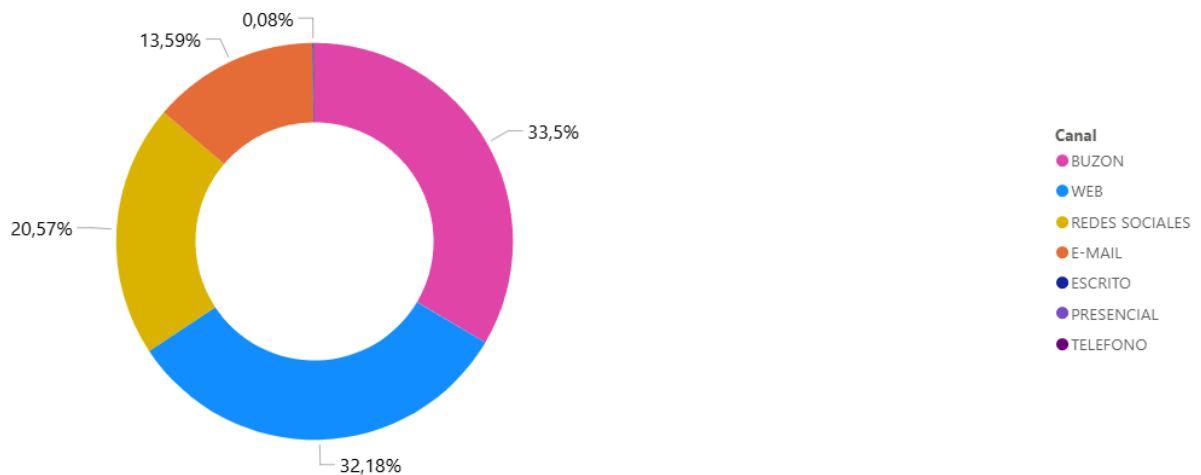
para el semestre en evaluación un incremento de 285 peticiones, o un incremento porcentual del 12.43% con respecto a la media, como se puede corroborar a continuación:

Peticiónes registradas SDQS semestral							
	I-2023	II-2023	I-2024	II-2024	Media	Incremento	Incremento %
Peticiones semestre	2194	2432	1962	2576	2291	285	12.43%

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Según los datos consultados en la página WEB de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que, los canales más frecuentados por el usuario son en su orden: Buzón (33.5%), Web (32.18%), redes sociales (20.57%)

Ilustración 1 - Informe semestral peticiones por canal

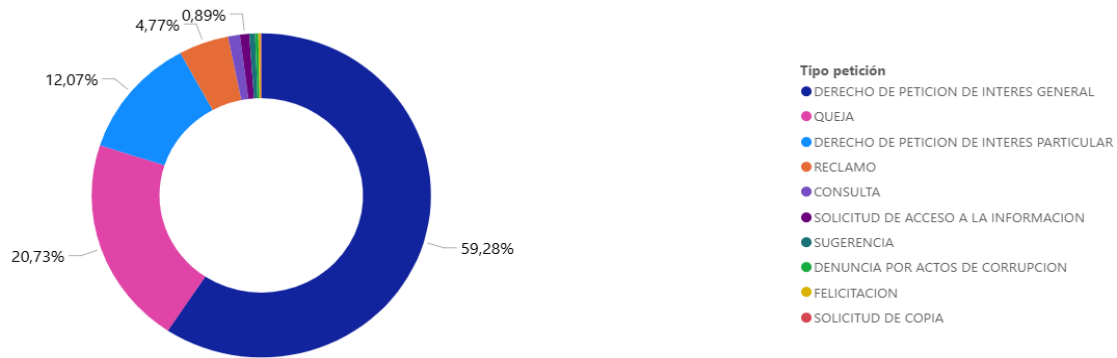


Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Conforme a los datos consultados en la página WEB de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 59.28%, la categoría "queja" representa el 20.73% y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 12.07%

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

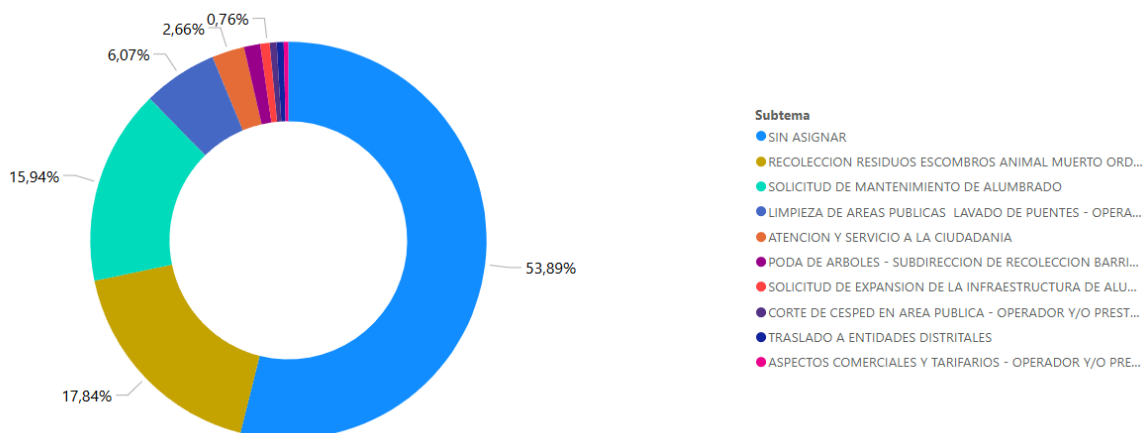
Ilustración 2 - Informe semestral peticiones por tipología



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Conforme a consulta en el Tablero de Control Ciudadano de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales y mobiliarios" representa el 17.84%, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" representa el 15.94%, y la categoría "Limpieza de áreas públicas" representa el 6.07%. Cabe mencionar que dado que el 53.89% corresponde a la falta de asignación, estos porcentajes según la misionalidad de la UAESP pueden ser muy superiores.

Informe semestral peticiones por subtemas



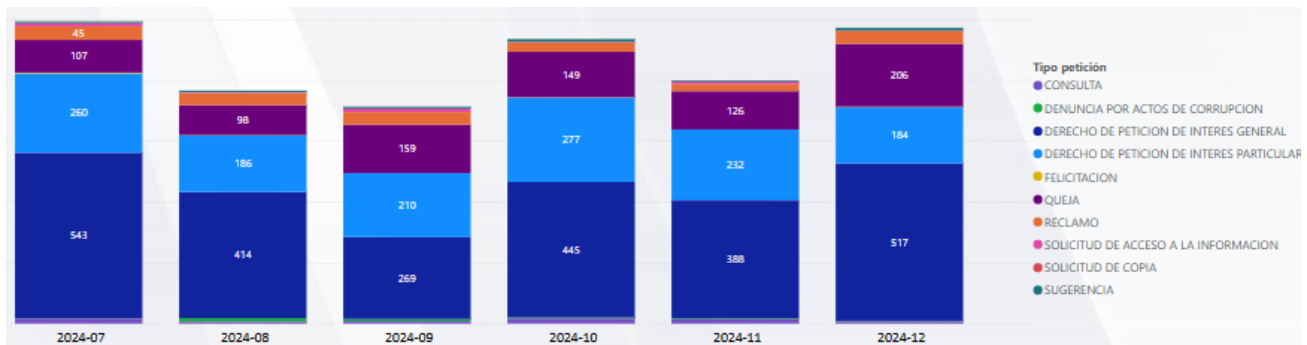
Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

2.3.3 PQRSD atendidas – SDQS y Reportes por procesos misionales

Conforme a consulta realizada en el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital, se observó que la UAESP atendió un total de 5172 peticiones durante el segundo semestre de 2024, ilustrado por meses y tipo de petición de la siguiente manera:

PQRSD atendidas



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Al revisar el histórico de los cuatro últimos semestres consultado en el Tablero del Ciudadano de Veeduría Distrital, se tiene que la media semestral de registros es 4440, lo cual representa para el semestre en evaluación un incremento de 732 peticiones, o un incremento porcentual del.16.48% con respecto a la media, como se puede corroborar a continuación:

Respuestas SDQS

Respuestas SDQS semestral							
	I-2023	II-2023	I-2024	II-2024	Media	Incremento	Incremento %
Peticiones semestre	4084	4681	3824	5172	4440	732	16.48%

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, en el marco de la Auditoria los procesos misionales remitieron las matrices semestrales del control de peticiones atendidas en términos y fuera de términos durante el periodo en Evaluación:

2.3.3.2 Recolección Barrido y Limpieza (RBL)

Durante el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó 3708 respuestas, de las cuales 1200 se gestionaron fuera de términos con un equivalente del 32%.

Subdirección de Recogido Barrido y Limpieza II 2024							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	329	261	793	979	73	73	2508
Fuera de términos	200	87	93	105	360	355	1200
Total	529	348	886	1084	433	428	3708
% fuera de términos							32%

Elaboración proceso - Fuente: RBL.

2.3.3.3 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)

Durante el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó 314 respuestas, de las cuales 157 se gestionaron fuera de términos con un equivalente del 50%.

Subdirección de Aprovechamiento II-2024							
	Julio	Agosto	Septiem bre	Octubre	Noviembre	Diciemb re	Total
En términos	9	9	61	61	11	6	157
Fuera de términos	3	1	50	62	29	12	157
Total	12	10	111	123	40	18	314
% fuera de términos							50%

Elaboración proceso - Fuente: SAPROV

2.3.3.4 Subdirección de Servicios Funerarios

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024 esta Subdirección gestionó 85 respuestas, de las cuales 42 se gestionaron fuera de términos con un equivalente del 49%.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Subdirección de Servicios Funerarios II 2024							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	10	9	5	7	13	13	57
Fuera de términos	9	8	15	5	4	1	42
Total	19	17	20	12	17	14	85
% fuera de términos							49%

Elaboración proceso - Fuente: Servicios Funerarios

2.3.3.5 Subdirección de Alumbrado Público

Durante el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó 1130 respuestas, de las cuales 125 se gestionaron fuera de términos con un equivalente del 11%.

Subdirección de Alumbrado Público II-2024							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	169	179	221	320	130	67	1086
Fuera de términos	2	1	1	2	105	14	125
Total	171	180	222	322	235	81	1130
% fuera de términos							11%

Elaboración proceso - Fuente: Alumbrado Público

2.3.3.6 Subdirección de Disposición Final

Durante el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó 32 respuestas, de las cuales el 100% se gestionaron en términos.

Subdirección de Disposición Final 2024							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	4	3	9	15	1	4	32
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	3	9	15	1	4	32
% fuera de términos							0%

Elaboración proceso - Fuente: SDF

2.3.3.7 Promedio días de gestión de respuestas

Mediante consulta en el tablero de Control Ciudadano, se observó que durante el semestre en evaluación, los mayores promedios de días para la gestión de respuestas corresponden a la Subdirección de Servicios Funerarios y la Subdirección Administrativa y Financiera, con 32.05 días y 25.55 días, lo cual representa un incremento con respecto al primer semestre de 2024 de 10.23 días y 9.42 días respectivamente; en tanto las subdirecciones Alumbrado público y Aprovechamiento mejoraron su desempeño en 3.47 días y 4.62 días, respectivamente.

Días de Gestión de Respuestas

Variación Promedio semestral de días de gestión de respuestas					
DEPENDENCIA	I-2024 Respuest	I-2024 Días	II-2024 Respue	II-2024 días	Variación días
S. Servicios Funerarios	82	21.82	117	32.05	10.23
Subdirección RBL	2825	13.85	3566	14.95	1.1
S. Disposición Final	30	11.23	27	12.41	1.18
S. Alumbrado Publico	613	15.78	1060	12.31	-3.47
S. Aprovechamiento	211	21.02	254	16.4	-4.62
OACRI	2	49.5	2	13.5	-36.0
O. A. de Planeación	1	7.0	1	14.0	7.0
O. Tecnologías I y C			1	13.0	-
O. Control Disciplinario I	3	7.67	17	5.53	-2.14
S. Administrativa y F	40	16.13	105	25.55	9.42
S. Asuntos Legales	17	13.47	22	11.55	-1.92

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.3.4 PQRSD vencidas – SDQS:

A continuación, la OCI presenta resumen de las peticiones gestionadas fuera de los plazos establecidos en el sistema SDQS, es de precisar que esta información se presenta mes a mes de manera acumulada es decir cada mes puede traer información de los meses que le anteceden; es así como se observó que la Subdirección de Barrido y Limpieza es la que mayor número de peticiones tramitó fuera de tiempos con 40 en promedio para el primer semestre

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

del año, seguido de la Subdirección de Alumbrado Público con una gestión promedio de 10.5 peticiones, como se muestra en el siguiente cuadro.

Peticiones vencidas por dependencia SDQS.

Variación porcentual									
Dependencia	Promed I- 2024	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio II- 2024	Variación
S. Servicios Funerarios	8.66	12	19	23	24	0	0	13.0	4.33
S. Recolección Barrido y Limpieza	39.6	25	6	22	18	22	7	16.6	-23
S. Aprovechamiento	6.5	0	1	28	12	9	3	8.83	2.33
S. Alumbrado Público	9.83	0	0	1	0	0	0	0.16	-9.66
S. Administrativa	11.1	19	6	1	5	0	1	5.33	-5.83
TOTAL	75.5	56	32	75	59	32	22	46	-29.5

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.3.5 Resolución 1519 de 2020:

Con respecto al esquema de publicación estipulado en la Resolución 1519, la OCI efectúa verificación de cada criterio de la siguiente manera:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Criterios Resolución 1519 de 2020

Atención y Servicio a la ciudadanía				
#	Título de la información	Lugar de consulta página	Estado	Verificación OCI
1	Trámites y servicios de la UAESP	https://www.uaesp.gov.co/content/tramites-y-servicios	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
2	Canales de atención	https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
3	PQRSD.	https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
4	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Carta de trato digno	https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_2021.pdf	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
5	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Política pública distrital servicio al ciudadano	https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/politica-publica-distrital#	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
6	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Guía de lenguaje claro e influyente	https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

7	Notificaciones por aviso	https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
8	Consulta radicada UAESP	https://gdocumental.uaesp.gov.co/pqrs/consultaWeb/	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
9	Encuesta de satisfacción y percepción ciudad.	https://www.uaesp.gov.co/content/encuesta-percepcion-ciudadana	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Conforme a la tabla anterior, se verificó que, los nueve (9) documentos correspondientes al esquema de publicación de la información de servicio al ciudadano se encuentran debidamente gestionados y accesibles en la página Web de la entidad.

2.3.6 Seguimiento a recomendaciones:

Según el informe de resultados de la Auditoría de Servicio al Ciudadano PQRSD Ciclo 2-2024, la OCI realizó seguimiento de las recomendaciones presentadas en dicho informe.

Seguimiento a recomendaciones Auditoría Servicio al Ciudadano ciclo 2-2024

RECOMENDACION	SEGUIMIENTO
Estudiar la viabilidad de diseñar y ejercer un control sistemático en el procedimiento de correspondencia y atención al ciudadano, para garantizar la radicación, reparto, alertas y control adecuados tanto en la plataforma de ORFEO como SDQS.	Mediante reunión con el Proceso, se tiene conocimiento de desarrollo tecnológico de Interfase entre SDQS y Orfeo
Revisar la posibilidad de diseñar e implementar una herramienta que permita controlar el total mensual de las PQRSD, para generar información actualizada y oportuna de esta gestión en la UAESP, permitiendo eliminar el margen de error en el reporte de datos de	Mediante reunión con el Proceso, se revisan las diferentes lecturas que se pueden realizar de las bases de datos reportadas

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

gestión de peticiones y realizarse alineada con SDQS Bogotá te escucha.	por SDQS y las diferencias con respecto a fechas de corte y traslados de saldos. No se reportan avances en la recomendación
Reforzar las capacitaciones internas y externas con características de enfoque y cobertura, en especial respecto a la ley 1755 de 2015 e implementar estrategias dirigidas a los procesos de la UAESP para profundizar en la información sobre el manejo del sistema y la importancia de una gestión oportuna y simultánea de PQRSD en plataformas de Orfeo y SDQS.	Se adelantan capacitaciones en el marco de acciones presentadas en Plan de Mejoramiento
Estudiar la viabilidad de compartir experiencias y unificar criterios, para desarrollar actividades de gestión de la contratación del personal de apoyo y la respectiva transferencia de conocimiento, especialmente en cambios de la administración, para cumplir con oportunidad y calidad en respuestas de PQRSD.	No se reportan avances en la recomendación
Se recomienda articular los planes de mejoramiento solicitados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y Veeduría Distrital, con el Plan de Mejoramiento Interno, permitiendo de esta manera fortalecer su formulación y seguimiento. Sin embargo, los informes de veeduría aún están pendientes, ya que estamos a la espera de la respuesta de la persona que maneja dicha información.	No se reportan avances en la recomendación, en ninguno de los planes de mejoramiento.
Se recomienda a los procesos, realizar la documentación programática y sistemática del plan piloto del chat a través del aplicativo de WhatsApp, que se viene implementando en la Entidad, acorde a la normativa vigente.	Se reporta borrador de instructivo del canal de atención Whatsapp
Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento SCPI-PC-02 V3 “Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP” y el Instructivo SCI-IN-03 V1 “Instructivo para registro y clasificación de requerimientos en sistemas ORFEO – SDQS”	Se reportan avances en cuanto el Proceso presenta actualizaciones ante OAP de procedimientos, manuales e instructivos para aprobación e incorporación en el SIG
Se recomienda presentar ante Veeduría Distrital el informe anual de buenas prácticas ejecutadas por la Entidad como complemento al informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital. El procedimiento para el informe del Defensor del Ciudadano se actualizó en el 2024 por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, actualmente no incluye Informe de Buenas Prácticas	No se reportan avances en la recomendación

El proceso Servicio al Ciudadano informó que debido a insuficiencia de personal que apoya esta gestión no fue posible adelantar debidamente todas las recomendaciones. Dada la importancia y responsabilidad que tiene para la gestión institucional y en especial para la Oficina de Control Interno, el ejercicio de su rol en relación con los planes de mejoramiento internos y externos, en el marco de la presente auditoria se observó que el estado de los planes de mejoramiento externo se encuentra en los siguientes términos:

- Veeduría Distrital; mediante radicado 20247000150091 del 25 de julio 2024 la UAESP confirma que el “plan de mejoramiento presentado el 5 de julio, queda en firme, precisando que se dará holgura a la última actividad “Reportar a la Oficina de Control Interno Disciplinario), teniendo en cuenta la situación identificada a nivel de entidad”. Sobre este plan, el proceso no reporta avances al respecto.
- Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Mediante radicado 2-2025-1607 del 28 de enero de 2025 la Dirección Distrital emite comunicación, según la cual: “De acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, nuevamente reiteramos la solicitud de formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas” El proceso no reporta formulación del Plan de Mejoramiento.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Se destaca la gestión de los procesos que cumplieron las actividades planeadas y efectuaron los reportes con oportunidad, presentando soportes claros y concluyentes.
- Se resalta la acción de mejora relacionada con la incorporación de innovaciones tecnológicas mediante la implementación de la Interfase entre el sistema SDQS y el sistema ORFEO, con el fin de agilizar la gestión respuestas

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	Servicio al Ciudadano	No se evidenció avances en el plan de mejoramiento suscrito con Veeduría Distrital, toda vez que el proceso no los reportó.
2	Servicio al Ciudadano	No se evidenció formulación de plan de mejoramiento con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de acuerdo con las indicaciones impartidas por esta dependencia.

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- Entre el 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, se gestionaron 5868 PQRSD, lo cual representa un incremento neto de 732 respuestas y un incremento porcentual de 16.48 %, en comparación con la media de las vigencias 2023 y 2024
- Se evidenció que las dependencias que más atendieron peticiones son: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 3586 peticiones equivalente al 61.1%, la Subdirección de Alumbrado Público con 1111 equivalente al 19%, y la Subdirección Administrativa y Financiera con 729 peticiones equivalente al 12.4%.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- De acuerdo con las matrices reportadas por los procesos, se observó que la Subdirección de Aprovechamiento, se encuentra con el mayor promedio de peticiones tramitadas fuera de tiempos con un valor del 50% sobre el total semestral, y la Subdirección de Servicios Funerarios se encuentra con un valor del 49% de peticiones atendidas fuera de términos durante el semestre.
- Se observó que, durante el semestre, los mayores promedios de días para la gestión de respuestas corresponden a la Subdirección de Servicios Funerarios y la Subdirección Administrativa y Financiera, con 32.05 días y 25.55 días, lo cual representa un incremento con respecto al primer semestre de 2024 de 10.23 días y 9.42 días respectivamente; en tanto las subdirecciones Alumbrado público y Aprovechamiento mejoraron su desempeño en 3.47 días y 4.62 días, respectivamente.
- Se evidenció que el promedio para el semestre en evaluación de peticiones vencidas de la Entidad corresponde a 46 peticiones mensuales, a diferencia de 75.5 peticiones vencidas para el primer semestre de 2024. Las Subdirecciones RBL y Servicios Funerarios presentaron el mayor número de vencimientos, siendo estos 16.6 y 13 respectivamente. La subdirección RBL redujo este promedio en 23 peticiones mensuales con respecto al primer semestre de 2024; en tanto la Subdirección de Servicios funerarios incremento este promedio en 4.33 peticiones mensuales.
- Con base en el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que los canales de atención más usados son: Buzón, plataforma web y redes sociales, los cuales representan respectivamente un 33.5%, 32.18% y 20.57%.
- Con base en el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 59.28%, la categoría "queja" representa el 20.73% y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 12.07% .

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Con base en el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, y mobiliarios" representa el 17.84%, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" representa el 15.94%, y la categoría "Limpieza de áreas públicas" representa el 6.07%.
- Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano genera información de las solicitudes que llegan a la UAESP a partir de los reportes que arrojan diferentes bases de datos, lo que puede implicar materialización de riesgos ya que se puede incurrir en errores con los datos reportados, asociados a la debilidad de la no generación de información en tiempo real sobre las peticiones recibidas, así como el control oportuno de las mismas.

7. RECOMENDACIONES**Tabla 4 - Recomendaciones por proceso**

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al ciudadano	Se recomienda la implementación de la interfase en doble vía entre el sistema SDQS y ORFEO, con el fin de gestionar respuestas oportunamente y ejercer un control sistemático, para garantizar la radicación, reparto, alertas y control adecuados en las dos plataformas
2	Servicio al ciudadano	Revisar la posibilidad de diseñar e implementar una herramienta que permita controlar el total mensual de las PQRSD registradas y atendidas, para generar información actualizada y oportuna, permitiendo eliminar el margen de error en el reporte de datos de gestión de peticiones y en coordinación con SDQS Bogotá te escucha.
3	Servicio al ciudadano	Se insta al proceso a articular los planes de mejoramiento solicitados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y Veeduría Distrital, con el Plan de Mejoramiento Interno (PMI), permitiendo de esta manera fortalecer su formulación y seguimiento

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

4	Servicio al ciudadano- Misionales	Continuar con las capacitaciones internas y externas, e implementar estrategias dirigidas a los procesos de la UAESP para profundizar en la información sobre el manejo del sistema y la importancia de una gestión oportuna y simultánea de PQRSD en plataformas de Orfeo y SDQS.
5	Servicio al ciudadano- Misionales	Con el apoyo del proceso de gestión del conocimiento y la innovación, estudiar la viabilidad de compartir experiencias y unificar criterios, para desarrollar actividades de gestión de la contratación del personal de apoyo y la respectiva transferencia de conocimiento, para cumplir con oportunidad y calidad en respuestas de PQRSD.
6	RBL y AP	Se recomienda a los procesos, continuar adelantando la documentación programática y sistemática del chat a través del aplicativo de WhatsApp, e incorporar el nuevo canal al Sistema integrado de Gestión.
7	Servicio al ciudadano	Se recomienda continuar la revisión y actualización de los procedimientos, instructivos y manuales que corresponden al Proceso de Servicio del Ciudadano, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
8	Subdirección: Funerarios Aprovecham. RBL	Se recomienda a los procesos realizar un análisis de causas del desempeño y soluciones en cuanto a: peticiones vencidas, promedio de días para la gestión de respuestas, y peticiones respondidas fuera de términos.

8. APROBACIÓN

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Fecha: 2025.02.27 17:17:10 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Jefe(a) de Oficina de Control Interno

FIRMA(S)

Javier Ramiro Alvarez – Profesional Universitario OCI Código 219 grado 12

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

FECHA 21-02-2025