

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100016843**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 24 de marzo de 2021

PARA: **RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS**
Subdirección Administrativa y Financiera

INGRID LISBETH RAMÍREZ MORENO
Subdirectora Servicios Funerarios y Alumbrado Público

FREDY FERLEY ALDANA ARIAS
Subdirector Disposición Final

ALVARO RAUL PARRA ERAZO
Subdirector Aprovechamiento

HERMES HUMBERTO FORERO MORENO
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza

CARLOS ARTURO QUINTANA ASTRO
Subdirector Asuntos Legales

FRANCISCO JOSE AYALA SANMIGUEL
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JULIAN CAMILO AMADO VELANDIA
Jefe Oficina asesora de Comunicaciones

CESAR MAURICIO BELTRAN LOPEZ
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: **Informe Auditoría sobre la atención de los requerimientos (PQRS) y atención al ciudadano UAESP**

Respetados Subdirectores (as) y Jefes de Oficina:

De conformidad con el Plan Anual de Auditoria 2021, me permito remitir los resultados de la auditoría interna comunicada con el radicado 20211100008623, realizada a la gestión de los requerimientos de las PQRS, la atención al ciudadano y normatividad vigente.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100016843**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 24 de marzo de 2021

El resultado arrojó como hallazgos identificados: cuatro observaciones y una No Conformidad.

En cuanto a la No Conformidad, es preciso aclarar que se identificaron frente a los resultados de la validación de las fechas de respuesta de las Peticiones de Interés General y particular según registros en el Sistemas SDQS (Bogotá Te escucha) a una muestra estadística seleccionada y los resultados del indicador "Cumplimiento de PQRS cerrados con oportunidad" (Ver punto 1.9 del informe). Esta no conformidad se mantiene respecto al informe de auditoría anterior radicado número 20201100038163, por lo cual es necesario revisar las causas que siguen originando esta situación y plantear el respectivo Plan de Tratamiento (Correcciones y Acciones Correctivas).

Por ultimo, la Oficina de Control Interno adelanta un proceso de alineación a Normas Internacionales de Auditoria Interna, por lo que en esta auditoría aplicamos una nueva herramienta de trabajo (en Excel) que nos permite estructurar de una forma diferente nuestro la programación y ejecución de nuestro trabajo, además de permitirnos evaluar los cinco componentes del Control Interno (registrados en la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG relacionada con el Control Interno), cuyo resultado arrojó una evaluación del 85%, la cual es considerada como buena.

Para mayor detalle, por favor verificar informe y anexos del cual estamos atentos a resolver dudas u observaciones.

Cordialmente,

ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

Jefe oficina Control Interno

Email: andres.pabon@uaesp.gov.co

Elaboró: Erika Marcela Huari Mateus, PU-219-12,OCI

Anexos: Dos (2) archivos virtuales: informe y anexos

Informado a: Dra. Luz Amanda Camacho, Directora General.

Informe de auditoría interna

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X		X	
INFORME ⁽³⁾	Informe sobre la atención de los requerimientos (PQRS) y atención al ciudadano UAESP			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Todos los Procesos; con especial atención en el proceso Atención Servicio al Ciudadano			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Líderes de procesos, y equipos de trabajo designados.			
OBJETIVO	Evaluar la gestión de la atención de los requerimientos (PQRS) relacionados con la Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el proceso/procedimientos y con la normatividad vigente.			
ALCANCE	Gestión de requerimientos entre el 01 de agosto al 31 de diciembre del 2020, y enero del 2021.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	15 de febrero al 25 de marzo de 2021.			
EQUIPO AUDITOR	Erika Huari (PU 219-12)			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Archivos de las PQRS, hoja de ruta sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, resultados del indicador de cumplimiento PQRS, proceso de Servicio al Ciudadano, informes de encuestas de satisfacción, informes a la Veeduría, evidencias presentadas por equipo de trabajo auditado.			

(1) Marque con X el enfoque de la Auditoría Interna.

(2) Señale el (los) sistema(s) de gestión evaluado(s).

(3) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.

(4) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En el desarrollo de la auditoría se consideraron los siguientes aspectos:

- 1.1. La planificación de la auditoría, la cual fue comunicada, entre otros: el objetivo, el alcance, los criterios a evaluar y la programación de las fechas de ejecución de las actividades.
- 1.2. Información sobre las PQRS recibidas en el periodo analizado con el fin de evaluar los resultados.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- 1.3. Toma de una muestra estadística de las PQRS relacionadas en los documentos suministrados por el Proceso de Servicio al Ciudadano, con énfasis en las áreas misionales, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas a fin de constatar su estado y gestión por la Entidad.
- 1.4. Los informes mensuales de la Veeduría publicados en la página Web de la Entidad, con el fin de realizar comprobación y referencia cruzada.
- 1.5. Validación de un normograma asociado con el servicio al ciudadano y posible publicación en la página Web de la Entidad.
- 1.6. Revisión de los resultados de Encuestas de Percepción del Ciudadano respecto de los canales de atención.
- 1.7. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano de SAF, determinamos que durante el periodo analizado (agosto del 2020 a enero del 2021) fueron ingresados un total de 3.665 requerimientos de PQRS para la Entidad, de los cuales:

- El 74% (2.727 requerimientos) corresponden a derechos de petición, así:

Tipo de requerimiento PQRS	Total PQRS	% participación
Derecho de petición de interés particular	1.794	49%
Derecho de petición de interés general	933	25%
Subtotal derechos de petición	2.727	74%
Queja	520	14%
Reclamo	171	5%
Consulta	100	3%
Solicitud de acceso a la información	81	2%
Denuncia por actos de corrupción	29	1%
Sugerencia	27	1%
Felicitación	5	0%
Solicitud de copia	5	0%
Subtotal otros	938	26%
Total	3.665	100%

- Los medios más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: la WEB, a través de medio escrito y e-mail con un 93%, así:

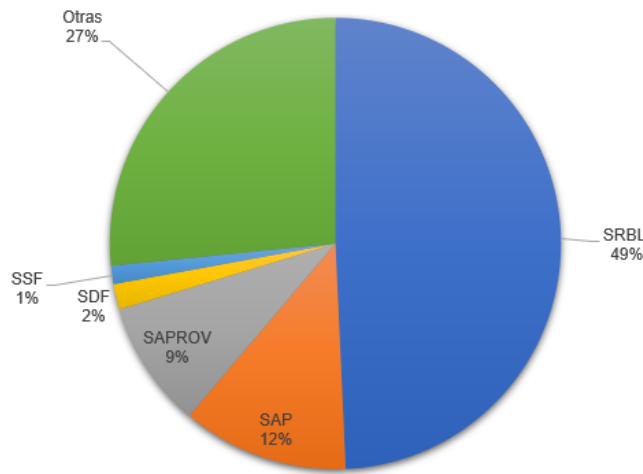
Medio	Cantidad PQRS	% participación
WEB	1.679	46%
ESCRITO	1.279	35%
E-MAIL	468	13%
Subtotal	3.426	93%
TELEFONO	139	4%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

REDES SOCIALES	39	1%
APP-APLICACION MOVIL	30	1%
PRESENCIAL	29	1%
BUZON	2	0%
Subtotal	239	7%
Total	3.665	100%

- El 73,4% de las PQRS van dirigidas a las dependencias misionales de la Entidad (Ver detalle en el **Anexo 1**), dentro de las cuales la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza (SRBL) tiene la mayoría de los requerimientos (49%), así:

Participación por Dependencia



Nota: Por favor tener en cuenta: SAP=(Subdirección de Alumbrado Público; SAPROV= Subdirección de Aprovechamiento; SDF= Subdirección de Disposición Final; SSF= Subdirección de Servicios Funerarios); en el archivo entregado de enero 2021 habían 590 PQRS con el campo vacío de “Dependencia hija”, los cuales fueron clasificados como otras.

- Clasificamos la información según el *Subtema* asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, y determinamos que 1.255 PQRS (34%) no tenían el campo diligenciado; dentro del el 66% restante (2.410 PQRS), los tres primeros puestos corresponden a recolección residuos (16%), poda de árboles (10%) y mantenimiento de alumbrado público (8%), así:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

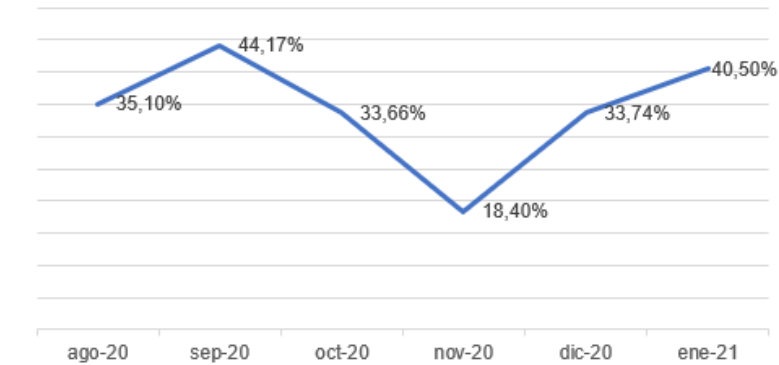
Subtema	Cantidad PQRs	% participación Subtema
Recolección residuos escombros, animal, muerto ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios	587	16%
Poda de árboles - Subdirección de Recolección Barrido y limpieza	377	10%
Solicitud de mantenimiento de alumbrado	311	8%
Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio	255	7%
Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio	186	5%
Traslado a entidades distritales	173	5%
Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizadas - oras entre otros) - Subdirección de aprovechamiento	168	5%
Otros (31 subtemas)	353	10%
Total	2.410	66%

1.8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA. Sobre este particular evaluamos dos aspectos:

- El resultado del indicador mensual de Cumplimiento de PQRs cerrados con oportunidad (publicado en la página Web de la Entidad- el cual menciona que tiene en cuenta los términos legales que apliquen según el tipo de requerimiento- favor ver **Anexo 2**). Durante el período analizado el indicador no presentó resultados satisfactorios sino en su mayoría resultados de nivel crítico (menos del 39% en agosto, octubre, noviembre y diciembre del 2020) y aceptable (septiembre 2020 y enero 2021), así:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Resultado Indicador Cumplimiento de PQRs cerrados con oportunidad



- Debido a que los Derechos de Petición de Interés General y Particular representan el 74% de los requerimientos de los ciudadanos, seleccionamos una muestra estadística de 71 peticiones (favor ver detalle en el **anexo 3**), en su mayoría de las áreas misionales, y verificamos la oportunidad de respuesta según las fechas de registro en la “Hoja de Ruta” del Sistema SDQS y lo comparamos contra los plazos definidos en el artículo 14 de Ley 1437 del 2011, los cuales fueron ampliados de 15 a 30 días por el artículo 5 del Decreto 491 del 2020 (28 de marzo) emitido por el Ministerio de Justicia y del Derecho. En nuestra validación encontramos que:
 - El 54% fue respondido en tiempos menores o iguales a 30 días cumpliendo con la normatividad vigente, el restante 46% presentó respuestas mayores a 30 días, así:

Dependencia	Cantidad de peticiones clasificadas según días utilizados para respuesta definitiva		Total peticiones
	Menor o igual a 30 días	Mayor a 30 días	
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (SRBL)	12	15	27
Subdirección de Aprovechamiento (SAPPROV)	6	8	14
Subdirección de Alumbrado Público	4	9	13
Subdirección Administrativa y Financiera	7		7
Subdirección de Disposición Final	5		5

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Subdirección de Servicios Funerarios	4	1	5
Total peticiones	38	33	71
% participación	54%	46%	100%

- La SRBL envió las peticiones en forma ágil a los Operadores (el mismo día de la recepción de la petición o el siguiente) pero la respuesta en días superó el plazo definido. Cabe resaltar, que la SRBL nos informó que los interventores de los contratos con los Operadores tienen la obligación de efectuar seguimiento a los tiempos de respuesta de la PQRS y acordar Acciones Correctivas en caso de demoras, lo cual pudimos evidenciar en 3 informes correspondientes a noviembre del 2020, diciembre del 2020, y enero del 2021 de la Interventoría Integral de la Concesión 283 de 2018.
- Fueron enviados correos mensuales de alertamientos de cumplimiento de los plazos a los Subdirectores /Jefes de Oficina por parte de los responsables asignados por el Proceso de Servicio al Ciudadano de SAF, con el objeto de promover la respuesta oportuna por parte de las dependencias.
- La Subdirección de Aprovechamiento efectúa seguimiento diario a lo asignado en el SDQS y tiene un archivo en Excel donde controla las fechas de asignación, trámite y cierre de las PQRS por mes; implementaron programar las fechas máximas de respuesta de las solicitudes por Teams y además, en el grupo primario mensual, realizan seguimiento al avance de las respuestas respectivas.
- La Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público (SSFAP) maneja una matriz con las PQRS de Servicios Funerarios donde pueden controlar las fechas de respuesta a los subsidios funerarios solicitados; en Alumbrado Público también tienen un archivo de Excel con la información de los radicados de las PQRS, el responsable asignado, las fecha de envío a la interventoría de la Universidad Nacional y de su respuesta, (la interventoría efectúa las visitas in situ y deben responder en un plazo de 5 días) y el estado de la PQRS; también validan que la respuesta sea dada en condiciones de calidad (coherencia entre lo que se pide y lo que se responde).

1.9. La Oficina de Control Interno adelanta un proceso de alineación a Normas Internacionales de Auditoría Interna, por lo que en esta auditoría aplicamos una nueva herramienta de trabajo en Excel que nos permite estructurar de una forma diferente nuestro la programación y ejecución de nuestro trabajo, además de permitirnos evaluar los cinco componentes del Control Interno (registrados en la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

relacionada con el Control Interno). El resultado de esta evaluación arrojó una evaluación del 85%, la cual es considerada como buena, así:

Componente	Calificación del proceso
1. Ambiente de Control	18%
2. Evaluación de riesgos	13%
3. Actividades de Control	18%
4. Información y comunicación	20%
5. Monitoreo	16%
Total	85%

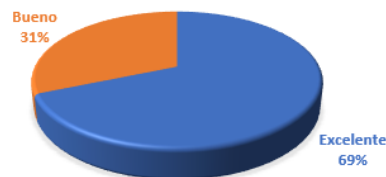
La auditoría se llevó a cabo en modo de TRABAJO EN CASA coordinando con el equipo de trabajo asignado la entrega de datos, informes documentales y registros entrevistas, de los cuales se efectuaron los análisis correspondientes; sin embargo, se limitó a la falta de visitas en sitio, debido a la Pandemia (COVID 19). Toda la información solicitada a la Oficina de Control Interno fue entregada para cumplir con el objetivo de la auditoría.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.1. CONFORMIDAD EN LA PERCEPCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN: Observamos que en el periodo analizado se realizaron 195 encuestas (115 telefónicas y 80 vía Web), y que arrojaron:

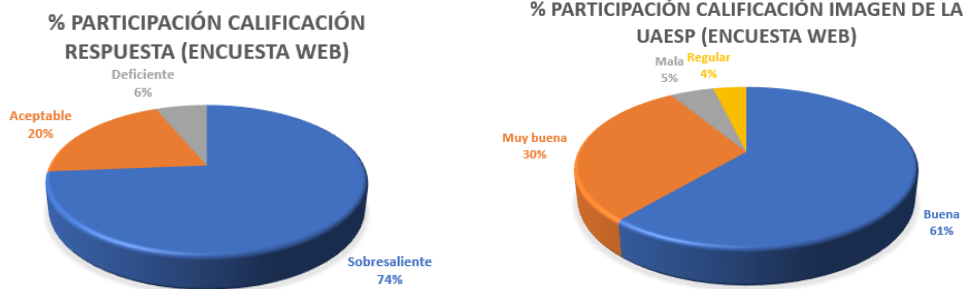
- Encuestas telefónicas: los trámites solicitados fueron *Petición de Interés Particular* con un 97% (112 encuestas) y *Petición de Interés General* con un 3% (3 encuestas). En este caso, la calidad de la información brindada fue calificada entre buena y excelente, así:

**% PARTICIPACIÓN CALIDAD DE LA
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
BRINDADA**



2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Encuestas WEB: La mayoría de los encuestados calificaron las respuestas dadas por la Entidad como “Sobresaliente” (74%); y el 91% tiene una imagen entre buena y muy buena:



Estos resultados son coincidentes con el “Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas “Bogotá Te escucha” emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio donde en el muestreo efectuado con corte a enero del 2021 fueron calificados los criterios de coherencia, claridad y calidez con un valor del 100%.

2.2. CONFORMIDAD: ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2014: Se evidenció en la UAESP el cumplimiento de los siguientes aspectos expuestos en citada norma, la cual operó durante 2020:

- Las dependencias misionales de la Entidad reciben, tramitan y resuelven las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, soportados en la existencia de un proceso transversal, documentado en el Sistema Integrado de Gestión “*Servicio al Ciudadano*” liderado por la Subdirección Administrativa y Financiera, el cual tiene como objetivo: “*Atender las solicitudes registradas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad a las partes interesadas, mediante la gestión eficiente conforme al marco legal vigente, buscando siempre la satisfacción de las necesidades y requerimientos de las mismas*”.
- Existe un link en la página web de la UAESP donde los ciudadanos pueden registrar 10 tipos de requerimientos según un menú desplegable: Consulta, Denuncia por Actos de Corrupción, Derecho de Petición de Interés General, Derecho de Petición de Interés Particular, Felicitación, Queja, Reclamo, Solicitud de Copia, Solicitud de Información y Sugerencia <http://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>.

2.2. CONFORMIDAD: POLITICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA (PPDSC). Esta política fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014. La última

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

actualización fue efectuada en el documento CONPES D.C. 03 (Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital) del 26 de septiembre de 2019, donde fueron establecidas 8 líneas estratégicas y transversales, relacionadas con 7 Objetivos Específicos del Plan de Acción.

En las verificaciones, encontramos que:

- La Entidad cuenta con Manual de Servicio al Ciudadano V01 publicado en el Sistema Integrado de Gestión (Proceso Servicio al Ciudadano) el cual reconoce en los numerales 1.3 y 1.4 que el Servicio a la Ciudadanía en la UAESP se brinda en el marco de la PPDSC (y de otras normas) y de los principios definidos en la misma.
- Con relación al apoyo al cumplimiento de los Objetivos Específicos del Plan de Acción de la PPDSC, fueron mencionados los siguientes:

OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PPDSC	Comentarios del Auditado-Acciones emprendidas UAESP
1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)	Todos los años se hace. El 11 de marzo del 2021 se efectuó una reunión por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano con todas las Subdirecciones donde se solicitó actualizar todos los trámites y servicios con plazo de entrega 19 de marzo del 2021.
2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades	La UAESP tiene participación en los Nodos Intersectoriales y Sectoriales programados por la Veeduría Distrital, y en las reuniones lideradas por la Secretaria General de la Alcaldía donde es trabajado el tema y se dejan tareas.
3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital	<p>Está ligado al tema de los Canales de Atención. Es de resaltar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el año 2020, el proceso de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones de la UAESP trabajan ampliando la cobertura con las Redes Sociales (Facebook, Instagram, Youtube), ejemplo: Mesas de trabajo con los recicladores. • Fue ampliado el Canal Telefónico para Denuncias por Actos de Corrupción y Defensor del Ciudadano. • Con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información están trabajando el proyecto de pasar la encuesta de percepción de diligenciamiento manual a digital. • Otro Proyecto es la actualización de la Página Web de la Entidad. <p>Con las anteriores estrategias se espera aumentar los niveles de interacción con los ciudadanos y de inclusión de las diferentes poblaciones.</p>
4. Mejorar la cualificación de los servidores (as)	Han sido implementadas acciones como: dentro del equipo de Servicio al Ciudadano de SAF han involucrado más personas profesionales en el proceso; en las inducciones / re inducciones se trabaja el tema de

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

	Servicio al Ciudadano para todas las personas de la Entidad; efectuarán capacitación sobre Lenguaje Claro el 24/03/2021, programación de capacitaciones sobre SDQS para todas las personas de la Entidad que son responsables de los registros (correo enviado el 01 de febrero del 2021 a los Subdirectores y Jefes de Oficina).
5. Aumentar la oferta de servicios	En la reunión del 11 de marzo del 2021 con todas las Subdirecciones, se solicitó actualizar los servicios ofertados por cada Subdirección con plazo de entrega 19 de marzo del 2021.
6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones	Definición de planes de mejoramiento frente a demoras en las PQRS del informe de la Veeduría Distrital.
7. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital	En la participación de los Nodos Sectoriales e Intersectoriales se trata el tema.

2.3. CONFORMIDAD: ARTICULOS 9, 12, 13,14, 15, 17, 18, 23 y 25 del DECRETO 847 DEL 2019. En esta norma fueron establecidos y unificados los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; el artículo 32 (modificado por el art. 1°, Decreto Distrital 217 de 2020) estableció que deben implementarse las disposiciones “...dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación..”.

Evidenciamos el cumplimiento de lo definido en los siguientes artículos:

- **Artículo 9. Estrategia de caracterización de ciudadanos.** Encontramos que en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue incluida fue definida la Actividad 5.1. Revisar y actualizar la caracterización de los grupos de interés de la Unidad, tareas programada para terminarse en enero del 2021 (Nota. Pertenece al Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano).

Es de resaltar que revisamos esta tarea al 26/02/2021 en la página Web, y no fue actualizada la caracterización de los procesos: Financiero, Logístico y Gestión Documental.

- **Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos.** Dentro de las inducciones / reinducciones a todas las personas de planta y contratistas de la Entidad está incluidos los temas de: estructura organizacional con funciones, los canales de atención y el Servicio a la Ciudadanía. También durante el 2021 están programadas capacitaciones en SDQS para las personas que directamente tienen la función de su manejo.
- **Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía:** En la resolución UAESP 570 del 2020 (19/10/2020) fue nombrado en esta función al señor Rubén Darío Perilla, actual Subdirector Administrativo y Financiero, de acuerdo con lo exigido por la normatividad “...un servidor público del más alto

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad...”. Lo acompañan en el equipo dos funcionarios del Proceso de Servicio al Ciudadano de SAF.

- **Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía:** La resolución UAESP 570 del 2020 (19/10/2020) adoptó en su artículo tercero las funciones definidas en la normatividad.
- **Artículo 15. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** La UAESP utiliza este sistema SDQS (Bogotá te escucha) para la gestión de las PQRS. Es de resaltar que:
 - El equipo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera tiene asignado registrar en el aplicativo de gestión documental (ORFEO) todas las solicitudes ingresadas por SDQS. En este momento están trabajando el proyecto de una interfaz entre los dos aplicativos con el objeto de que lo que ingrese por SDQS sea registrado en forma automática en ORFEO.
 - Cuando llegan por los canales internos son registrados en ORFEO y posteriormente en SDQS, para que los dos aplicativos tengan la misma información.
- **Artículo 17. Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** La entidad tiene asignados dos (2) administradores funcionales de la herramienta los cuales trabajan directamente en el proceso y pertenecen a la Subdirección Administrativa y Financiera.
- **Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria.** La entidad cuenta con el documento “Protocolo para gestionar las denuncias de actos de corrupción y medidas de protección al denunciante” V1 del 24/04/2019 el cual hace parte del proceso de Servicio al Ciudadano. Este protocolo incluye:
 - Lineamientos sobre la confidencialidad de la información.
 - Normatividad relacionada y definiciones.
 - Responsabilidades: el equipo designado para la atención a denuncias por actos de corrupción está conformado por el Subdirector de Asuntos Legales de la UAESP o su delegado quien “...en el marco del Acuerdo 001 de 2012 tendrá la función de sustanciar en primera instancia, los procesos disciplinarios contra los servidores y ex servidores de la UAESP de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia.”
 - Competencia: “El grupo de asuntos disciplinarios de la Subdirección de Asuntos Legales de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, tramitará las denuncias de

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

corrupción contra servidores y ex servidores de la Unidad, en el caso de que la denuncia se presente contra los contratistas esta se remitirá directamente a la Procuraduría General de la Nación. Cuando se trate de una denuncia de actos de corrupción que involucre a un contratista y a un servidor o ex servidor público de la Unidad, también se remitirá a la Procuraduría General de la Nación”.

Es de resaltar que durante esta Auditoría nos entrevistamos con el equipo de la Subdirección de Asuntos Legales que trabaja el tema de las denuncias de actos de corrupción, quienes nos mencionaron que no han tenido que enviar ninguna a la Procuraduría. En forma adicional, efectuamos un muestreo de 10 denuncias por actos de corrupción presentadas por los ciudadanos durante el periodo y evidenciamos en la respuesta dada por la UAESP que correspondieron a temas de alcance de otras entidades o a quejas/peticiones que tenían otro número de radicado.

- **Artículo 23. Registro de trámites.** La UAESP tiene actualizada la información referente a trámites y otros procedimientos administrativos en la Guía de Trámites y Servicios. En la página WEB de la Entidad (link: <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/tramites-servicios>) está relacionado el vínculo correspondiente (https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/unidad_administrativa_especial_de_servicios_publicos/) donde se encuentran entre otros:
 - Dirección y teléfono.
 - Los horarios de atención vigentes por la emergencia sanitaria COVID-19.
 - Correo electrónico.
 - Los trámites y servicios relacionados con: Registro único de recicladores de oficio – RURO, Certificado de incorporación de la infraestructura al sistema de alumbrado público en zonas de cesión ubicados en Bogotá, arrendamiento de bóvedas de propiedad del distrito para inhumación de cadáveres adultos o párvulos, entre otros.
- **Artículo 25. Espacios de atención a la ciudadanía.** La entidad cuenta con un espacio accesible de cara a la ciudadanía el cual está en la Sede Principal de la Entidad. Durante la entrevista con el equipo de trabajo de Equipo al Ciudadano SAF, nos informaron que los puestos de atención fueron evaluados con los lineamientos establecidos en las normas vigentes sobre la materia.

2.4. CONFORMIDAD ART 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 2010. Estos artículos están relacionados con:

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos y,
- Los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital.

Al respecto identificamos que, dentro de las medidas para asegurar asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia, respeto y acceso, la UAESP ha implementado:

- El Manual de Atención al Ciudadano V01 con los principios que guían el servicio al Ciudadano. Las encuestas de percepción y las WEB han arrojado resultados positivos en la calificación de los ciudadanos con respecto a la calidad de las respuestas (coherencia entre requerimiento y respuesta); situación confirmada por la evaluación de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con corte a enero del 2021 (favor ver numeral 1.6 de este informe).
- El reconocimiento del proceso de Servicio al Ciudadano en la entidad. Los lineamientos son reforzados mediante las inducciones y re inducciones definidas en el Plan Institucional de Capacitación.
- El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha).
- La elaboración de un informe estadístico mensual de los requerimientos de PQRS los cuales son remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, publicados en la página WEB de la Entidad.
- La utilización de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos.
- La participación en los Nodos Sectoriales e Intersectoriales trabajados con la Secretaría General de la Alcaldía y la Veeduría.
- Uso de Redes Sociales (Facebook e Instragram) y Youtube para informar a la ciudadanía acerca de los avances de la gestión; observamos que en estos canales se implementó el espacio "La UAESP Te cuenta donde fueron abordados temas como el reciclaje, economía circular, modernización de alumbrado público, procesos licitatorios, consulta ciudadana para los temas de rendición de cuentas, gestión de limpieza, jornadas de recolección de escombros (El (14/09/2020, 03/11/2020 y 28/12/2020), ¿Cómo acceder a los subsidios funerarios de la UAESP? del 16/10/2020; La basura no es basura - Separar en la fuente cambia vidas; Supervisión al mantenimiento de contenedores en la ciudad, entre otros.
- La rendición de cuentas 2019 fue realizada mediante transmisión en Facebook y Youtube (evidencia en enlace <https://www.youtube.com/watch?v=8yIHxez96W0&t=10201s>). Todas las áreas participaron en el ejercicio. El 25 de marzo del 2021 se efectúa la correspondiente al 2020.

3. OBSERVACIONES

3.1. OBSERVACIÓN TOMA DE DECISIONES RESULTADOS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA: A pesar de que el resultado del indicador mensual de Cumplimiento de PQRS cerrados con oportunidad durante el período analizado no presentó resultados satisfactorios y de que en forma mensual son enviados reportes de alertamiento a las diferentes áreas, en ningún mes fue implementado un plan de choque o un plan de mejoramiento al respecto para solucionar los temas, lo que evidencia que hay que fortalecer el uso de la evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones oportunas.

Recomendamos a los líderes del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en SAF efectúen reuniones mensuales con los representantes de cada área para efectuar análisis de causas de la demoras y tomar acciones oportunas para el cumplimiento de los plazos normativos.

Lo anterior, con el objeto de evitar riesgos de cometer faltas de tipo disciplinario de acuerdo con el término establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo, sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o llamados de atención como el presentado por la Veeduría Distrital (radicado 20215000017861) del 1 de marzo del 2021. Al respecto, será importante hacer un análisis de datos y plataer acciones de mejora.

3.2. OBSERVACIÓN CUMPLIMIENTO DECRETO DISTRITAL 847 DEL 2019. No existe un plan documentado o un cronograma para cumplir con el plazo definidos por este decreto en el artículo 32 (modificado por el art. 1°, Decreto Distrital 217 de 2020), lo que genera riesgos de no alcanzar con lo exigido por esta normatividad. Resaltamos especialmente los siguientes artículos donde no evidenciamos un avance significativo:

- Artículo 10. Estrategia de lenguaje claro. Aunque el 24 de marzo del 2021 efectuarán una capacitación sobre lenguaje claro en textos, la norma indica que *“Las entidades distritales **deberán implementar una estrategia** de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos. Para estos efectos, las entidades podrán seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.”* **Recomendamos:** Definir la estrategia de lenguaje claro definiendo un objetivo, responsables, recursos, como se va a medir y controlar.
- Artículo 11. Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación. El decreto señala que *“Las entidades distritales **deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación** del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”* **Recomendamos:** Diligenciar el formato de autoevaluación de “Atributos de

3. OBSERVACIONES

cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía” emitido por la Secretaría General del Distrito, para determinar si existen brechas, y así definir las acciones a seguir (si es necesario) para el cumplimiento normativo. Este formato está ubicado en el link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales/formato-autoevaluacion-modelo-seguimiento-y-medicion-a-la-calidad-del-servicio>

- Artículo 24. Servicios ciudadanos digitales. La norma indica que *“Todas las entidades de la Administración Distrital deberán ofrecer sus trámites y servicios a través del canal virtual asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, gratuidad, libertad de entrada al mercado, libre elección y portabilidad, privacidad por diseño y por defecto, seguridad, privacidad y circulación restringida de la información, y usabilidad.”* *“Parágrafo. Las entidades podrán ofrecer trámites y servicios virtuales de manera gradual hasta alcanzar el 100% de su oferta el 31 de diciembre de 2022”*. **Recomendamos:** elaborar un plan para alcanzar el 100% de los trámites virtuales en el plazo definido por la norma.
- Artículo 26. Agendamiento. *“Las entidades del Distrito Capital deberán de manera gradual implementar la estrategia de agendamiento previo de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los lineamientos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.”* **Recomendamos:** elaborar un plan para cumplir con el agendamiento previo a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, recomendamos diseñar un plan que permita armonizar acciones de implementación que permitan demostrar el cumplimiento Decreto Distrital 847 del 2019

3.3. OBSERVACIÓN: Caracterización de ciudadanos artículo 9 Decreto Distrital 847 del 2019. A la fecha de revisión, no había sido actualizada la caracterización de los procesos: Financiero, Logístico y Gestión Documental, actividad incluida en el PAAC de la UAESP 2021. Riesgo: incumplimiento de lo definido en el PAAC de esta vigencia.

Recomendamos que los procesos de SAF mencionados se pongan al día en la actividad solicitada.

3.4. OBSERVACIÓN- Normograma. Aunque en el Manual de Servicio al Ciudadano hay mención a la normatividad, no encontramos lo correspondiente al Proceso de Servicio al Ciudadano en el Normograma Institucional con corte al cierre de enero del 2021, lo que genera riesgos de incumplimientos normativos. Es importante resaltar que según lo publicado en la página WEB *“El normograma es la herramienta institucional que compila la base normativa en desarrollo de la misión de la Unidad asociados a cada proceso, al cual se realiza el seguimiento respectivo en cumplimiento de los requisitos legales.”*

3. OBSERVACIONES

Recomendamos: incluir la normatividad vigente en el Normograma Institucional y asignar un responsable para efectuar esta actividad en forma periódica, dejando la evidencia correspondiente en dicha herramienta.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
1	<p>Seleccionamos una muestra estadística de 71 peticiones de interés general y particular presentadas a las áreas misionales de la UAESP en el periodo analizado, según los archivos suministrados por el proceso de Servicio al Ciudadano, y determinamos que 33 peticiones (46%) presentaron demoras en la respuesta mayores a 30 días, lo que evidencia un incumplimiento de lo definido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” (ampliados por el decreto 491 del 2020) y de lo establecido en el “MN-01 Manual de servicio al Ciudadano del Distrito Capital V1, lo que genera riesgos de sanciones disciplinarias y llamados de atención por parte de los Entes de Control.</p> <p>Esta no conformidad se mantiene con respecto a lo informado en nuestro informe con radicado 20201100038163 del 4 de septiembre del 2020.</p> <p>Recomendamos: copiar los informes mensuales enviados a los Subdirectores /Jefes de Oficina a los directamente asignados como líderes de Servicio al Ciudadano de cada proceso, con el objeto de que la información fluya de forma más ágil.</p>	<p>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “<i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i>” y de lo establecido en el “MN-01 Manual de servicio al Ciudadano del Distrito Capital V1</p>

5. CONCLUSIONES

5.1. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano de SAF, determinamos que durante el periodo analizado (agosto del 2020 a enero del 2021) fueron

5. CONCLUSIONES

ingresados un total de 3.665 requerimientos de PQRS para la Entidad, de los cuales el 74% (2.727 requerimientos) correspondieron a derechos de petición.

- 5.2. El 73,4% de las PQRS van dirigidas a las dependencias misionales de la Entidad, dentro de las cuales la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza (SRBL) tiene la mayoría de los requerimientos (49%).
- 5.3. Los medios más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: WEB, en forma escrita y e-mail con un 93%.
- 5.4. Los resultados de las Encuestas de Percepción del Ciudadano arrojaron resultados positivos para la Entidad en términos de la calidad de la información (calificada entre buena y excelente); y en las encuestas WEB, la mayoría de los encuestados calificó las respuestas dadas por la Entidad con la calificación “Sobresaliente” (74%). Estos resultados son coincidentes con el “Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas – Bogotá Te escucha” emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio donde en el muestreo efectuado con corte a enero del 2021 fueron calificados los criterios de coherencia, claridad y calidez con un valor del 100%.
- 5.5. Dentro de las PQRS que tenían el campo de Subtema diligenciado, identificamos que los tres primeros puestos correspondían a recolección residuos, poda de árboles y mantenimiento de alumbrado público.
- 5.6. La Entidad adelanta campañas a través de redes sociales y página WEB para que los ciudadanos estén cada día más informados de su gestión y los canales existentes facilitan la interacción.
- 5.7. El área de Servicio al Ciudadano de SAF envía reportes de alertamiento mensual a los Subdirectores y Jefes de Oficina para el cumplimiento de los tiempos de respuesta. También, evidenciamos que las áreas misionales tienen archivos en Excel para efectuar seguimiento a la oportunidad y cuando es el caso, los reportes de las interventorías tratan este tema.
- 5.8. El resultado del indicador mensual de Cumplimiento de PQRS cerrados con oportunidad no presentó resultados satisfactorios; esta situación fue confirmada mediante nuestra validación a una muestra de peticiones presentadas durante el periodo de análisis, por lo que es necesario fortalecer el uso de evidencia cuantitativa en la toma de decisiones oportunas para su cumplimiento.


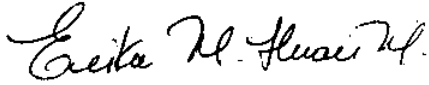
5. CONCLUSIONES

- 5.9. Es importante que se definan planes para los temas pendientes del decreto 847 del 2019 con el fin de cumplir con el plazo definido.
- 5.10. El resultado de la auditoría arrojó una no conformidad y cuatro observaciones.
- 5.11. El resultado de la evaluación del Control Interno del Proceso arrojó una calificación del 85% considerada como buena.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Definir la estrategia de lenguaje claro definiendo un objetivo, responsables, recursos, como se va a medir y controlar.
- 6.2. Diligenciar el formato de autoevaluación de “Atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía” emitido por la Secretaría General del Distrito, para determinar si existen brechas, y así definir las acciones a seguir (si es necesario) para el cumplimiento normativo. Este formato está ubicado en el link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales/formato-autoevaluacion-modelo-seguimiento-y-medicion-a-la-calidad-del-servicio>
- 6.3. Elaborar un plan para alcanzar el 100% de los trámites virtuales en el plazo definido por la normatividad.
- 6.4. Elaborar un plan para cumplir con el agendamiento previo a la ciudadanía.
- 6.5. Entregar la caracterización de usuarios según la actividad definida en el PAAC de esta vigencia por parte de los Proceso Financiero, Logístico y Gestión Documental.
- 6.6. Incluir la normatividad vigente en el Normograma Institucional y asignar un responsable para efectuar esta actividad en forma periódica, dejando la evidencia correspondiente en dicha herramienta.
- 6.7. Copiar los informes mensuales enviados a los Subdirectores y Jefes de Oficina a los directamente asignados como líderes de Servicio al Ciudadano de cada proceso, con el objeto de que la información fluya de forma más ágil.

Informe de auditoría interna

APROBACIÓN:	
 Jefe(a) de Oficina de Control Interno	 Auditor(es) Interno(s)
FECHA ⁴ : 24 – MARZO – 2021	

(4) Fecha en la cual el(la) jefe(a) de Oficina y los Auditores Internos designados APROBARON el Informe de Auditoría.