



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

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011 (Artículo 9°)

**Jefe Oficina de Control Interno o quien
haga sus veces:** Omar Urrea Romero

Periodo evaluado:

11/03/2016 – 11/07/2016

Fecha de elaboración: 10/07/2016

TABLA DE CONTENIDO

1.	MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	3
1.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	3
1.1.1	Planes, Programas y Proyectos	3
1.1.2	Modelo de Operación por Procesos.....	6
1.1.3	Estructura organizacional.....	7
1.1.4	Indicadores de Gestión.....	7
1.1.5	Políticas de Operación.....	8
1.2	TALENTO HUMANO.....	8
1.2.1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	8
1.2.2	Desarrollo del Talento Humano	8
1.3	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	15
1.3.1	Políticas de Administración del Riesgo.....	15
1.3.2	Identificación de Riesgos	16
1.3.3	Análisis y Valoración del Riesgo	16
2	MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	19
2.1	AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.....	19





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

2.2	AUDITORÍA INTERNA	21
2.3	PLANES DE MEJORAMIENTO	23
2.3.1	Plan de Mejoramiento por procesos.....	23
2.3.2	Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá.....	25
3	EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	26
3.1	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	26
3.1.1	Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS	27
4	ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	30
5	RECOMENDACIONES GENERALES	31





1. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1.1 Planes, Programas y Proyectos

- **Planeación estratégica y formulación de los planes, programas y proyectos**

De acuerdo a lo establecido en la Circular Conjunta 05 de 2016 expedida por las Secretarías Distrital de Hacienda y Planeación, donde se dan los lineamientos para el proceso de armonización presupuestal con el propósito de iniciar la ejecución del nuevo Plan de Desarrollo 2016 – 2020 “Bogotá mejor para todos”, la Unidad ha avanzado en la revisión de su formulación estratégica y en la definición de los planes, programas y proyectos para el nuevo cuatrienio de gobierno.

Se avanzó igualmente en el proceso de armonización del presupuesto, el cual inicia con la revisión de los proyectos; de esta revisión se debe determinar cuáles proyectos continúan y cuales finalizan para el nuevo PDD, teniendo en cuenta que los objetivos y metas se encuentren alineados con los compromisos del nuevo Plan de Desarrollo.

- **Misión, visión y objetivos institucionales**

En el sitio web de la Entidad, se encuentra publicada la Misión y Visión de la Entidad, en la siguiente URL: <http://www.uaesp.gov.co/index.php/enlaces-transparencia/160-mision-vision>.

La misión corresponde a lo establecido por el Acuerdo 01 de 2012, emitido por el Consejo Directivo de la Entidad. En relación con la Visión y los Objetivos Institucionales están en proceso de actualización liderado por el Comité Directivo a partir del nuevo Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020.



- **Insumos para el análisis sobre las necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto**

Durante Febrero y Marzo del presente año, se realizó la medición de la satisfacción, la percepción y expectativa de los usuarios frente a la prestación de los servicios de manejo integral de residuos sólidos (aseo, recolección, barrido y limpieza, aprovechamiento y disposición final), alumbrado público y servicios funerarios, garantizados por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. Los resultados fueron presentados a los líderes de los procesos y al equipo operativo del SIG de la Unidad el día 29 de junio, las presentaciones detalladas por cada servicio se encuentran publicadas en la intranet.

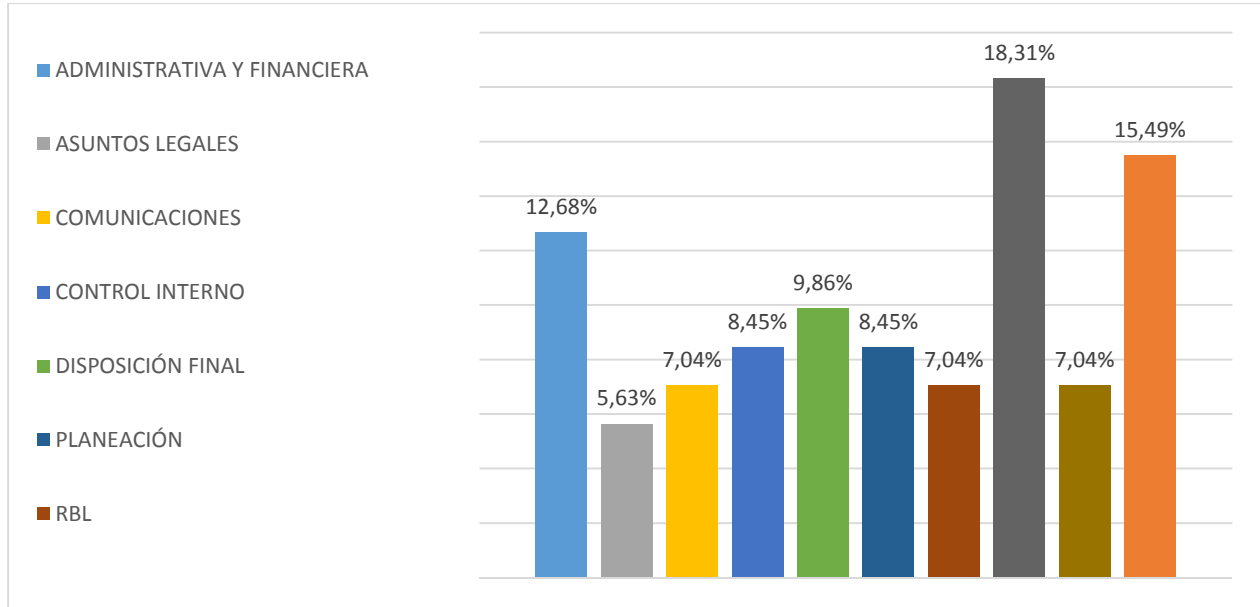
http://192.168.200.10:8090/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=933&Itemid=144

- **Plan de acción**

Los planes de la entidad se encuentran alineados al cumplimiento del plan estratégico y los proyectos de inversión que tiene a cargo la entidad. El plan de acción institucional de la UAESP para la vigencia 2016 fue aprobado el 29 de enero y actualizado con fecha 31 de marzo. Información disponible en la intranet y página web de la entidad.

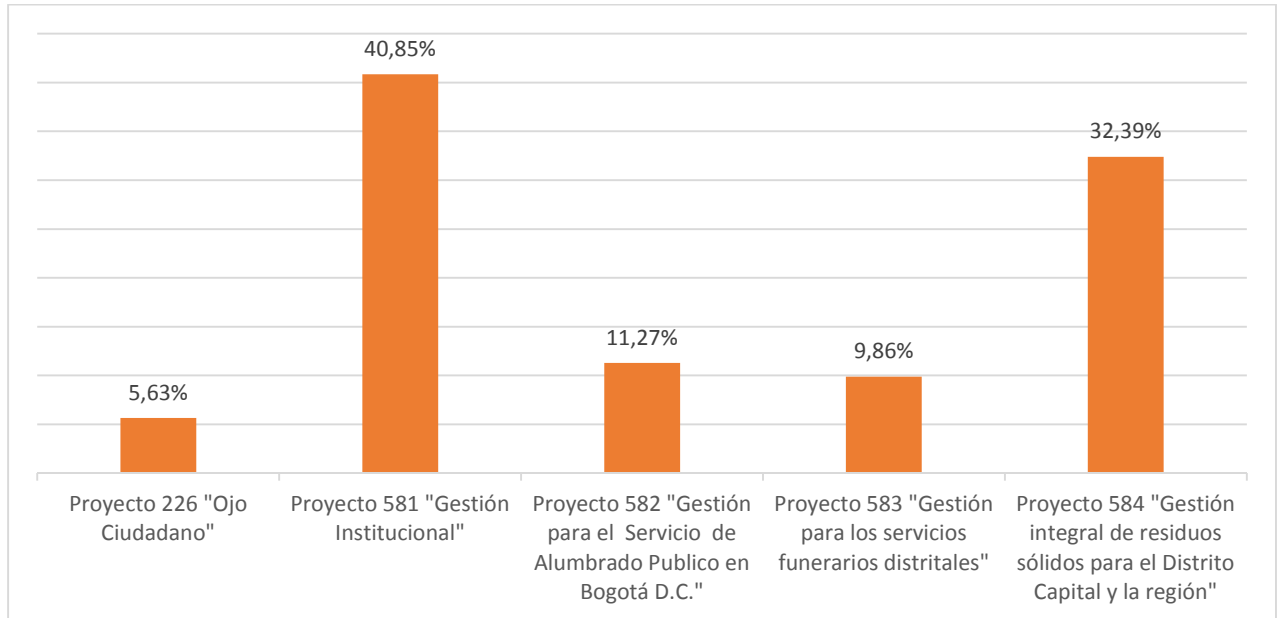
<http://pagdll.uaesp.gov.co/index.php/planes-y-proyectos>

La participación por dependencias es la siguiente:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – UAESP

La distribución por proyectos de inversión es:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – UAESP



○ **Cronogramas de los comités de trabajo**

Los comités internos de trabajo se encuentran identificados y su desarrollo se realiza de acuerdo con la periodicidad de cada uno. Actualmente se encuentra en etapa de modificación la resolución 612 de 2014, por la cual se formula el modelo de transformación organizacional y se unifican los comités internos, las cuales responden a las dimensiones del modelo.

○ **Acuerdos de gestión**

A la fecha del presente seguimiento la Unidad no cuenta todavía con los Acuerdos de Gestión suscritos con los subdirectores y jefes de oficina a quienes aplica. Al respecto, se recomienda culminar la concertación y suscripción de los acuerdos a la mayor brevedad.

○ **Avances metas al Plan de Desarrollo Distrital**

Se realiza el seguimiento sectorial mes vencido sobre al avance físico y presupuestal de las metas Plan de Desarrollo Distrital (PDD) "Bogotá Humana", actualizando el formato Único de Seguimiento Sectorial – FUSS, el cual reporta los avances al PDD, el presupuesto y logro por meta, y el presupuesto y territorialización.

○ **Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA**

Durante el primer semestre de 2016 se cuenta con el certificado del seguimiento de la vigencia 2015 expedido por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA). Actualmente se está elaborando el PIGA para el periodo 2016-2020 de acuerdo con los lineamientos y normativa vigente, el cual será concertado por el SDA en el mes de agosto de 2016.

1.1.2 Modelo de Operación por Procesos

La Unidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en el modelo de operación por procesos creado bajo la Resolución 612 de 2014, orientado a fortalecer la gestión institucional y articular los subsistemas que lo componen, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Desarrollo Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Durante el primer semestre del año se inició la estructuración del modelo de transformación organizacional, formulado para generar un instrumento que permita responder a los cambios en el entorno de la organización en función de satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Este modelo está basado en los procesos transversales integrando 4 dimensiones: estrategia, arquitectura organizacional, cultura y relacional.

Los procesos y los documentos del sistema se encuentran ubicados en la intranet (http://intranet.uaesp.gov.co/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=933&Itemid=144) y en el sitio web en la sección “transparencia y acceso a la información” ítem 3. “Estructura orgánica y talento humano” (<http://www.uaesp.gov.co/index.php/transparencia>). El mapa de procesos se encuentra publicado en el punto de uso del SIG, aprobado el 7 de abril de 2014 versión 6.

El ente evaluador de la conformidad ICONTEC, en la vigencia 2015, certificó la continuidad bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 durante la auditoria de seguimiento bajo números de certificado SC7411-1 y GP208-1 respectivamente. La Entidad se encuentra en proceso de contratación para la realización de la auditoría de renovación del certificado de calidad con fecha de vencimiento hasta el 2 de febrero de 2017.

1.1.3 Estructura organizacional

La estructura organizacional vigente corresponde a la adoptada mediante el Acuerdo número 01 de 2012. La misma se ajusta a los requerimientos de la Entidad y corresponde con las funciones asignadas en el marco del Acuerdo Distrital 257 de 2009.

1.1.4 Indicadores de Gestión

Los 14 procesos cuentan con indicadores de gestión, los cuales son reportados por los líderes de los procesos en el punto de uso y son consolidados en el tablero de indicadores. Actualmente con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y el equipo operativo del SIG, se han adelantado talleres y mesas de trabajo para la formulación del objetivo del proceso y a su vez, la identificación de indicadores que respondan al cumplimiento de dicho objetivo y por ende mejorar la medición de desempeño de cada uno de los procesos, para la toma de decisiones del sistema.

1.1.5 Políticas de Operación

Las políticas de operación de los procesos se encuentran actualmente publicados en cada uno de los procedimientos de los procesos. Teniendo en cuenta los cambios en el sistema y en el nuevo Plan de Desarrollo Distrital, toda vez que se está armonizando con el Plan Estratégico Institucional, se mejoró el formato de procedimiento en el cual se eliminan las políticas de operación y características de control y estos reposarán en la caracterización del proceso, el cual fue modificado su formato. De acuerdo con el MECI, las políticas de operación son definidas como los límites y parámetros del proceso para el cumplimiento del objetivo del mismo.

1.2 TALENTO HUMANO

1.2.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

Los elementos de lineamientos éticos y gestión del Talento Humano están definidos en la organización y cuentan con los productos mínimos que hacen posible su implementación y desarrollo. El 30 de diciembre de 2014 se expidió la Resolución 784 de 2014 “Por la cual se adopta los valores éticos y se ordena la conformación del Equipo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y se dictan otras disposiciones” entre estas últimas, adoptar los valores éticos de Solidaridad, Equidad, Respeto, Vocación del Servicio, Probidad, Trabajo en Equipo y Responsabilidad.

Mediante Resolución 175 de 06 mayo de 2015 se creó el Comité de Gestores de Ética y se adoptaron los valores institucionales. A la fecha, se recomienda retomar esta resolución, ajustarla y dar aplicación a los compromisos allí señalados.

1.2.2 Desarrollo del Talento Humano

La unidad Administrativa, mediante resolución 353 del 16 de julio del 2104, adoptó la versión 04 del Plan de bienestar social e incentivos vigencias 2014 -2016, que en cumplimiento a lo establecido en dicho plan para la vigencia 2016, se proyectó el cronograma de actividades con el fin de adelantar las acciones que como resultado del análisis del clima organizacional, la encuesta de Bienestar y los compromisos de los acuerdos sindicales se evidenciaron para reconocimiento del servidor público como ser humano integral abarcando aspectos como el reconocimiento personal y desarrollo social teniendo en cuenta sus emociones como parte esencial de la vida.

Por lo tanto, se realiza una descripción, de las actividades desarrolladas en los meses de enero, febrero y marzo, buscando abarcar todas dimensiones del servidor público las cuales permitan un mejor desempeño y motivación a la hora del desarrollo sus funciones.

1.2.2.1 Mecanismo De Implementación

- Dimensión Personal – Individual
- Dimensión Pareja – Familia
- Dimensión Social del Funcionario
- Dimensión Personal.

1.2.2.2 Descripción De Ejecución Actividades

Teniendo en cuenta que, si bien se cuenta con un cronograma de actividades, este se encuentra en revisión de aprobación por parte de la Comisión de Personal de la Unidad, por lo tanto, para los meses de enero y febrero no se programaron actividades.

o MES DE MARZO

- Dimensión Personal – Individual

Para este trimestre en esta dimensión se tenían programadas 2 actividades, Conmemoración día internacional de la Mujer y el día del hombre, las cuales se ejecutaron así:

- **Conmemoración día internacional de la Mujer:**

Este se llevó a cabo el día 8 de marzo en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en la avenida Caracas N. 53 – 80 en horas de la mañana estas actividades se realizan en articulación con el Sindicato de la entidad. Asistieron a esta actividad la directora y su equipo directivo. Igualmente se contó con la participación de aproximadamente 100 mujeres, entre servidoras públicas y contratistas, también se contó con el acompañamiento de los hombres a quienes tenían organizadas una serie de actividades culturales.

El sindicato brindó una serenata acompañada de tarjetas y rosas a todas las mujeres, obsequiando una caja de madera con almendras y un ponqué. Durante la semana se trabajó con la Oficina de Comunicaciones en la elaboración de la pieza comunicativa respectiva.

Registro Fotográfico día de la Mujer: Fuente Talento Humano - UAESP



- **Conmemoración día del hombre:**

Esta actividad se llevó a cabo el día 18 de marzo en las Instalaciones de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en la avenida Caracas N. 53 – 80 en horas de la mañana, actividades que se realizaron articuladamente con el Sindicato de la entidad.

Asisten a esta actividad la directora y su equipo directivo y se contó con la participación de aproximadamente 80 hombres, entre servidores públicos y contratistas,

El sindicato brindó una serenata, sombreros, guirnaldas y una piñata para ambientar la reunión, y la subdirección Administrativa y financiera por parte área de Talento humano se encargaron de la organización y convocatoria a este evento, obsequiando una caja de chocolates y un ponqué. Durante la semana se trabajó con la Oficina de Comunicaciones en la elaboración de la pieza comunicativa.

Registro Fotográfico día del Hombre: Fuente Talento Humano - UAESP





- **Dimensión Social Del Funcionario**

- **Celebración de los cumpleaños**

Para este trimestre en esta dimensión se tenía programada una actividad, correspondiente a la celebración de los cumpleaños de los servidores públicos que cumplieran años en los meses de enero, febrero y marzo. Esta actividad no se pudo desarrollar conforme se encontraba prevista en el cronograma, toda vez que la entidad entró en planes contingencia por traslado del 70% de sus dependencias de la nueva sede ubicada en la carrera 13 N. 61-15.

- **Dimensión Transversal**

Para este trimestre en esta dimensión se tenían programadas 2 actividades, Reconocimiento a la labor de la funcionaria Gladis Serrano Alegría y una eucaristía las cuales se ejecutaron así:

- **Reconocimiento**

Reconocimiento a la labor de la funcionaria Gladis Serrano Alegría por retiro de la entidad por sus 21 años de servicio en la entidad y su retiro por pensión.

- **Eucaristía**

Se celebró Eucaristía en conmemoración del novenario del fallecimiento de la señora madre y del hermano de nuestra compañera Lucila Balamba en el mes de marzo.

- **MES DE ABRIL**

- **Dimensión Personal – Individual**

Para este mes en esta dimensión se tenía programada 1 actividad, correspondiente a la semana del bienestar y la salud ocupacional, la cual se ejecutó así:

- **Semana del Bienestar y la Salud Ocupacional:**

Esta semana se desarrolló del 11 al 15 de abril de 2016 en las Instalaciones de la Unidad, con una serie de actividades como:



- **Día: 11 de Abril**

Actividad: Jornada de Reflexología
 Hora: 8:00 am a 5:00 pm
 Lugar: Sede avenida caracas N. 53 – 80

- **Día: 12 de Abril**

Actividad: Donación de Sangre
 Hora: 9:00 am a 4:00 pm
 Lugar: Sede avenida caracas N. 53 – 80

- **Día: 13 de Abril**

Actividad: Charla acerca del Cuidado Auditivo
 Hora: 2:00 pm a 4:00 pm
 Lugar: Sede avenida caracas N. 53 – 80

- **Día: 14 de Abril**

Actividad: IDRDR Actividad del paracaídas
 Hora: 9:00 am a 12:00 m
 Lugar: Sede avenida caracas N. 53 – 80

- **Día: 15 de Abril**

Actividad: Actividad ARL Positiva
 Hora: 9:00 am a 12:00 m
 Lugar: Sede avenida caracas N. 53 – 80

- **Dimensión Pareja Familia**

Para este trimestre en esta dimensión se tenía programadas 2 actividades, correspondientes a la celebración del día de los niños y las vacaciones recreativas las cuales se ejecutaron así:

- **Celebración del día de los niños**



En esta celebración se brindaron obsequios para los niños, tramitados a través de distintas organizaciones:

Obsequios Entregados:

- **Tortugas Didácticas:** 22
- **Boletas de cine:** 98
- **Boletas Cine Combito:** 49

- **Vacaciones Recreativas**

Las vacaciones recreativas tienen como fin brindar un espacio de esparcimiento y diversión a los hijos de los servidores públicos, por lo cual se realizó la convocatoria para que inscribieran a los niños entre 5 y 13 años. Las actividades se desarrollaron en el club de compensar de la avenida 68 entre el 27 de junio al 1 de julio. Las mismas contaban con transporte y alimentación.

- **Dimensión Social Del Funcionario**

Para este trimestre en esta dimensión se tenían programadas 3 actividades, correspondientes a la celebración de los cumpleaños, el día de la madre y el día de la secretaria, las cuales se ejecutaron así:

- **Celebración de los cumpleaños**

Se realizó la celebración de los cumpleaños de los servidores públicos que cumplieran años en los meses de enero, febrero y marzo, ya que esta actividad había quedado pendiente por el traslado de sede.

Por otra parte, para el mes de junio se realiza la celebración de los cumpleaños del segundo trimestre referente a los meses de abril, mayo y junio.



- **Celebración día de la madre**

Se realizó la celebración del día de la madre, con la cual se pretendía brindar un reconocimiento a la labor que desempeñan en sus hogares y con sus familias día a día nuestras servidoras públicas.

- **Día de la secretaria**

Se realizó la celebración del día de la secretaria y secretario, la cual busca resaltar las labores que desempeñan día a día nuestros colaboradores de cada una de las oficinas y subdirecciones.

1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos gestiona sus riesgos de procesos y de corrupción determinando las acciones necesarias con el fin de asumirlos, reducirlos, evitarlos o transferirlos, realizando el seguimiento por parte de los responsables de los procesos y la evaluación de la eficacia a cargo de Control Interno; comunicando e involucrando las partes interesadas en todo el proceso de gestión de riesgos para la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales.

En la vigencia 2015 se actualizó el mapa general de riesgos por proceso oficial, el cual contiene 14 mapas detallados por proceso, así:

- Direccionamiento estratégico.
- Gestión de las comunicaciones.
- Recolección, Barrido y Limpieza.
- Disposición final.
- Aprovechamiento
- Alumbrado público.
- Servicios funerarios.
- Gestión del talento humano.
- Gestión financiera.
- Gestión de apoyo logístico.
- Gestión de tecnológica y comunicación.



- Gestión de asuntos legales.
- Gestión documental.
- Evaluación, control y mejora.
- Mapa de riesgos y plan manejo de riesgos institucional.

Estos mapas de riesgos buscan obtener información clave para poder garantizar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, al identificar situaciones que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como controles para mitigarlos. A la fecha, se recomienda actualizar los mapas de riesgos teniendo en consideración los cambios en la planeación de la entidad que se están desarrollando.

1.3.2 Identificación de Riesgos

De acuerdo con el procedimiento de administración de riesgos de la Unidad, en el instructivo de administración de riesgo, se tienen establecidos y categorizados los siguientes tipos de riesgos, los cuales pueden aplicar para cualquier proceso al interior de la Entidad:

- Riesgos estratégicos.
- Riesgos de imagen.
- Riesgos operativos.
- Riesgos financieros.
- Riesgos de cumplimiento.
- Riesgos de tecnología.

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Durante la vigencia 2015 la Unidad elaboró el Mapa de Riesgos Institucional, el cual contaba con 44 riesgos y 128 acciones distribuidas en los 14 procesos de la Entidad.

A la fecha del presente seguimiento, y aunque las áreas han trabajado para la identificación de los riesgos de su proceso y las acciones a realizar para evitar la materialización de los mismos para la presente vigencia, aún no se ha estructurado el Mapa de Riesgos Institucional.

Por lo señalado, para realizar el seguimiento del primer trimestre de 2016 se usaron los riesgos de la vigencia anterior. Como resultado del monitoreo se observa que es necesario actualizar los mapas de riesgos de la Unidad, pues las condiciones han cambiado y muchos de los riesgos identificados ya no resultan pertinentes.

ESTADO DEL SEGUIMIENTO A LOS MAPAS DE RIESGOS 2015 POR PROCESO SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2016					
N°	PROCESO	RIESGOS	ACCIONES	ESTADO DE LAS ACCIONES	
				AUTO EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - DE	3	10	10	10
2	GESTIÓN DE COMUNICACIONES - GC	4	10	10	10
3	RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA - RBL	2	5	5	5
4	DISPOSICIÓN FINAL - DF	3	14	14	14
5	ALUMBRADO PÚBLICO - AP	3	5	5	5
6	APROVECHAMIENTO - APROV	3	6	6	6
7	SERVICIOS FUNERARIOS - SF	4	9	9	9
8	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH	5	14	14	14
9	GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO - GALO	2	7	7	7
10	GESTIÓN FINANCIERA - GF	3	8	8	8
11	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN - GTI	3	16	16	16
12	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES - GAL	4	10	10	10
13	GESTIÓN DOCUMENTAL - GD	3	8	8	8
14	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA - ECM	2	6	6	6
TOTALES		44	128	128	128

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

Durante este seguimiento se evidenció acciones ya cumplidas desde 2015, acciones que están en reformulación y algunas que nunca iniciaron, por ende, cada responsable de proceso, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, debe establecer el Mapa de Riesgos para la vigencia 2016.



DIFICULTADES

○ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Se están generando cambios en la estructura del Sistema Integrado de Gestión, lo cual ha generado retrasos en algunos reportes que deben hacer las áreas, sin embargo es importante resaltar la diligencia del grupo encargado quienes han facilitado la comprensión y adopción de los cambios que se están adoptando en la entidad.
- No se han establecido de forma clara los mecanismos y/o herramientas que serán usadas para los reportes de información del Sistema Integrado de Gestión, frente a los cambios que se están adoptando, lo cual genera reprocesos y duplicidad de información a la hora de oficializar los reportes y las publicaciones de los mismos.

○ TALENTO HUMANO

- Aún no se identifican mediciones del clima organizacional ni se evidencian programas específicos de inducción, reinducción y bienestar, con el detalle requerido para este tipo de instrumentos.
- Los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de la Unidad no se evidencian oportunamente concertados ni evaluados

○ ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- Los mapas de riesgos tienen debilidades importantes en su estructuración y en la adecuada valoración y gestión de buena parte de los riesgos identificados.
- Falta conocimiento y dominio del tema en los profesionales a cargo de la formulación y valoración de los riesgos en la mayoría de las dependencias.
- No se actualizan oportunamente y no se reportan los seguimientos de acuerdo a las solicitudes emitidas por la Oficina de Control Interno de la entidad.





2 MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La Unidad, a través de su Oficina de Planeación, realizó durante el primer semestre de 2016 seguimiento mensual a los Planes de Acción por dependencia, así como a los indicadores de gestión por proceso y a los riesgos por proceso.

Adicionalmente, está definido que todas las dependencias deben realizar Reuniones de Autocontrol por lo menos una vez al mes, con el objeto de hacer seguimiento al funcionamiento de los elementos de control interno en sus respectivas áreas. Mediante la Resolución 043 de 2013 la Unidad estableció los subcomités de autocontrol que cada dependencia debe realizar mensualmente para autoevaluar el desarrollo de su gestión.

En desarrollo del rol de fortalecimiento de la cultura del autocontrol es importante destacar que la Oficina de Control Interno hace seguimiento al desarrollo de las Reuniones de Autocontrol que todas las dependencias deben realizar por lo menos una vez al mes. Estas sesiones de autocontrol tienen como objeto hacer seguimiento al funcionamiento de los elementos de control interno en sus respectivas áreas.

A Julio 11 de 2016, las mencionadas reuniones de autocontrol se han venido desarrollando, con excepción de algunas dependencias que no ha atendido las solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno, tal como se evidencia en el siguiente cuadro. Al respecto, se recomienda a todas las áreas desarrollar las reuniones del Subcomité de Autocontrol respectivo y efectuar seguimiento a sus decisiones.



UAESP - SUBCOMITÉS AUTOCONTROL ACTAS SUBCOMITÉS AUTOCONTROL 2016						
AÑO 2016						
DEPENDENCIA	Ene	Feb	Mar	Mar	May	Jun
Oficina de Control Interno	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	OK	OK	OK	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Oficina Asesora de Planeación	OK	OK	OK	OK	Pendiente	Pendiente
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	OK	OK	OK	OK	Pendiente	Pendiente
Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	OK	OK	OK	Pendiente	OK	Pendiente
Subdirección de Disposición Final	OK	OK	OK	OK	OK	Pendiente
Subdirección de Servicios Funerarios y...	OK	OK	OK	OK	OK	Pendiente
Subdirección de ... y Alumbrado Público	OK	OK	OK	OK	OK	Pendiente
Subdirección de Aprovechamiento	OK	OK	OK	OK	OK	Pendiente
Subdirección Asuntos Legales	OK	OK	OK	OK	OK	Pendiente
Subdirección Administrativa y Financiera	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP





2.2 AUDITORÍA INTERNA

Desde la Oficina de Control Interno se ha trabajado en la formulación y desarrollo del Programa Anual de Auditorías, lo cual contribuye con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, dado que permite la formulación de acciones de corrección y/o oportunidades de mejora, todas encaminadas a la optimización de todos los procesos que se desarrollan en la entidad.

Para el año 2016 se programaron 14 Auditorías de calidad y 7 auditorías de gestión, según la programación se han realizado evaluaciones a los siguientes procesos:

GESTIÓN

1. Participación Ciudadana y Control Social (Informe entregado mediante radicado n° 20161100027203).
2. Gestión de Asuntos Legales – Defensa Judicial: Procedimiento PC-02 Y PC-04. (Informe entregado mediante radicado n° 20161100025543).
3. Arqueo a la Caja Menor (Informe entregado mediante radicado n° 20161100020723).
4. Alumbrado Público. (Informe entregado mediante radicado n° 20161100017693).
5. Gestión Proceso de Comunicaciones (Informe entregado mediante radicado n° 20161100013063).
6. Gestión Proceso de Aprovechamiento (Informe entregado mediante radicado n° 20161100013223).
7. Proceso de Contratación. (Informe entregado mediante radicado n° 20161100003613).
8. Gestión del Talento Humano. (Informe entregado mediante radicado n° 20161100000433).

Los informes fueron remitidos a todos los responsables de las áreas y reposan en el archivo de la entidad.

Sobre todas las evaluaciones realizadas, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento para verificar que los responsables de proceso han tomado las medidas correctivas correspondientes y se encuentran ejecutando las acciones de mejoramiento que sean necesarias. Todos los procesos de la Unidad cuentan con sus correspondientes planes de mejoramiento, en los cuales se han ido incorporando las acciones para tratar

los hallazgos de las auditorías ya mencionadas. A continuación se presenta la síntesis de las auditorías de gestión realizadas a corte 30 de Junio de 2016:

ESTADÍSTICA DE RESULTADOS

Auditorías Internas de Gestión Primer Semestre 2016 - UAESP

N°	AUDITORIA	FORTALEZAS	HALLAZGOS	ASPECTOS POR MEJORAR O RECOMENDACIONES
1	Participación Ciudadana y Control Social	0	7	3
2	Gestión de Asuntos Legales – Defensa Judicial: Procedimiento PC-02 Y PC-04	2	5	3
3	Arqueo a la Caja Menor	4	3	4
4	Alumbrado Público	1	5	4
5	Proceso Comunicaciones	3	2	4
6	Gestión Proceso de Aprovechamiento	3	17	5
7	Proceso de Contratación	0	6	5
8	Gestión del Talento Humano	0	6	3
TOTAL:		13	51	31

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

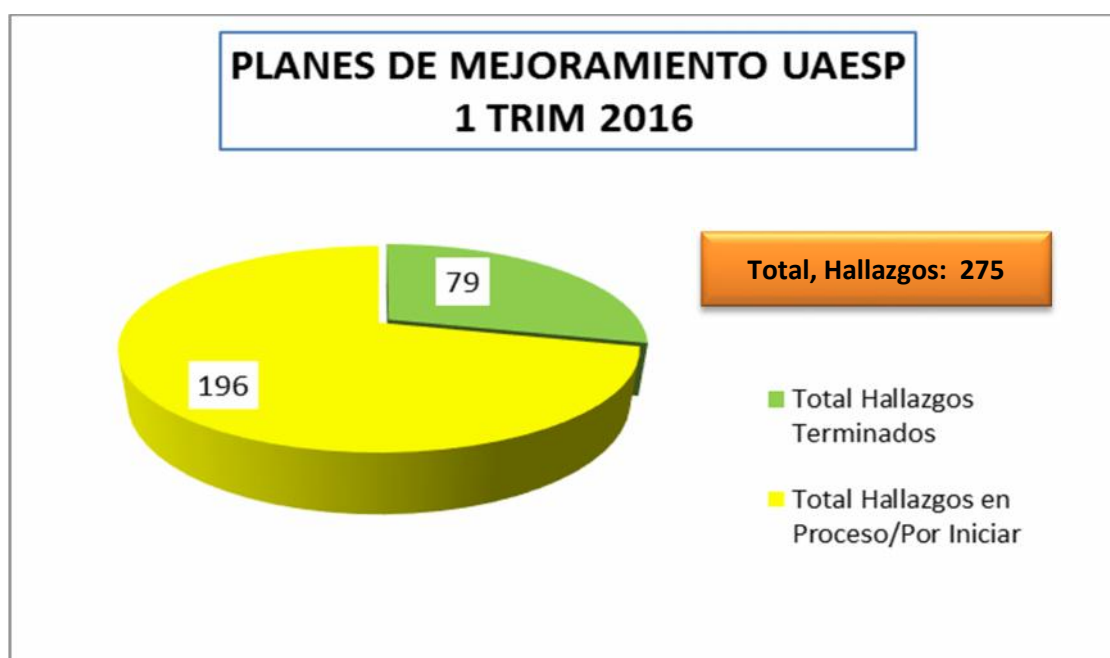
2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento por procesos

Como resultado del seguimiento a los Planes de Mejoramiento Internos con corte a marzo 30 de 2016, se pudo identificar lo siguiente:

Para el corte de diciembre 31 de 2015 se contaba con 409 hallazgos, de los cuales 228 fueron cerrados y/o terminados y quedaron en proceso 181.

Para el corte a marzo 30 de 2016 se observa que **existe un total de 275 hallazgos**, de los cuales 79 han sido cerrados y los restantes 196 tienen acciones en proceso de ejecución y/o por iniciar. Lo señalado corresponde a un avance promedio del 29% en esta gestión. La siguiente gráfica ilustra lo indicado:



Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

A continuación, se presenta de manera desagregada el estado de los planes de mejoramiento por proceso de la Unidad y su avance porcentual en este primer trimestre de 2016.

**ESTADO DEL SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO
SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2016**

N°	PROCESO	HALLAZGOS	ESTADO DE LOS HALLAZGOS		% AVANCE
		TOTAL	Terminados	En Proceso y/o Por Iniciar (Con seguimiento)	
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - DE	34	17	17	50
2	GESTIÓN DE COMUNICACIONES - GC	16	5	11	31
3	RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA - RBL	41	8	33	20
4	DISPOSICIÓN FINAL - DF	17	3	14	18
5	ALUMBRADO PÚBLICO - AP	5	1	4	20
6	APROVECHAMIENTO - APROV	32	4	28	13
7	SERVICIOS FUNERARIOS - SF	12	5	7	42
8	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH	15	1	14	7
9	GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO - GALO	7	1	6	14
10	GESTIÓN FINANCIERA - GF	7	2	5	29
11	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN - GTI	20	7	13	35
12	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES - GAL	47	23	24	49
13	GESTIÓN DOCUMENTAL - GD	15	0	15	0
14	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA - ECM	7	2	5	29
TOTALES		275	79	196	29

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, se observa un avance consolidado del 29% en la ejecución de las acciones previstas en dichos planes.

Durante este seguimiento se evidenció que, por diversos factores como el ingreso de nuevos Subdirectores y Jefes de Oficina, ajuste de las directrices organizacionales, la vinculación de nuevo personal, el traslado de sedes, el traslado de documentación, entre otros, las autoevaluaciones por proceso no se llevaron a cabo de manera acuciosa, lo que generó atraso en el seguimiento.



La información específica del estado de cada Plan de Mejoramiento se encuentra publicada en la Intranet, en el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad. El enlace es el siguiente:

http://srvpesi8:8090/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=933&Itemid=144

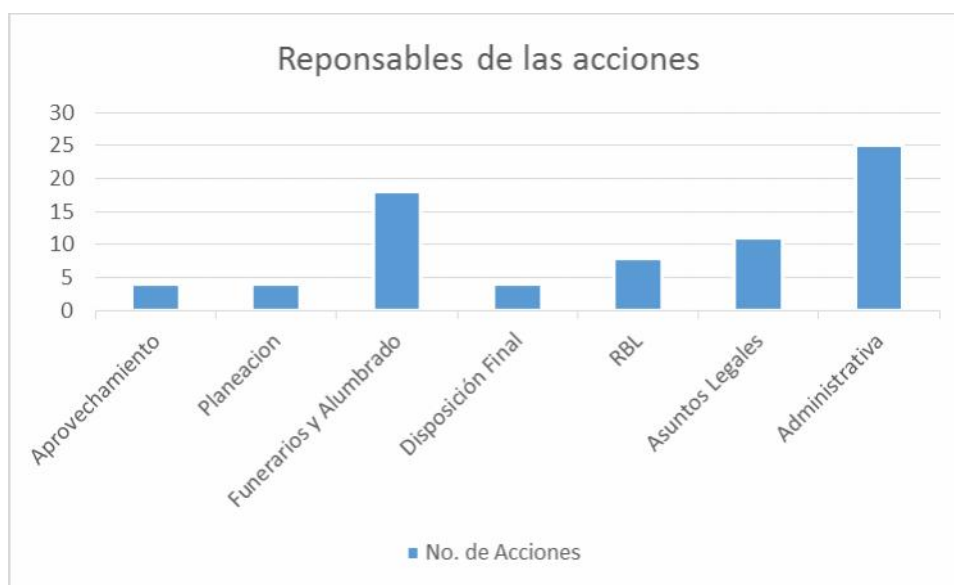
Atentamente se solicita a cada dependencia usar el archivo allí publicado, toda vez que el mismo se encuentra ajustado a la versión aprobada en el SIG de la Unidad.

2.3.2 Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá

La Unidad cuenta con un Plan de Mejoramiento derivado de la función fiscalizadora que ejerce la Contraloría de Bogotá y la Contraloría General de la República; a la fecha contiene 42 Hallazgos, con 74 acciones formuladas, como se describe a continuación:

Es importante mencionar que a 19 de mayo de 2016, el plan se encuentra con un 5% de cumplimiento, dado que la entidad solicitó la modificación de las acciones propuestas en dicho plan, de conformidad con el parágrafo 1 del artículo 8° de la Resolución 069 de 2015, expedida por la Contraloría de Bogotá que señala *“Cuando se presenten cambios en el gobierno Distrital, la nueva administración de cada sujeto de vigilancia y control fiscal, podrá solicitar ajustes a su plan de mejoramiento, dentro de los primeros cuatro (4) meses de su gestión, por una sola vez, con el fin de adecuar las acciones correctivas; caso en el cual se aplicará el mismo procedimiento establecido en el presente artículo”*. Por lo anterior, las nuevas acciones tienen fecha de terminación entre noviembre y diciembre de 2016, estando actualmente dentro de los plazos de ejecución vigente.

En la siguiente grafica se puede observar que la Subdirección Administrativa y Financiera es la dependencia que tiene la responsabilidad la ejecutar la mayor cantidad de acciones correctivas, seguido de la Subdirección de Funerarios y Alumbrado Público y por último la Subdirección de Asuntos Legales.



Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Unidad cuenta con un proceso específico en esta materia en su mapa de procesos. De igual manera, existe una Oficina de Comunicaciones que lidera las acciones encaminadas a asegurar una efectiva implementación de este módulo del MECI.

La información primaria llega por los distintos canales existentes, especialmente correo electrónico y correspondencia escrita. Al respecto, en los últimos meses la Unidad ha mostrado avances significativos en el uso de las tecnologías de información, pues ha implementado herramientas tecnológicas tales como las aplicaciones de Google (correo, calendario y Drive).

De acuerdo con los mecanismos de recepción y trámite de documentos, la UAESP realiza el control, seguimiento e identificación del responsable de los mismos por medio del



software Orfeo que apoya los procesos de Gestión Documental en la entidad, de licencia libre. Como elemento de control importante en la gestión documental, la entidad aprobó en el mes de diciembre de 2014 la actualización de las Tablas de Retención Documental en los diferentes procesos.

Se cuenta con controles tecnológicos implementados en la Unidad y administrados por la Oficina de Tic's con los cuales se evita la instalación de software en los equipos de cómputo, evitando tener software no legal, en cumplimiento de las normas de derechos de autor.

Como instrumento de comunicación, la Unidad cuenta con el periódico EL RECICLADOR en su edición No. 5 y en su contenido cuenta con artículos relacionados con las organizaciones de recicladores, feria y tour basura cero, ofertas de servicios sobre el punto vive digital de la UAESP, entre otros.

La Unidad cuenta con las siguientes herramientas para la divulgación de la información, tanto interna como externamente:

- Prensa.
- Revistas.
- Televisión.
- Internet. (Redes Sociales Twitter y Facebook).
- Intranet.
- Fondo de escritorio.
- Correo electrónico.

3.1.1 Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS

3.1.1.1 Oficina de Atención al Ciudadano

En el último seguimiento realizado al procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS, se reflejan los resultados de la gestión realizada en el segundo semestre de 2015, dentro de los hallazgos se resalta la falta de un espacio idóneo y específico para atender al público¹, razón por la cual en el periodo objeto de la evaluación, se logró evidenciar que

¹ No hay Punto de Atención al Ciudadano, el que estaba ubicado en el primer piso de la AV. Caracas # 53-80, fue cerrado por recomendación del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (Rad. 20156010071922) con base en el informe técnico n° 7532 del instituto Distrital de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER).





solo el 1% del Total de PQRS ingresadas se tramitaron a través del canal de atención presencial.

3.1.1.2 Página Web

En atención a las exigencias de la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, se verifica la publicación en la página Web de la UAESP, de un “Formulario de PQRS” el cual permite a la ciudadanía formular peticiones, quejas, reclamos y comentarios de forma fácil. Este formulario sirve para que la ciudadanía presente quejas y denuncias sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

Adicionalmente en la Página Web de la Unidad se encuentra publicada información relativa a los medios idóneos de comunicación y canales de atención al público (correo electrónico, teléfonos, fax, dirección de las sedes y horarios de atención).

El canal de atención a la ciudadanía más usado en el año 2015 es la línea telefónica. El 64% del Total de PQRS ingresadas a la entidad fueron atendidas por teléfono. Le sigue el canal escrito con una atención del 16% del total de PQRS, y el canal página Web de la entidad con un 10%. Se logra evidenciar que es una tendencia similar a la del año 2014.

Del Total de PQRS ingresadas en el año 2015 el 1% se recibieron a través del canal Redes Sociales Facebook y Twiter (153 PQRS). En el año 2014 no se atendieron PQRS por este medio. Esto evidencia la baja participación de las redes sociales como mecanismo efectivo para interponer PQRS por parte de la ciudadanía en los años 2014 y 2015.

Mediante el canal e-mail, o lo que es lo mismo el correo electrónico de la UAESP, se atendió el 5% del Total de PQRS ingresadas en 2015.

Se evidencia también publicado en la página web de la entidad el documento denominado “Carta de Trato Digno al Ciudadano”

3.1.1.3 Defensor del Ciudadano

En la UAESP se implementó la figura del Defensor del Ciudadano mediante la Resolución 128 de 2010. A la fecha, mediante Resolución 062 de 2015 se designó a la Dra. Amparo Martínez Dulce como Defensora del Ciudadano para la vigencia 2015 – 2016 y como suplente el Dr. Rigoberto Morales.



Se evidencia que el Defensor del Ciudadano actual y el suplente No es servidor del nivel directivo de la entidad, por lo cual se presenta un incumplimiento que debe corregirse.

3.1.1.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

De la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015 se evidencia que:

Del Total de PQRS ingresadas en la vigencia 2015, el 52% corresponde a reclamos y el 6% corresponde a quejas. (Quejas y Reclamos 2015: 58%). Lo anterior evidencia la insatisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios en la unidad, pues el 58% de la comunicación de la Unidad con la ciudad es por concepto de Quejas y Reclamos.

La sugerencia que más hizo la ciudadanía durante el 2015 a la UAESP fue: “Generar campañas, capacitaciones y sensibilizaciones a la ciudadanía y a los recicladores de oficio para mejorar la presentación de los residuos”.

Para el primer semestre de 2016 del Total de PQRS ingresadas, el 88% corresponde a Peticiones, el 6% corresponde a Quejas y un 6% restante corresponde a Reclamos, lo anterior evidencia que la percepción de los usuarios frente a los servicios que administra la entidad ha mejorado de manera importante. El 88% de comunicaciones ingresadas corresponde a solicitudes de atención a Puntos Críticos, Podas, Alumbrado Público, solicitudes de información sobre trámites y algunas felicitaciones por la prestación de los servicios y la atención inmediata de algunas solicitudes hechas por la comunidad.

Según la información reportada por el área de Atención al Ciudadano, el 100 % de las comunicaciones han sido atendidas en el tiempo mínimo establecido para dar respuesta y trámite a todas las solicitudes hechas por la ciudadanía, tomando en cuenta los tiempos establecidos por ley a algunos trámites que son de tipo legal.

En cuanto a los canales de atención, se mantiene la tendencia del año 2015; la mayoría de comunicaciones son hechas por vía telefónica, seguido del uso de la página web y el medio escrito para algunos casos en particular que requieren trámites directos en la entidad.



DIFICULTADES

○ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Se evidencian aspectos por mejorar en el manejo de la información y la comunicación hacia los usuarios externos e internos, asociados con el mejor uso de los canales de comunicación e información existentes.
- Las mediciones a la satisfacción de los usuarios frente a la atención de trámites, peticiones, quejas y reclamos no se realizan de manera sistemática y no se evidencia que dichas opiniones impulsen el mejoramiento organizacional.
- No se tienen actualizadas las fuentes de información donde se registran los activos de software propios de la Unidad (inventario consolidado). Se requiere realizar una conciliación y actualización de la información entre las áreas Administrativa y de Tic's.
- El nivel de sistematización de la información de la Entidad es todavía débil y presenta dificultades en cuanto a robustez, seguridad, integridad y facilidad de acceso.

4 ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Unidad ha venido haciendo mantenimiento y mejora al Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2009, recientemente actualizado a través del Decreto 943 de 2014 y compilado en el Decreto 1082 de 2015 (MECI 1000:2014) adaptándolo a la nueva estructura organizacional y nueva planta de personal establecidas por los Acuerdos 01 y 20 de 2012. Los diferentes elementos y componentes son sometidos a evaluación periódica por medio de las autoevaluaciones que realizan los responsables de los procesos, por la evaluación independiente que realiza la Oficina de Control Interno y por las auditorías externas de los entes de control.

En general, se puede señalar que el estado del Sistema de Control Interno de la Unidad es apropiado, aunque existen situaciones que deben ser mejoradas, las cuales corresponden a las debilidades descritas en los apartados anteriores de este informe.





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

5 RECOMENDACIONES GENERALES

- A partir de los hallazgos y observaciones de los diferentes informes de evaluación, tanto interna como de los entes de control, y de la autoevaluación que hacen los responsables de los procesos, en los planes de mejoramiento se han formulado acciones correctivas, preventivas y de mejora sobre las cuales se recomienda:
 - Evaluar permanentemente su pertinencia para solucionar de fondo las causas de los hallazgos catalogados como No Conformidades. Es necesario que la Unidad avance en la ejecución de todas las actividades que se encuentran establecidas en los Planes de Mejoramiento, dentro de los plazos establecidos.
 - Ejecutar las acciones oportunamente para garantizar el mejoramiento permanente de la gestión y lograr el cierre de las acciones ante los entes que corresponda.
- Fortalecer el ejercicio de seguimiento a los planes de mejoramiento por proceso por parte de los responsables de los procesos, así como la asesoría y acompañamiento que brinda en su formulación la Oficina Asesora de Planeación. Igual recomendación aplica para los Mapas de Riesgos por proceso y para los Tableros de Indicadores vigentes.
- Adoptar las sugerencias formuladas por la ciudadanía y mencionadas en los informes de seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, con el fin de fortalecer y mejorar la prestación de los servicios.

OMAR URREA ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno - Julio 13 2016

