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

MEMORANDO

Al contestar, por favor cite el radicado:
No.:**20171100055713**

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2017

PARA: **BEATRIZ ELENA CÁRDENAS CASAS**
Directora General

ALEJANDRO ENRIQUE LOBO SAGRE
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Pormenorizado de Control Interno Julio - Octubre de 2017

Dra. Beatriz,

De manera atenta remito el Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo correspondiente a Julio a Octubre de 2017, en cumplimiento de lo señalado en el Artículo 09 de la Ley 1474 de 2011.

En esta oportunidad se destaca que la Unidad cumple con los lineamientos del Sistema de Control Interno aplicable para la Entidad. No obstante, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional expidió el pasado 11 de septiembre el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se expiden normas que modifican el Decreto compilatorio 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el estado colombiano, es muy importante que los avances que la Unidad tiene a la fecha en su ajuste al Sistema Integrado de Gestión, en particular los cambios que implica el Modelo de Transformación Organizacional, se revisen y ajusten a las exigencias del Decreto 1499 de 2017, así como a las directrices del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedido en días pasados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De otro lado, en el seguimiento realizado se observa que es necesario que las dependencias de la Unidad consoliden y reporten de manera oportuna la información de su gestión durante 2017, en particular la información de ejecución de contratos, logros y avances en metas, seguimiento a indicadores, riesgos y planes de mejoramiento, entre otros, considerando que pronto se tendrá el cierre de la vigencia y que áreas como la Oficina de Planeación, la Oficina de Control Interno, la

MEMORANDO

Al contestar, por favor cite el radicado:
No.:**20171100055713**

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2017

Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Asuntos Legales y la misma Dirección General deben consolidar y reportar información de cierre en diversos aplicativos e informes. En este sentido, se invita a las áreas responsables de este tipo de información a establecer cronogramas claros de entrega y ejecutar las acciones necesarias dentro de los tiempos previstos por las distintas normas aplicables.

Cualquier información adicional, con gusto estamos atentos.

Atentamente,

OMAR URREA ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno
e-mail: ourrea@uaesp.gov.co

Anexo: Informe en treinta y dos (32) folios

Elaboró: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno
Revisó: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno
Aprobó: Omar Urrea Romero – Jefe Oficina Control Interno

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

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

LEY 1474 DE 2011 (Artículo 9°)

Circular de la Veeduría Distrital No. 016 del 15 de Agosto 2017

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno

Periodo evaluado:
01/07/2017 – 31/10/2017
Fecha de elaboración: 08/10/2017

TABLA DE CONTENIDO

1. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN 4

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 4

1.1.1 Planes, Programas y Proyectos 4

1.1.2 Modelo de Operación por Procesos 14

1.1.3 Estructura organizacional 15

1.1.4 Indicadores de Gestión 15

1.1.5 Políticas de Operación 15

1.2 TALENTO HUMANO 16

1.2.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos 16

1.2.2 Desarrollo del Talento Humano 18

1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 23

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo 23

1.3.2 Identificación de Riesgos 24

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 24

2 MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 25

2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 25

2.2 AUDITORÍA INTERNA 26

2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO 27

2.3.1 Plan de Mejoramiento por procesos 27
2.3.2 Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá 30
3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 42
3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 42
3.1.1 Gestión Documental: 42
3.1.2 Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRSD 47
4 ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 62
5 RECOMENDACIONES GENERALES 62

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**

La planeación estratégica de la UAESP se encuentra armonizada con lo establecido en el Acuerdo 645 de 2016 *"Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 – 2020 'Bogotá Mejora para Todos"*, a través de los planes, programas, proyectos de inversión y el modelo de transformación organizacional con que cuenta la entidad.

Es así como el Plan de Acción Institucional, con la información correspondiente al seguimiento con corte al primer semestre de 2017 se encuentra dispuesto en la página web de la Unidad (http://www.uaesp.gov.co/index.php/planes-y-proyectos).

- **Misión, visión y objetivos institucionales**

El marco estratégico compuesto por la misión, visión y los objetivos estratégicos se actualizaron armonizados con el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020, los cuales fueron formulados por el comité Directivo de la Unidad. Para más información se encuentra en la página web de la entidad en el siguiente link:

http://www.uaesp.gov.co/index.php/enlaces-transparencia/160-mision-vision
La plataforma estratégica formulada para la entidad es la siguiente:

Propósito Superior: En el 2026, Bogotá, modelo de gestión de los servicios públicos de aseo, alumbrado público y funerarios en América Latina.

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

Misión: Corresponde al objeto de la entidad, establecida por el Acuerdo 01 de 2012 emanado del Consejo Directivo, el cual es el siguiente: *"Garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público"*

Visión: En el 2020, seremos una entidad fortalecida y reconocida por garantizar la prestación efectiva de los servicios de aseo, alumbrado público y funerarios.

Lo anterior se logrará mediante la articulación de los distintos actores involucrados, el empoderamiento del ciudadano y la implementación de un modelo integral de prestación de servicios.

Objetivos estratégicos:

a. **Empoderamiento ciudadano:** Fomentar una cultura ciudadana comprometida con la sostenibilidad de la prestación de los servicios a cargo, orientada al embellecimiento y sentido de pertenencia con Bogotá.
b. **Modelo de prestación del servicio:** Garantizar los más altos estándares de calidad en la prestación sostenible y efectiva de los servicios a cargo.
c. **Articulación interinstitucional:** Articular instituciones, recursos e infraestructura de la ciudad para la prestación integral de los servicios públicos a cargo.
d. **Fortalecimiento institucional:** Consolidar una entidad moderna y efectiva constituida por un equipo comprometido con el logro de los objetivos institucionales.

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

  La Unidad identifica las necesidades de los usuarios teniendo en cuenta los siguientes insumos: resultados de medición de satisfacción, percepción y expectativa sobre los servicios de la UAESP, los requerimientos normativos y, en los resultados de la gestión interna sobre la participación y control de la gestión de la Unidad (gestión social, rendición de cuentas, plan anticorrupción y atención al ciudadano, mesas de pacto y verificación con los observatorios ciudadanos, entre otros).

  En cuanto los insumos presupuestales, se determinan basados en el análisis de necesidades de cada proyecto de inversión; de igual manera, para el plan

plurianual de inversión, se tomó en cuenta la matriz de priorización de variables las cuales estaban asociadas a los aspectos críticos a cumplir en el marco del plan distrital de desarrollo.

- **Plan de Acción**

El Plan de Acción Institucional se encuentra articulado con el Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Mejor para todos" 2016-2020 y alineado al Plan Estratégico Institucional y a los proyectos de inversión a cargo de la Unidad. El plan de acción institucional y su seguimiento mensual se encuentra publicado en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información, numeral 6. Planeación, 6.2 Plan de Gasto Público, 6.2.1 Plan de Acción Institucional". Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad en el siguiente link: http://www.uaesp.gov.co/index.php/planes-y-proyectos

Frente a las dificultades presentadas en esta materia, pese a las solicitudes previas de los reportes de seguimiento al plan de acción institucional, persiste la demora en la entrega por parte de las dependencias del reporte de seguimiento, lo que no permite disponer de la información de manera oportuna para la consolidación y registro de avances en el aplicativo del SEGPLAN, el cual se ha consignado en los últimos días del tiempo establecido para tal fin por la Secretaría de Planeación de Bogotá.

Con relación a las dificultades presentadas frente al análisis de la información reportada en el plan de acción institucional, persisten las señaladas en el Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo correspondiente al 01 de abril de 2017 al 30 de junio de la misma vigencia.

Por otra parte, la Oficina de Planeación de la Unidad presentó al Comité de Transformación Organizacional de la entidad las dificultades encontradas al momento de realizar el análisis del cumplimiento del Plan de Acción Institucional (PAI) frente al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo y los objetivos estratégicos. En este espacio se acordó que, en la nueva formulación del PAI se vincularán los resultados de los hitos con los indicadores del Balance Scordcard y se tendrá en cuenta los recursos de inversión frente a los resultados a consignar en el plan.

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

- **Cronogramas de los comités de trabajo**

  Los comités internos de trabajo se encuentran identificados y su desarrollo se realiza de acuerdo con la periodicidad que cada uno tiene establecida. No obstante, la Dirección General lleva una agenda semanal para detallar los compromisos de cada una de las Dependencias de la entidad.

- **Acuerdos de Gestión**

Para el periodo objeto de análisis, la entidad mantiene dentro de su estructura los siguientes cargos que se encuentran dentro de la categoría de Gerentes Públicos: 6 subdirectores y 1 jefe de oficina, a saber:

1. Subdirección Administrativa y Financiera.
2. Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.
3. Subdirección de Aprovechamiento.
4. Subdirección de Disposición Final.
5. Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.
6. Subdirección de Asuntos Legales.
7. Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los Acuerdos de Gestión suscritos con los gerentes públicos anteriormente enunciados reposan en la Subdirección Administrativa y Financiera - Talento Humano.

El último seguimiento registrado corresponde a agosto de 2017 por parte de la Dirección General de la Unidad.

- **Avances Metas del Plan de Desarrollo Distrital**

Para el periodo objeto de análisis se identifican los siguientes avances en el cumplimiento de las Metas del Plan de Desarrollo Distrital en las cuales participa la UAESP:

Meta: Construir una (1) línea base de separación en la fuente doméstica
Se ajustó el reporte así: se presenta un avance del 50% sobre la meta para lo cual en el mes de julio se adjudicó el estudio técnico de caracterización a través del concurso

de méritos No. UAESP.CM-02-2017 al Consorcio NCU. Cumpliendo con lo establecido en el contrato 443 de 2017, dicha firma presentó la programación de las rutas de recolección de muestras y caracterización previstas por el consorcio para realizar trabajo en campo.

A la fecha se cuenta con el primer entregable fase I "caracterización de residuos sólidos en la fuente", con el plan de muestreo, plan de trabajo, cronograma de actividades y plan de contratación.

Meta: Construir una (1) línea base para construcción de indicador de aprovechamiento de residuos

Se aprovecharon 263.477 toneladas de residuos sólidos por parte del prestador de la actividad de acuerdo con lo reportado por las organizaciones de recicladores en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos-SUI.

En la ciudad se recogieron 1.388.087 toneladas de residuos sólidos, con un promedio de 154.232 toneladas mensuales. Con corte a septiembre se dispusieron en el relleno sanitario Doña Juana 1.652.225 toneladas, con un promedio de 183.581 toneladas mensuales. La diferencia se explica por las toneladas de residuos provenientes de municipios aledaños al Relleno que disponen sus residuos sólidos urbanos en ese sitio.

Se ha tenido participación activa en diferentes espacios de participación en lo local, como en los Consejos Locales de Política Social CLOPS, Comisión Ambiental Local CAL, Mesa Local de Residuos Sólidos y Mesa Local de Recicladores, en cada una de las 20 localidades de Bogotá, generando una articulación con las entidades distritales que operan en las localidades, para priorizar la atención en los siguientes aspectos: Asistencia psicosocial, Salud, Educación e Integración Social.

Se logró la erradicación de los siguientes puntos críticos de aseo en la ciudad durante el tercer trimestre del año:

1. Localidad de Puente Aranda, TV 42 Calle 3, barrio Primavera.
2. Localidad de Ciudad Bolívar, CL 63 sur No. 28 - 20, Parque Divino Niño barrio Candelaria II etapa.
1. Localidad de Ciudad Bolívar, CL 62 sur con carrera 32, caseta de energía sobre vía secundaria barrio Candelaria La Nueva, Carrera 75 con Calle 59 sur Jardinera - frente a Surkafalandia, barrio La Estancia.

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

3. Localidad de Ciudad Bolívar, Calle 63 sur con Carrera 16 C Andén vía secundaria, lote privado barrio México Calle 70c Sur con Carrera 1 M Vía secundaria cancha de Baloncesto, barrio Quintas del Sur.

Se llevaron a cabo 50 operativos de recolección de llantas abandonadas de manera clandestina en vía pública en diferentes localidades, logrando recolectar 24.777 neumáticos fuera de uso en lo que va comprendido para la presente vigencia.

Se han realizado 138 operativos de desmonte de publicidad exterior visual (PEV), en diferentes localidades (Suba 23; Usaquén 28; Chapinero 5; Barrios Unidos 11; Fontibón 7; Engativá 9; Teusaquillo 5; Kennedy 28; Puente Aranda 22), desmontando 5.635 pendones y 747 pasacalles.

De igual manera, en articulación con Camacol, se llevó a cabo en el mes de julio un conversatorio con la participación de constructoras, donde éstas presentaron propuestas de innovación para el tema relacionado con el impacto de la contaminación visual por concepto de la instalación no autorizada de publicidad exterior visual.

Frente a la obra de mitigación de la Planta de tratamiento de residuos en el relleno sanitario se encuentra en un avance del 45%, frente a la estabilización del talud occidental de los biorreactores y la intervención de los tanques biorreactores

Se realizó la actualización respectiva de la base de datos RURO mediante Resoluciones 035, 135, 184, 253, 501 de 2017, con 1.182 personas que son incluidas como Recicladores de Oficio.

Frente a la implementación de las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECAS) se viabilizaron predios para coroteros en el barrio María Paz. Se iniciaron los estudios de títulos de los predios localizados en María Paz (Kennedy) para ECAs y coroteros, así como para los localizados en Mártires.

Finalmente se realizan acciones afirmativas en favor de la población recicladora, correspondiente a actividades desarrolladas por el grupo de gestores, así:

1. Mesa local de recicladores (20)
2. Acompañamiento en asambleas de asociaciones (2) y Reunión con asociaciones de reciclaje (55)
3. Jornadas de Inclusión y verificación (310)
4. Socialización del decreto 596 (32)
5. Jornadas de "Reciclatón" (18).

Meta: 4.000 subsidios del servicio funerario entregados a población vulnerable de Bogotá

Los subsidios entregados a la población vulnerable de la Ciudad en los cuatro equipamientos funerarios de propiedad del Distrito fueron 1.531. El número de subsidios funerarios entregados a población en condición de vulnerabilidad por localidades, es:

Localidad Barrios Unidos 301
Localidad Antonio Nariño 527
Localidad Mártires 193
Localidad Ciudad Bolívar.....510

Meta: 26 servicios funerarios integrales prestados en los cementerios de propiedad del Distrito

La Entidad debe garantizar a la ciudad de Bogotá el acceso a los servicios funerarios integrales en los cementerios de propiedad del Distrito Capital, con tarifas asequibles para la población con bajos recursos, al igual que garantizar a la ciudad de Bogotá subsidio funerario a la población en condición de vulnerabilidad.

Se describe a continuación el avance en los servicios funerarios por cementerio y los subsidios otorgados en el tercer trimestre del 2017:

4- Número de Inhumaciones – Total 3.879
Cementerio Central: 1069
Cementerio Norte: 1127
Cementerio Sur: 835
Cementerio Serafín: 848

4- Número de Exhumaciones- Total: 2.579
Cementerio Central: 625
Cementerio Norte: 991
Cementerio Sur: 796
Cementerio Serafín: 167

3- Número de Cremación- Total: 8.101
Cementerio Central: N.A.
Cementerio Norte: 5.322
Cementerio Sur: 1.739

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

Cementerio Serafín: 1.040

1-Número de Culto - Total: 27
Cementerio Serafín: 27

Meta: 71-Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital

Dentro de este programa se enmarca el proyecto "Gestión Pública", por medio del cual se busca administrar las tecnologías de información y de comunicaciones, así como la gestión documental de la Unidad, y apoyar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Conforme a lo anterior, se inició la actualización de la entidad en equipamientos, infraestructura física, tecnológica e informática y de comunicaciones; la puesta en marcha de una gestión y defensa jurídica para defender los intereses de la entidad Distrito; la administración de la gestión documental. Se garantizó la actualización de la infraestructura de hardware y licencias de software como soporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. De igual manera, se integró la información administrativa y financiera y la compatibilidad de archivos con otras entidades, mediante el uso de versiones estándar de software actualizadas a sus últimas versiones. La entidad cuenta con la certificación de calidad ISO 9001 y está implementando las mejores prácticas en transparencia e integridad.

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

A continuación, se presenta un avance de los logros obtenidos en desarrollo del Plan Institucional de Gestión Ambiental.

El PIGA de la UAESP tiene como objetivo implementar el Plan Institucional de Gestión Ambiental a través de la ejecución de los programas definidos en el Decreto 456 de 2008 con el fin de prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales generados por el desarrollo de las actividades misionales, en cumplimiento de la Política Ambiental de la institución y en armonía con el Plan de Desarrollo del Distrito Capital.

En cumplimiento de la misión asignada al PIGA para garantizar la gestión ambiental, se presenta una breve descripción de los programas definidos por El Decreto 456 de 2008 y que se adelantan en la UAESP, a través de una serie de acciones con las cuales se busca alcanzar los objetivos definidos en el PIGA institucional.

Ahorro y Uso Eficiente del Agua

Este programa pretende garantizar el uso racional del recurso agua, mediante el control sobre las pérdidas y desperdicios, las revisiones periódicas de las instalaciones hidrosanitarias, la promoción de una cultura de consumo racional del recurso, la adquisición y uso de dispositivos ahorradores en los servicios sanitarios, la adopción de medidas tendientes a controlar las fugas.

Logros Obtenidos

- Instalación progresiva de dispositivos ahorradores de agua. Porcentaje de avance del 30%.
- Levantamiento de inventarios de baterías sanitarias ahorradoras instaladas en las sedes concertadas.
- Articulación entre la División de Recursos Físicos y PIGA para realizar control a las fugas y daños en las redes hidráulicas.
- Control del tiempo de descarga de agua en fluxómetros de lavamanos y ajuste de los mismos para minimizar el desperdicio de agua.

Ahorro y Uso Eficiente de Energía

Con la implementación de este programa se busca reducir el consumo de energía, aplicando estrategias de aprovechamiento de la luz natural, el empleo de tecnologías y dispositivos ahorradores y la promoción de prácticas culturales que controlen y disminuyan su utilización.

Logros Obtenidos

- Instalación progresiva de dispositivos ahorradores de energía. Porcentaje de avance del 65%.
- Levantamiento de inventarios de bombillas ahorradoras instaladas en las Sedes concertadas, para hacer seguimiento al avance en su implementación.
- Articulación entre PIGA y la División de Recursos Físicos para llevar a cabo el control a la instalación de dispositivos ahorradores de energía y el mejoramiento de las condiciones de funcionamiento de las redes eléctricas.

Gestión Integral de Residuos - PGIR

El Programa de Gestión Integral de Residuos dirige sus esfuerzos a lograr el compromiso de los funcionarios frente a la correcta utilización de los materiales, generación y disposición de los residuos, mediante la promoción de una adecuada

separación en la fuente de acuerdo a la clasificación establecida para tal fin: Convencionales u ordinarios: orgánicos o no reciclables; papel y cartón; plástico, vidrio y metal. Peligrosos: químicos; residuos de aparatos eléctricos y electrónicos-RAEE´s; otros peligrosos como luminarias, etc.

Logros Obtenidos

- Implementación progresiva del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y del programa de separación en la fuente y aprovechamiento de los residuos potencialmente reciclables.
- Los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE´s, entre los cuales se encuentran los computadores y periféricos, las luminarias, las pilas, los Tonners, se gestionan a través de los Programas Post consumo liderados por la Asociación Nacional de Industriales-ANDI.

Criterios Ambientales para Compra y Gestión Contractual

La ejecución de este importante programa evidencia las acciones que adelanta la entidad en su compromiso ambiental, al incluir en los procesos contractuales los criterios definidos por el PIGA con base en la normatividad vigente, para garantizar que los productos y servicios adquiridos y contratados sean parte de una cultura institucional de gestión ambiental responsable.

Logros Obtenidos:

- Gradualmente se han incorporado los criterios ambientales para los procesos contractuales adelantados por la entidad. Los siguientes contratos de la Unidad cuentan con criterios ambientales definidos: 1) Servicio de aseo y cafetería incluyendo personal, elementos de aseo, maquinaria, equipos, accesorios e insumos necesarios para la realización de estas labores en todas las sedes concertadas, 2) Contratación del servicio de transporte terrestre, 3) Contratación del taller automotriz para mantenimiento de los vehículos de la entidad y, contratación del mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de UPS.

Coordinación Interinstitucional

Todos los programas anteriormente señalados requieren el acompañamiento y supervisión de las autoridades ambientales y de los entes de control; por esta razón es de obligatorio cumplimiento la participación en las mesas de trabajo convocadas

por la Secretaría Distrital de Ambiente, en las cuales se debaten los temas ambientales de interés para el Distrito Capital.

Logros Obtenidos

- Participación en las siguientes mesas de trabajo:
  - ✓ Capacitación herramienta Strom.
  - ✓ Manejo de residuos peligrosos y cargue en la Plataforma IDEAM.
  - ✓ Evaluación y Riesgos Ambientales.
  - ✓ Foro Distrital en Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

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.

A la fecha, se encuentra en etapa de modificación la Resolución 612 de 2014, la cual tiene como finalidad crear el Modelo de Transformación Organizacional en la Unidad e integrar las instancias de responsabilidad en el sistema, por lo cual, se incluye la Resolución 043 de 2013, el Decreto 1499 de 2017 por el cual se modificó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la unificación de comités internos que permitan fortalecer la operación del Modelo de Transformación Organizacional. El modelo de transformación organizacional se basa en procesos transversales integrando 4 dimensiones: estrategia, arquitectura organizacional, cultura y relacional.

Adicionalmente, la Entidad se encuentra preparando la transición sobre los cambios y requisitos de la ISO 9001 versión 2015, y recibirá la auditoria externa de seguimiento de la certificación de calidad en el mes de noviembre de 2017.

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.

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

Durante el periodo analizado se ha avanzado en la construcción de las cadenas de valor de todos los procesos, integrando los tres procesos misionales a los que hace referencia el manejo de los residuos (Aprovechamiento; Recolección, barrio y limpieza, y Disposición final), así como la creación de dos procesos: Servicio al ciudadano y Gestión del Conocimiento. Estas cadenas de valor se encuentran aprobadas por el equipo de Transformación Organizacional.

Se ha avanzado en los retos que tiene la Oficina Asesora de Planeación para desarrollar y fortalecer el Modelo de Transformación Organizacional de la Entidad en cada una de sus dimensiones, a través de los siguientes proyectos: a) Diseño e implementación del sistema de planeación, seguimiento y evaluación institucional y Balanced Scorecard; b) Sistema de gestión de la UAESP con la norma ISO 9001:2015 implementado y certificado; c) Definir directrices de responsabilidad y gestión social como práctica de gestión en el sistema; d) Perfil de cultura organizacional de la UAESP identificado y medido; y, e) Adecuación del 50% en el modelo de operación con los requisitos y las prácticas ambientales de la ISO 14001 : 2015. Los avances se encuentran descritos en el plan de acción institucional publicado en la página web de la Unidad.

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.
http://www.uaesp.gov.co/index.php/organigrama.

1.1.4 Indicadores de Gestión

Los 14 procesos de la entidad cuentan con indicadores de gestión, los cuales son reportados de acuerdo con la periodicidad definida en las hojas de vida de los indicadores por los líderes de los procesos en el punto de uso y son consolidados en el tablero de indicadores. Durante el periodo analizado, se realiza seguimiento en el reporte y análisis de los indicadores en el aplicativo Kawak.

1.1.5 Políticas de Operación

Las políticas de operación de los procesos se encuentran actualmente publicadas en los procedimientos de los procesos y en las nuevas caracterizaciones de proceso. Teniendo en cuenta las mejoras en el formato de caracterización y las directrices que se definen al Sistema Integrado de Gestión. Lo anterior, en concordancia con el MECI, las políticas de

operación son definidas como los límites y parámetros del proceso para el cumplimiento del objetivo del mismo.

Para la vigencia 2017 se tiene contemplado formular el Código de Buen Gobierno, el cual incluye los lineamientos, directrices y políticas internas de la Unidad.

1.2 TALENTO HUMANO

1.2.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

A la fecha se encuentra vigente la Resolución 175 de por la cual se conforma el Grupo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, ésta se encuentra en proceso de modificación ya que se está conformando el equipo de gestores teniendo en cuenta los movimientos de personal.

A la fecha se cuenta con el Comité de ética conformado por:

- Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.
- Subdirectora Administrativa y Financiera.
- Jefe Oficina de Control Interno.
- Representante de los funcionarios.

La siguiente es la gestión adelantada para el periodo del presente seguimiento:

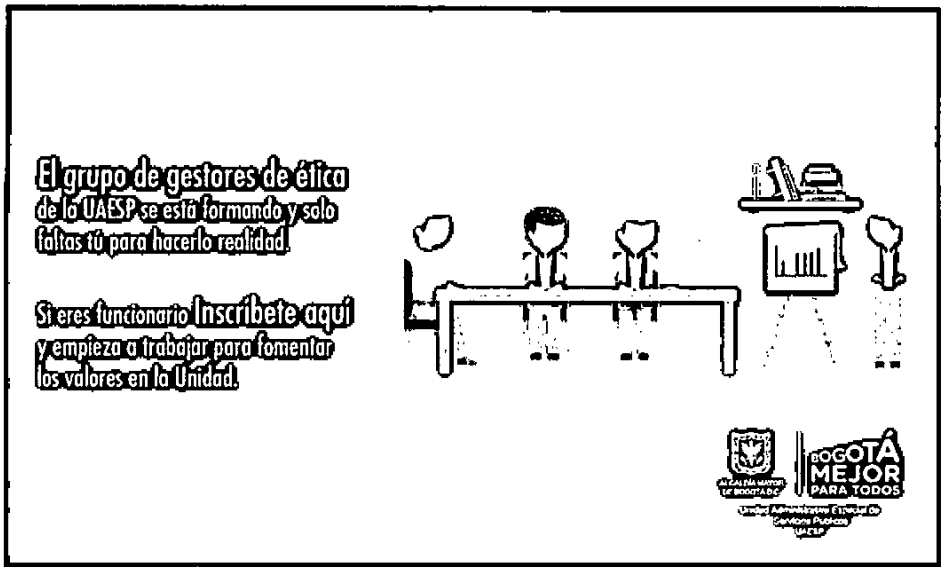
JULIO

- Se finaliza la etapa de levantamiento de información referente a la gestión ética de la entidad, se cumple con el número de encuestas requeridas para el diagnóstico de la gestión ética. (166 servidores públicos)

AGOSTO

- Se realizó la convocatoria para el grupo de gestores de ética: solo 5 inscritos, 2 funcionarios 3 contratistas.

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



- Se define en comité de transformación organizacional solicitar apoyo a los subdirectores para que en sus reuniones de autocontrol difundan la información frente al equipo de gestores y quienes quieren postularse.
- Se realiza por parte del comité de trasformación organizacional, equipo cultura, el análisis de las encuestas de diagnóstico de la gestión ética diligenciados por los funcionarios y contratistas de la entidad, se consolida la información y se presenta ante el comité para su aprobación.

SEPTIEMBRE

- Se envía el diagnóstico de la gestión ética de la entidad a la Dirección de la Unidad.

OCTUBRE

- Se recibe resolución para gestores de ética de la entidad para revisión por parte de la subdirección administrativa y financiera, se remite a la Dirección de la Unidad.
- Se define realizar nueva convocatoria para postulantes al grupo de gestores de ética de forma que puedan ser aprobados por sus equipos de trabajo y validados por sus jefes.
- Se define cronograma de actividades para documentar código de ética y buen gobierno en el comité de transformación organizacional.

- Se viene trabajando con el área de planeación en la emisión de una resolución conjunta de un comité integral que incluya el comité ético.

1.2.2 Desarrollo del Talento Humano

Para el periodo no se presenta modificación de la Planta de Personal ni del Manual de Funciones:

- Planta de Personal:

Establecida mediante Acuerdo 002 de 2012 "Por el cual se modifica la Planta de personal de la Unidad Administrativa especial de servicios públicos. Quedando conformada así:

PLANTA PERMANENTE DE CARGOS		NIVELES JERÁRQUICOS	
CARRERA ADMINISTRATIVA	142	DIRECTIVO	9
LIBRE NOMBRAMIENTO	17	ASESOR	6
PERIODO FIJO	1	PROFESIONAL	98
PERIODO INSTITUCIONAL	0	TECNICO	17
TEMPORAL O TRANSITORIO	0	ASISTENCIAL	30
	160		160

Fuente: Talento Humano UAESP.

- Manual de Funciones:

A la fecha se encuentra vigente la Resolución 477 de 2014 "Por la cual se actualiza el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los empleos de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos"

1.2.2.1 Mecanismo de Implementación

En el marco del Plan Estratégico de Talento Humano, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

- Plan de Bienestar Social e Incentivos 2017-2020, adoptado mediante Resolución 411 de 2 de agosto de 2017.
- Plan Institucional de Capacitación 2017-2020, adoptado mediante Resolución 411 de 2 de agosto de 2017.

1.2.2.2 Descripción De Ejecución Actividades

A continuación, se describen las acciones adelantadas por la entidad respecto a los mecanismos de implementación identificados anteriormente, para el periodo junio-octubre de 2017:

a) Plan de Bienestar Social e Incentivos 2017-2020

Las siguientes son las actividades programadas y ejecutadas para el periodo:

Desde el 1 de Julio

Para este mes no se ejecutaron actividades, según cronograma no había nada programado.

Mes de agosto

- **Celebración día del conductor:** El día 3 de agosto se realizó la celebración del día del conductor por parte de Departamento Administrativo del Servicio Civil, el cual se ejecutó en el club Bellavista de Colsubsidio con el desarrollo de actividades de destreza deportiva.

- **Celebración Cumpleaños de Bogotá:** El día 8 de agosto se celebró el cumpleaños de Bogotá, en el cual se compartió con todos los colaboradores de la entidad una torta enviada por la caja de Compensación Familiar Compensar.
- **Feria de la bicicleta:** En el mes de agosto se desarrolló la feria de la bicicleta, la cual se invitó a participar a la empresa Andantte - bicicletas eléctricas. Esta actividad se desarrolló en el parqueadero de la entidad.

Mes de septiembre

- **Celebración del mes del amor y amistad:** Para el mes de septiembre se celebró el día del amor y la amistad. Para esto cada oficina y subdirección realizó una celebración de manera individual, jugando al amigo secreto y compartiendo un rato de integración.

Al 31 del Mes de Octubre

- **Celebración de los niños:** El día 30 de octubre se realizó la celebración de los niños (Halloween) en la entidad, en esta actividad participaron los hijos de los funcionarios y contratistas, jornada que estuvo animada por un equipo de recreacionistas, evento principal circo, música y juegos, la tarde estuvo acompañada de crispetas, algodón de dulces, refrigerio infantil y sorpresas para los niños de la UAESP, que les esperaban en cada oficina.

b) Plan Institucional de capacitación – PIC 2017-2020

Las siguientes son las actividades programadas y ejecutadas para el periodo:

Desde el 1 de Julio

- Capacitación: Jornadas de avances en la gestión institucional (Episodios)
  Fecha: 5 de Julio

  Capacitación: Sena Power Point, Excel medio Word
  Fecha:6 de Julio

- Capacitación: Estándares Mínimos de SGSST
  Fecha: 7 de julio

  Capacitación: Curso de entrenamiento para trabajo en alturas básico
  Fecha: 11 de julio

- Capacitación: Jornada de Inducción, Socialización de contratos de concesión
  Fecha: 13 de Julio

- Capacitación: Socialización del sistema Distrital de Quejas y Reclamos
  Fecha: 13 de Julio

- Capacitación teórica especifica en Señalización, alturas, SGSST, emergencias Incendios primeros auxilios, búsqueda y rescate,
  Fecha: 19 de Julio

- Sensibilización de Gestión laboral e Historias laborales
  Fecha:25 de julio

- Capacitación: Señalización y Demarcación
  Fecha:25 de julio

- Capacitación: Taller práctico sobre Discapacidad
  Fecha: 26 de Julio

- Responsabilidad de los supervisores
  Fecha: 26 de Julio

- Capacitación: Jornada técnica de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y su aplicabilidad en Colombia
  Fecha: 27-28 de Julio

Mes de Agosto

- Capacitación Curso virtual en capacitación al ciudadano
  Fecha: 7 de agosto

- Programa de formación de líderes energéticos
  Fecha: 16 de agosto

- Capacitación: Sensibilización del procedimiento de paz y salvo en el aplicativo RunMyProcess
  Fecha: 17 y 22 de agosto

- Taller Sobre un Enfoque Integral para del Control de Asbestos
  Fecha: 25 de agosto

- Capacitación: Primer "Foro Internacional sobre Cuantificación y Valoración del Daño Ambiental"
  Fecha: 24 - 25 de agosto

- Jornada de inducción de la herramienta ALISSTA
  Fecha: 28 de agosto

- Capacitación: Segunda Jornada de Actualización en Derecho Disciplinario
  Fecha:30 de agosto

Mes de Septiembre

- Global Goasls Jam de Bogotá
  Fecha: 13 -14 de septiembre

- Capacitación: Congreso Internacional Prospectiva del Servicio Civil para la construcción de una Bogotá Mejor para todos.

  Fecha:21 de septiembre

- Capacitación: Conferencia Transforma, Bogotá Mundo y Escenario de Culturas.
  Fecha:21 de septiembre

- Sistema de Gestión Documental (Orfeo)
  Fecha:12-12-9-28

- Foro Internacional del derecho al saber
  Fecha:28 de septiembre

Al 31 del Mes de Octubre

- Señalización del nuevo código de tránsito

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

Fecha: 5 de octubre de 2017

- Medición Inteligente Basadas en Indicadores de Gestión
  Fecha: 20 y 27 de octubre de 2017

- Taller de Resolución de Conflictos
  Fecha: 24 de octubre de 2017

- Taller de Atención y concentración
  Fecha: 25 de octubre 2017

- Taller de Programación Neurolingüística
  Fecha: 26 de octubre 2017

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 la Oficina 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, de acuerdo con las directrices establecidas para la administración de riesgos asociados a los procesos como a los riesgos de corrupción que se tienen identificados en la Unidad.

Trimestralmente cada líder de proceso realiza seguimiento a los controles definidos para la administración de los riesgos del proceso, con el fin de evitar que se materialicen y la Oficina de Control Interno evalúa la eficacia de los controles y el cumplimiento de los mismos.

Con respecto a los riesgos de corrupción, los líderes envían mensualmente el seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.

Durante el periodo se construyó la Guía de Administración del Riesgo para la Unidad, la cual se encuentra en proceso de validación por parte del equipo de la Oficina de Control Interno y de la Oficina Asesora de Planeación, para posteriormente solicitar la aprobación en el Sistema Integrado de Gestión.

1.3.2 Identificación de Riesgos

De acuerdo con el procedimiento de administración de riesgos y 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.
- Riesgos de corrupción.

La identificación de los riesgos se realiza de acuerdo con lo establecido en la Guía de riesgos de gestión y la Guía de riesgos de corrupción emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así mismo, se actualizó el mapa institucional de riesgos incluyendo las modificaciones a los riesgos de los procesos y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno con corte al primer semestre de 2017.

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

La Unidad identificó, analizó, valoró y monitoreó los riesgos de los 14 procesos de la institución, teniendo en cuenta las directrices definidas por el DAFP, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y los lineamientos definidos por la UAESP.

En el tercer trimestre de 2017, los líderes de proceso con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación han actualizado los riesgos, los cuales para el último trimestre se iniciará el seguimiento con los nuevos mapas de riesgos aprobados.

Se espera con la actualización de los riesgos fortalecer los controles de los riesgos para evitar su materialización.

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

2 MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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.

De julio a octubre de 2017, las mencionadas reuniones de autocontrol se han venido desarrollando, con excepción de algunas dependencias que no han 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.

REUNIONES DE AUTOCONTROL REALIZADAS EN LOS MESES DE JULIO A OCTUBRE DE 2017

DEPENDENCIA	Jul	Agto	Sep	Oct
Oficina de Control Interno	OK	OK	OK	OK
Oficina Asesora de Comunicaciones	OK	OK	OK	Pdte
Oficina Asesora de Planeación	OK	OK	Pdte	Pdte
Oficina de TIC	OK	Pdte	OK	Pdte
Subdirección de Aprovechamiento	OK	OK	OK	Pdte
Subdirección de Disposición Final	OK	OK	OK	Pdte
Subdirección de Servicios Funerarios	OK	OK	Pdte	Pdte
Subdirección de Alumbrado Público	OK	OK	Pdte	Pdte
Subdirección de R.B.L.	OK	OK	OK	Pdte

Subdirección Administrativa Y F.	OK	Pdte	Pdte	Pdte
Subdirección Asuntos Legales	OK	OK	OK	Pdte

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP
P/te: Pendiente

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 los meses de julio y octubre del 2017 se desarrollaron las siguientes Auditorías:

- Auditoria de Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Auditoria de Gestión al proceso de Participación Ciudadana.
- Auditoria de Gestión al proceso de Aprovechamiento.
- Auditoria a La Subdirección de Asuntos Legales – Defensa Judicial.

INFORMES:

1. Se realizó el informe mensual de Seguimiento al Plan de Acción de la OCI.
2. Se remitieron los informes de Seguimiento a los requerimientos efectuados por los entes de control en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2017.
3. Se realizó el Informe de Austeridad del Gasto del tercer trimestre de 2017.
4. Se realizó informe de seguimiento a la Implementación del Nuevo Marco Normativo Contable.

2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento por procesos

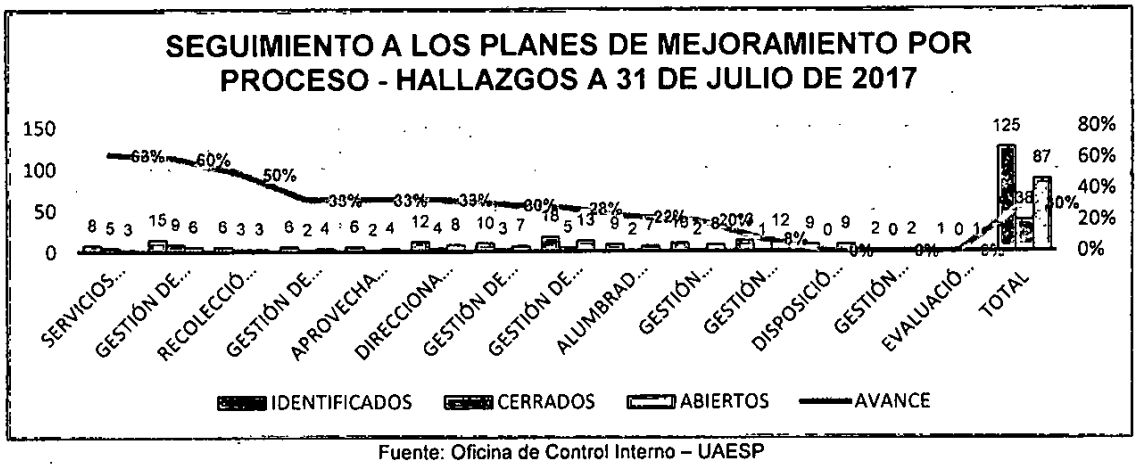
Los Planes de Mejoramiento por proceso son la herramienta en la cual se documentan las acciones, fechas, indicadores y demás componentes que se consideran necesarios para dar solución a los hallazgos que fueron evidenciados en las diferentes Auditorías realizadas en desarrollo del Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Directivo para la presente vigencia, las auditorias solicitadas por la Dirección General y las auditorias de calidad.

Teniendo en cuenta el seguimiento llevado a cabo por la Oficina de Control Interno con corte 31 de julio de 2017, para los 14 Planes de Mejoramiento Interno de la Unidad y de acuerdo con el seguimiento realizado; se cerró un total de 38 hallazgos, quedando abiertos 87. En cuanto a las acciones, se cerró un total de 76 Acciones, quedando abiertas 118. Lo anterior de acuerdo a la evidencia presentada por cada una de las áreas de la unidad.

HALLAZGOS:

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO					
HALLAZGOS A JULIO 31 DE 2017					
No.	**PROCESO**	**IDENTIFICADOS**	**CERRADOS**	**ABIERTOS**	**AVANCE**
11	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	18	5	13	28
13	Gestión Documental y PQR.	13	1	12	8
4	Disposición Final.	9	0	9	0
1	Direccionamiento Estratégico.	12	4	8	33
8	Gestión del Talento Humano.	10	2	8	20
9	Gestión de Apoyo Logístico.	10	3	7	30
5	Alumbrado Público.	9	2	7	22
12	Gestión de Asuntos Legales.	15	9	6	60
2	Gestión de Comunicaciones.	6	2	4	33
6	Aprovechamiento.	6	2	4	33
7	Servicios Funerarios.	8	5	3	63
3	Recolección, Barrido y Limpieza.	6	3	3	50
10	Gestión Financiera.	2	0	2	0
14	Evaluación, Control y Mejora.	1	0	1	0
TOTAL		**125**	**38**	**87**	**30%**

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP



Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

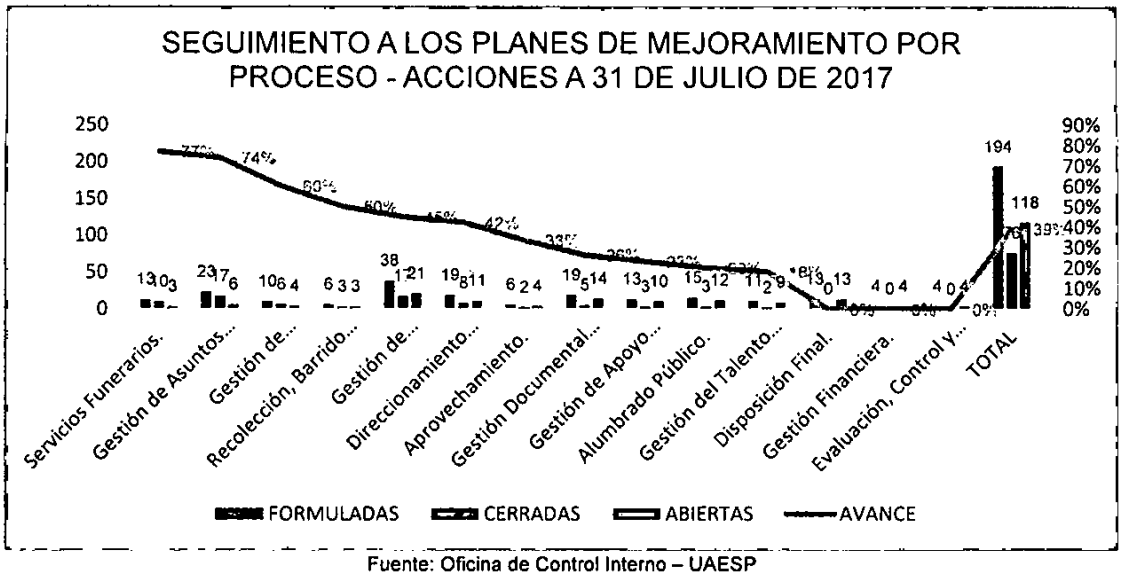
Como se puede observar en la tabla anterior, se refleja un avance consolidado del 30% en el cierre de los hallazgos de los planes de cada proceso. Se observa que los procesos con mayores hallazgos con corte al 31 de julio de 2017 son el de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 13 abiertos, seguido de Gestión Documental y PQR con 12 hallazgos abiertos.

ACCIONES:

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO					
ACCIONES A JULIO 31 DE 2017					
No.	PROCESO	FORMULADAS	CERRADAS	ABIERTAS	AVANCE
11	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	38	17	21	45
13	Gestión Documental y PQR.	19	5	14	26
4	Disposición Final.	13	0	13	0
5	Alumbrado Público.	15	3	12	20
1	Direccionamiento Estratégico.	19	8	11	42
9	Gestión de Apoyo Logístico.	13	3	10	23
8	Gestión del Talento Humano.	11	2	9	18
12	Gestión de Asuntos Legales.	23	17	6	74
2	Gestión de Comunicaciones.	10	6	4	60
6	Aprovechamiento.	6	2	4	33
10	Gestión Financiera.	4	0	4	0
14	Evaluación, Control y Mejora.	4	0	4	0
7	Servicios Funerarios.	13	10	3	77
3	Recolección, Barrido y Limpieza.	6	3	3	50
TOTAL		194	76	118	39%

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

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



Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, se refleja un avance consolidado del 39% en la ejecución de las acciones previstas en dichos planes para atacar la causar raíz que originó el hallazgo y poder hacer un adecuado control de las mismas, así como poder proceder al correspondiente cierre del hallazgo. Se observa que los procesos con mayor número de acciones abiertas con corte al 31 de julio de 2017 son el de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 21 acciones abiertas, seguido de Gestión Documental y PQR con 14 acciones abiertas, Disposición Final con 13 acciones abiertas, Alumbrado Público con 12 acciones abiertas y Direccionamiento Estratégico con 11 acciones abiertas.

Se informa que para el periodo comprendido entre agosto y noviembre de 2017, se ha venido realizando acompañamiento desde la Oficina de Control Interno para validar el seguimiento y cierre de las acciones y hallazgos abiertos.

Lo anterior se reportará en el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno que tendrá corte a noviembre 30 de 2017.

2.3.2 Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá

El Plan de Mejoramiento de la Entidad suscrito con la Contraloría de Bogotá, con corte a 30 de junio de 2017, presenta la siguiente situación:

1) Acciones Cerradas por la Contraloría de Bogotá

De acuerdo con lo expuesto por la Contraloría de Bogotá en el Informe Final de la Auditoria Regular Código 190 del Periodo 2016, radicado el día 28 de Julio de 2017 mediante número 2017700018112, el Organismo de Control como resultado de la revisión al Plan de Mejoramiento cerró un total de 49 acciones, las cuales se presentan a continuación:

PLAN DE MEJORAMIENTO	NÚMERO DEL HALLAZGO	ACCIÓN
Vigencias Anteriores	2.1.3.1.	Realizar capacitación al personal que participa en el trámite de la gestión contractual en la unidad, en materia de supervisión e interventoría, así como en el tema de la responsabilidad derivada del ejercicio de la actividad de la supervisión de los contratos.
Vigencias Anteriores	2.1.3.1.	Informar a la interventoría a través de un comunicado de la supervisión, que en el evento de devolución de facturas por inconsistencias, deberá observar las disposiciones contables, para el caso particular, exigir la anulación de las facturas a corregir y la generación de una nueva factura por parte del concesionario.
Vigencias Anteriores	2.1.3.6.	Organizar los expedientes de los contratos de la unidad, según las normas archivísticas aplicables, en coordinación con las demás áreas de la entidad.
Vigencias Anteriores	2.1.3.6.	Estructurar los expedientes de contratación virtuales a través del sistema de gestión documental ORFEO.
Vigencias Anteriores	2.1.4.1	Crear una mesa de trabajo al interior de la UAESP con la participación de la subdirección de asuntos legales, la subdirección administrativa y financiera y la subdirección de servicios funerarios y alumbrado público, con el fin de clarificar las competencias frente a la suscripción de los contratos de arrendamiento de los locales comerciales ubicados en la periferia de los cementerios central, norte y sur, el recaudo de los cánones de arrendamiento y seguimiento a los pagos
Vigencias Anteriores	2.1.4.1	Actualización y consolidación de la información derivada de la suscripción de contratos de arrendamiento de los locales comerciales y el pago de los cánones de arrendamiento, orientada a clarificar los ingresos reales a la UAESP por este concepto, año a

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

PLAN DE MEJORAMIENTO	NÚMERO DEL HALLAZGO	ACCIÓN
		año desde su suscripción.
Vigencias Anteriores	2.1.4.2	Estudiar las condiciones legales y financieras de estos recursos para definir la mejor alternativa sobre su destinación, registrando la recomendación en documento técnico
Vigencias Anteriores	2.1.4.3	Integrar los instrumentos de planeación, programación y presupuestos para que la información producida en los diferentes planes sea consistente.
Vigencias Anteriores	2.2.1.1	Acompañar el desarrollo del proceso de licitación de luminarias led que adelante CODENSA.
Vigencias Anteriores	2.2.2.1.1	Instalación de 5 hornos crematorios nuevos, así: - sustitución de los hornos crematorios en el cementerio norte a través la instalación de 3 hornos nuevos. - sustitución del horno crematorio del cementerio sur. - instalación de 1 horno nuevo en el cementerio parque serafín, garantizando la operación de 2 hornos en este equipamiento.
Vigencias Anteriores	2.2.2.1.1	Gestionar la implementación del modelo de atención de los servicios de atención funeraria en el cementerio parque serafín, garantizando la integralidad de los servicios funerarios en este equipamiento.
Vigencias Anteriores	2.2.2.2.1	Revisar el actual modelo de subsidios funerarios para realizar los ajustes que correspondan según los lineamientos del nuevo plan de desarrollo.
Vigencias Anteriores	2.2.2.2.1	Establecer estrategias de divulgación y promoción que permitan ampliar la cobertura subsidios de los servicios funerarios prestados en los cementerios de propiedad del D.C., a la población en condición de vulnerabilidad.
Vigencias Anteriores	2.3.1.1	Identificar el tercero que genero el recaudo y reclasificar las correspondientes partidas.
Vigencias Anteriores	2.3.1.2	Crear e implementar un documento relacionado con la gestión de cartera.
Vigencias Anteriores	2.3.1.2	Determinar los reconocimientos de la provisión de los deudores identificados por la unidad.
Vigencias Anteriores	2.3.1.3	Realizar la conciliación para tener certeza de titularidad.
Vigencias Anteriores	2.3.1.3	Efectuar los registros y ajustes contables pertinentes.
Vigencias Anteriores	2.3.1.4	Realizar la conciliación y los registros contables pertinentes.
Vigencias Anteriores	2.3.1.8	Gestionar la implementación de mejoras del aplicativo de contabilidad para el control de la información financiera
Vigencias Anteriores	3.4.1	Revisar y aplicar el manual de contratación de la UAESP.
Vigencias Anteriores	3.4.1	Llevar a cabo ciclos de conferencias a los funcionarios de la unidad, relacionadas con el desarrollo de la actividad contractual al interior de la unidad
Vigencias Anteriores	3.4.2	Revisar y aplicar el manual de contratación de la UAESP.

PLAN DE MEJORAMIENTO	NUMERO DEL HALLAZGO	ACCIÓN
Vigencias Anteriores	3.4.2	Concepto jurídico respecto de la viabilidad de llevar a cabo las obras de estabilización del dique con el actual concesionario y ciclo de conferencias sobre actividad contractual
Vigencias Anteriores	3.5.1	Integrar los instrumentos de planeación, programación y presupuesto para que la información producida en los diferentes planes sea consistente.
Vigencias Anteriores	3.6.2	Realizar consulta jurídica acerca de consecuencias, sanciones y riesgos para la unidad en caso de dar pleno cumplimiento a lo ordenado por la contaduría general y aplicar a la EAB las indicaciones del concepto.
Vigencias Anteriores	3.6.3	Realizar consulta jurídica acerca de consecuencias, sanciones y riesgos para la unidad en caso de dar pleno cumplimiento a lo ordenado por la contaduría general y toma de decisiones de la dirección general
Vigencias Anteriores	3.3.2	Establecer las alternativas por la cuales se asegurará la prestación del servicio
Vigencias Anteriores	2.3.1	Construir la placa de cimentación de la báscula camionera en el CRAL.
Vigencias Anteriores	2.3.1	Adelantar el proceso de selección para la instalación de la báscula camionera del CRAL
Vigencias Anteriores	2.3.1	Instalar la báscula camionera en el CRAL.
Vigencias Anteriores	2.5.1.1	Analizar y propender desde el comité de seguimiento del plan maestro de cementerios y servicios funerarios por la ampliación del plazo para el cumplimiento de la meta 1: adecuar del 100% de los cementerios de propiedad del distrito con base en los planes de regularización y manejo.
Vigencias Anteriores	2.3.2.4	Analizar la procedencia de la acción de repetición por la condena en contra de la UAESP por la suma de $488.751.182, e instaurar la correspondiente acción de repetición, una vez se establezca el monto total pagado, por concepto de la indemnización laboral.
Vigencias Anteriores	2.2.1.5.3	Integrar los instrumentos de planeación, programación y presupuesto para que la información producida en los diferentes planes sea consistente.
Vigencias Anteriores	2.2.1.5.4	Realizar seguimiento mensual a la ejecución de las metas y mesas trabajo para definir acciones de logro de metas.
Vigencias Anteriores	2.3.2	Culminar el proceso de organización y verificación de la totalidad de la documentación de los expedientes de los beneficiaros del programa vta.
Vigencias Anteriores	2.1.2.1	Acompañar el desarrollo del proceso de licitación de luminarias led que adelante CODENSA.
Vigencias Anteriores	3.6.1	Realizar consulta jurídica acerca de consecuencias, sanciones y riesgos para la unidad en caso de dar pleno cumplimiento a lo ordenado por la contaduría general y tomar de las decisiones por parte de la dirección.

PLAN DE MEJORAMIENTO	NÚMERO DEL HALLAZGO	ACCIÓN
Regular 2015	2.1.2.1	Ubicar correctamente cada una de las acciones correspondientes a los hallazgos 2.1.4.2., 2.1.4.3 y 2.1.3.2. En el plan de mejoramiento con la contraloría de Bogotá, a través del aplicativo SIVICOF
Regular 2015	2.1.2.1	Realizar una reunión de capacitación con el personal de la oficina de control interno encargado de apoyar las actividades de diligenciamiento de la información en el aplicativo SIVICOF de la contraloría de Bogotá.
Regular 2015	2.3.1.5	Verificar el respectivo ajuste a la cuenta de orden deudora 812004
Visita De Control Fiscal	3.1.10.1	Expedir circular de pagos, acorde con los lineamientos establecidos por la administración distrital para los meses de noviembre y diciembre de 2016
Visita De Control Fiscal	3.1.15.1	Publicar estudios y documentos previos de los contratos suscritos en la vigencia 2016 que no ha sigo cargados en el SECOP
Contraloría General De La Republica	3.2	Elaborar un documento con los elementos que permitan la prestación del servicio de aseo, acorde a las disposiciones legales.
Contraloría General De La Republica	4.3	Realizar capacitación a supervisores sobre el régimen de contratación
Contraloría General De La Republica	4.3	Realizar capacitación a supervisores sobre el régimen de contratación.
Contraloría General De La Republica	5.4	Identificar los rubros presupuestales adecuados de conformidad con la finalidad del gasto. Tramitar el financiamiento de estos rubros ante las autoridades competentes: sec. De hacienda, sec. De planeación, etc.
Contraloría General De La Republica	6.5	Vigilar que los prestadores del servicio calculen las tarifas de conformidad con la regulación vigente
Contraloría General De La Republica	7.0	Los nuevos reglamentos atenderán los preceptos legales y reglamentarios vigentes en relación con los componentes que hacen parte del servicio público domiciliario de aseo

2) Acciones Abiertas del Plan con la Contraloría

A la fecha; la Unidad cuenta con un total de 94 acciones abiertas que se distribuyen así:

Auditoria	N° de Acciones Abiertas
Vigencias Anteriores	3
Regular 2015 Código 261	51
Visita de Control Fiscal Código 521	26
Desempeño Código 270	14

TOTAL	94

3) Acciones Incumplidas Plan de Mejoramiento Vigencias Anteriores (2009 a 2014)

La Contraloría de Bogotá en su informe señala tres acciones incumplidas, cabe aclarar que dichas acciones pertenecen al Plan de Mejoramiento de Vigencias Anteriores. De acuerdo con lo señalado en la Resolución 069 del 28 de diciembre 2015 la Contraloría de Bogotá, Artículo 12° Parágrafo 1°, se establece que: *"No obstante lo previsto en este artículo, el sujeto de vigilancia y control fiscal deberá implementar las acciones no cumplidas dentro de los sesenta (60) días siguientes a la comunicación del informe definitivo de auditoria. Su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en la ley"*

Por lo anterior, se recomienda que la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza y la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, implementen las acciones no cumplidas con el propósito de evitar sanciones.

A continuación, se presentan las tres (3) acciones incumplidas:

PLAN DE MEJORAMIENTO	NÚMERO DE HALLAZGO	ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Vigencias Anteriores	3.6.4	Realizar mesas de trabajo con el operador para efectos de conciliar la posible condonación de intereses e implementar las acciones acordadas	Subdirección de RBL
Vigencias Anteriores	2.1.4.1	Crear una mesa de trabajo interinstitucional con el DADEP, IDRD, IPES y la UAESP, con el fin de fijar competencias, alcance, acciones y responsables frente a la propiedad, actividad comercial y administración de los locales comerciales ubicados en la periferia de los cementerios central, norte y sur, esto últimos de propiedad del distrito capital a cargo de la UAESP	Subdirección de servicios funerarios y alumbrado público.
Vigencias Anteriores	2.1.4.1	Actualización y consolidación de la información derivada de los acuerdos de pago por concepto aseo y arrendamiento de los locales comerciales y el pago de los cánones de arrendamiento, orientada a clarificar los ingresos reales a la UAESP por este concepto, año a año desde su suscripción.	Subdirección de servicios funerarios y alumbrado público.

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

4) Acciones con fecha de Finalización durante el Primer Semestre de 2017

Se identificaron 27 acciones que a junio 30 de 2017 tenían fecha de finalización. Sin embargo, a la fecha cinco (5) de éstas fueron cerradas en la reciente visita de la Contraloría de Bogotá. Así mismo, la Oficina de Control Interno, de acuerdo al seguimiento realizado, establece que veinte (20) se encuentran ejecutadas y con las evidencias respectivas para solicitar el cierre al Ente de Control.

En los siguientes cuadros se muestra el estado de las acciones con fecha de vencimiento a junio 30 de 2017:

Auditoria Regular 2015

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

Nº DEL HALLAZGO	ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN	ESTADO
2.1.2.1	Ubicar correctamente cada una de las Acciones correspondientes a los Hallazgos 2.1.4.2., 2.1.4.3 y 2.1.3.2. en el Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá, a través del aplicativo SIVICOF.	Oficina de Control Interno	2016/12/31	Cerrada por la Contraloría de Bogotá
2.1.2.1	Realizar una reunión de capacitación con el personal de la Oficina de Control Interno encargado de apoyar las actividades de diligenciamiento de la información en el aplicativo SIVICOF de la Contraloría de Bogotá.	Oficina de Control Interno	2016/12/31	Cerrada por la Contraloría de Bogotá
2.3.1.1	Realizar periódicamente las conciliaciones bancarias y los registros contables correspondientes.	Subdirección Adm y Financiera Contabilidad Tesorería	2017/04/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.2	Actualizar el procedimiento de Contabilidad SO-GF-PCT-03 VERSIÓN 5.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/04/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.2	Unificar el Formato de Conciliaciones Bancarias y registrarlo en el Sistema de Gestión de Calidad.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/04/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.2	Realizar mensualmente las conciliaciones bancarias.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/04/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.3	Solicitar a la Dirección Distrital de Contabilidad capacitación sobre el reporte de Operaciones Recíprocas.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/06/30	Cerrada por Control Interno

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

2.3.1.4	Elaborar Circular para la recepción de información contable para litigios y demandas de la Unidad	Subdirección de Asuntos Legales y Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/05/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.5	Verificar el respectivo ajuste a la cuenta de orden deudora 812004	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	31/12/2016	Cerrada por la Contraloría de Bogotá
2.3.1.5	Elaborar circular para la recepción de información contable para litigios y demandas de la Unidad.	Subdirección de Asuntos Legales y Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/05/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.6	Solicitar a la Subdirección de Asuntos Legales informe el estado del Contrato No.398 de 2009.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad y Subdirección de Asuntos Legales	2017/03/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.6	Solicitar a la Subdirección de Asuntos Legales el valor actualizado de la deuda y realizar los registros contables correspondientes.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad y Subdirección de Asuntos Legales	2017/06/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.6	Elaborar circular para la recepción de información contable para litigios y demandas de la Unidad	Subdirección de Asuntos Legales y Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/05/30	Abierta
2.3.1.7	Realizar Resolución de Baja de Inventarios.	Subdirección Administrativa y	2017/02/28	Abierta

		Financiera-Jefe de Almacén		
2.3.1.7	Actualizar los registros contables de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/02/28	Cerrada por Control Interno
2.3.1.8	Enviar solicitud a la subdirección de Alumbrado Público, para que informen cuál es el valor real a causar como cuenta por pagar a Codensa para vigencia 2017.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/01/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.8	Realizar el registro de causación respectivo, de conformidad con lo informado por la Subdirección de Alumbrado Público.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/02/28	Cerrada por Control Interno
2.3.1.9	Elaborar circular para la recepción de información contable para litigios y demandas de la Unidad.	Subdirección de Asuntos Legales y Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/05/30	Cerrada por Control Interno
2.3.1.12	Solicitar a la Dirección Distrital de Contabilidad capacitación sobre el reporte de Operaciones Recíprocas.	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2017/06/30	Cerrada por Control Interno

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

Visita de Control Fiscal Contratación

N° DEL HALLAZGO	ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN	ESTADO
3.1.10.1	Expedir Circular de pagos, acorde con los lineamientos establecidos por la administración Distrital para los meses de noviembre y diciembre de 2016	Oficina de Control Interno	30/11/2016	Cerrada por la Contraloría de Bogotá
3.1.10.1	Expedir Circular de pagos, acorde con los lineamientos establecidos por la administración Distrital para el año 2017	Oficina de Control Interno	31/01/2017	Cerrada por Control Interno
3.1.15.1	Publicar estudios y documentos previos de los contratos suscritos en la vigencia 2016 que no ha sigo cargados en el SECOP	Subdirección Administrativa y Financiera Contabilidad Tesorería	31/12/2016	Cerrada por la Contraloría de Bogotá

Auditoria de Desempeño:

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

Nº DEL HALLAZGO	ACCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN	ESTADO
3.4.1	Diseñar una matriz en la cual se incluya la meta y el proyecto de la adquisición de bienes y servicios, la cual sirva de guía a los abogados de la SAL que revisan los estudios previos y tramitan las solicitudes de contratación.	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Asuntos Legales	2017/04/30	Cerrada por Control Interno
3.6.2	Verificar y Publicar en el SECOP los estudios previos relacionados con los contratos suscritos en la vigencia 2016	Subdirección de Asuntos Legales	2017/05/30	Cerrada por Control Interno
3.6.2	Generar alertas que permitan controlar el cumplimiento de la actividad relacionada con la publicación de las diferentes actuaciones contractuales en el SECOP	Subdirección de Asuntos Legales	2017/03/30	Cerrada por Control Interno
3.6.5	Incluir en el formato de estudios previos, los lineamientos recomendados por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente - CCE, sobre estudios de sector para los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión.	Subdirección de Asuntos Legales	2017/06/30	Cerrada por Control Interno

3.6.5	Dar a conocer por un medio idóneo y expedito a las Dependencias solicitantes de la Unidad, los lineamientos impartidos por CCE, respecto de los requisitos a tenerse en cuenta para la elaboración de los estudios de sector relacionados con los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión.	Subdirección de Asuntos Legales	2017/06/30	Cerrada por Control Interno

5) Acciones con fecha de Finalización durante el Segundo Semestre de 2017

Las acciones próximas a vencerse dentro del periodo del segundo semestre del 2017, correspondiente a los Planes de Mejoramiento de la Auditoria Regular 2015, Visita de Control Fiscal y Auditoria de Desempeño son sesenta y ocho (68), de las cuales a la fecha se encuentran cerradas por la Oficina de Control Interno nueve (9) acciones.

A continuación, se muestran las acciones que aún se encuentran abiertas:

Auditoria Regular 2015

ÁREA RESPONSABLE	Nº. DE ACCIONES
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Publico	8
Subdirección Administrativa y Financiera	7
Subdirección de Asuntos Legales	4
Subdirección de Disposición Final	4
Oficina Asesora de Planeación	3
Subdirección de Aprovechamiento	2
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	2
TOTAL	**28**

Visita de Control Fiscal

ÁREA RESPONSABLE	Nº. DE ACCIONES
Subdirección de Asuntos Legales	21
Subdirección Administrativa y Financiera	3
TOTAL	**24**

Auditoria de Desempeño

ÁREA RESPONSABLE	Nº. DE ACCIONES
Subdirección de Asuntos Legales	7
TOTAL	**7**

3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

3.1.1 Gestión Documental:

- ✓ La Subdirección Administrativa y Financiera continuó con el arrendamiento de la bodega para administrar y custodiar los archivos con el fin de evitar pérdidas de información y garantizar la preservación de la memoria institucional.

- ✓ Se realizó cambio de unidades de conservación (cajas y cajas carpetas) a carpetas y cajas desacificadas conforme lo establece el acuerdo el Archivo General de la Nación (Acuerdo 008 de 2014), donde también es fácil identificar el fondo documental ya que las unidades fueron impresas con el nombre de la entidad.

- ✓ Se continua con la custodia de los de los archivos de PQRS de los operadores que fueron entregados a la UAESP de Lime, Aseo Capital y aún está pendiente la recepción de Eco capital. La Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Asuntos Legales designó al Grupo de gestión documental la competencia para recibir los expedientes a los cuales se les realizó verificación de: nombre del expediente, número de folios, fechas extremas, serie y subserie, las

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

cuales se encuentran ubicadas en el piso 4 del edificio de archivo de gestión y suman 3.214 cajas entre X300 y X200. Así mismo generó las actas de legalización de entrega; para el caso de Lime ya fue legalizada en su totalidad la entrega y en el caso de Aseo Capital, está pendiente la firma del acta por parte del operador.

- ✓ En el periodo se han adelantado procesos de reorganización, ordenación, foliación y digitalización de contratos tales como Montesacro, INTER DJ, CGR, Aguas Bogotá, los cuales técnicamente tenían falencias en el cronológico ya que los documentos de las vigencias 2012 a 2015 no fueron incluidos, lo que genera hallazgos frente a los entes de control, específicamente porque fueron requeridos por los entes de control externos.

- ✓ Se continúa con la clasificación y ordenación de los consecutivos de correspondencia de la vigencia 2017, dando aplicabilidad al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

- ✓ Las series y subseries misionales se encuentran en proceso de entrega al archivo de gestión, donde se está centralizando toda la documentación a fin de tener el control de la producción documental de la UAESP para asegurar la preservación de la memoria institucional.

- ✓ Se continua con las mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, para la elaboración del PINAR (Plan Institucional de Archivos), con base en la sensibilización y mesa de trabajo realizada con el Archivo de Bogotá, el avance ya fue emitido al Archivo con radicado No.20177000110251.

- ✓ Se actualizó el procedimiento de Organización de Archivos de Gestión, el cual ya se encuentra aprobado por la Oficina Asesora de Planeación para publicarlos en el SIG.

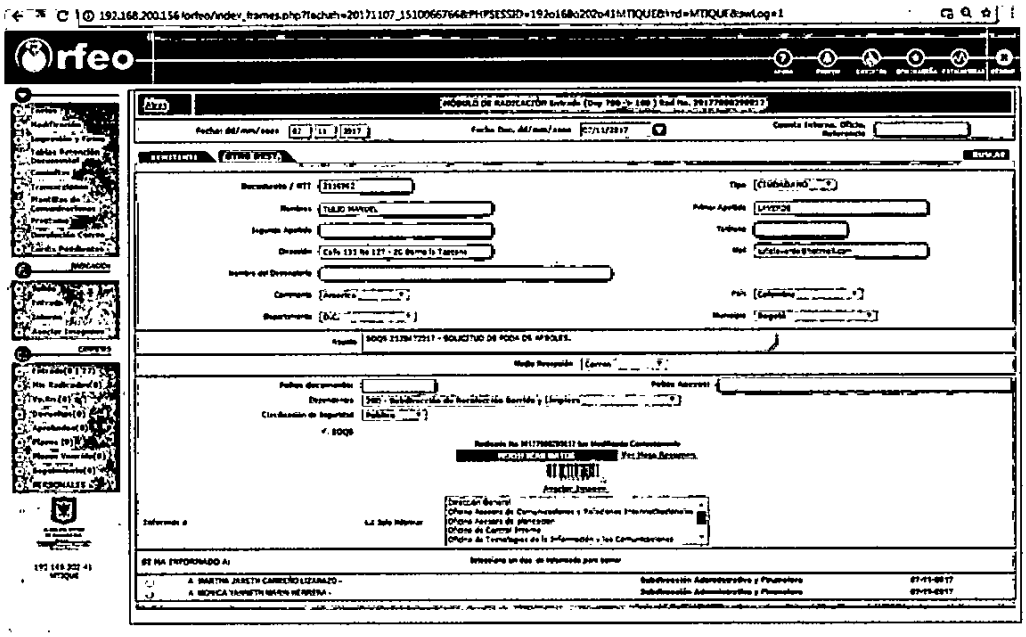
- ✓ Se actualizó el formato de documentos para revisión por la alta dirección el cual ya se encuentra aprobado por la Oficina Asesora de Planeación para publicación en el SIG.

- ✓ Se actualizó y publicó el Procedimiento de Gestión de Comunicaciones enviadas en el SIG.

- ✓ Durante el segundo semestre se continúan realizando jornadas de capacitación para la socialización y aplicación de las Tablas de Retención Documental - TRD y manejo del Sistema de Gestión Documental "Orfeo" a los servidores de la Unidad.

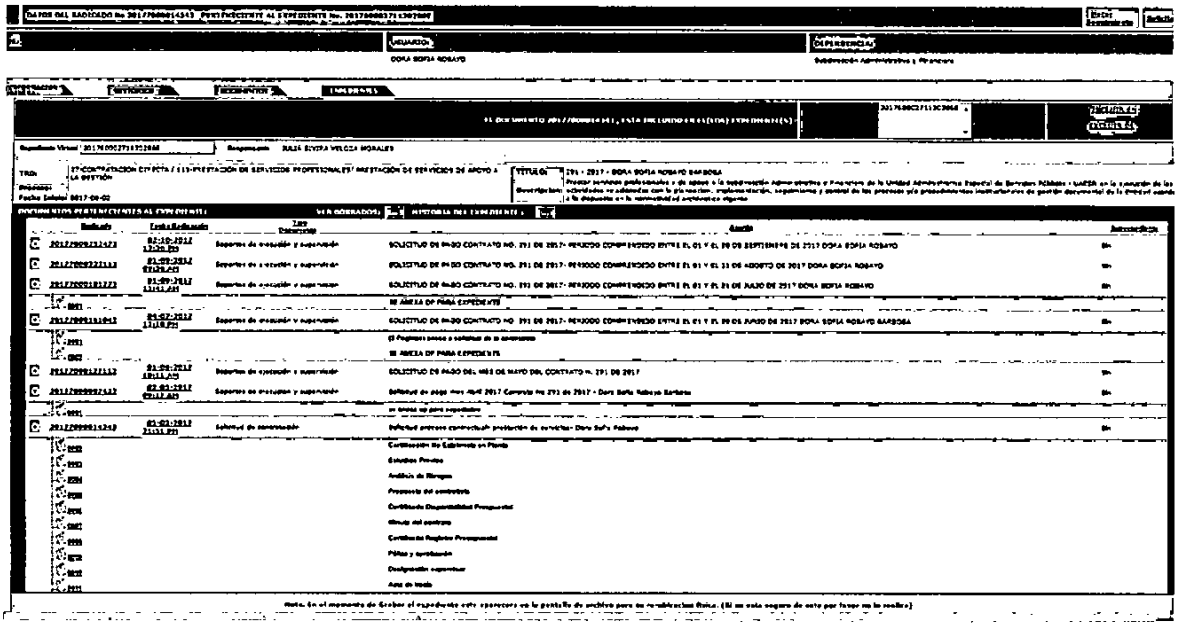
- ✓ Se continúan atendiendo las solicitudes que se reciben a través de la ventanilla virtual, donde se radican todas las comunicaciones y SDQS que llegan por las cuentas de correo de uaesp@uaesp.gov.co y gestión.documental@uaesp.gov.co, con el fin de oficializar todas las comunicaciones que se reciben en la Unidad.

- ✓ Se adelantaron mejoras y desarrollos en la plataforma Orfeo con el apoyo de la Ing. que administra la herramienta, lo que ha permitido que los informes de PQRS que se deben entregar a la Veeduría Distrital sean filtrados por la plataforma de SDQS, facilitando el filtro de la información paralela con las PQRS que ingresan por Orfeo a la entidad, lo que ha facilitado la gestión en la SAF para el tema de PQRS.

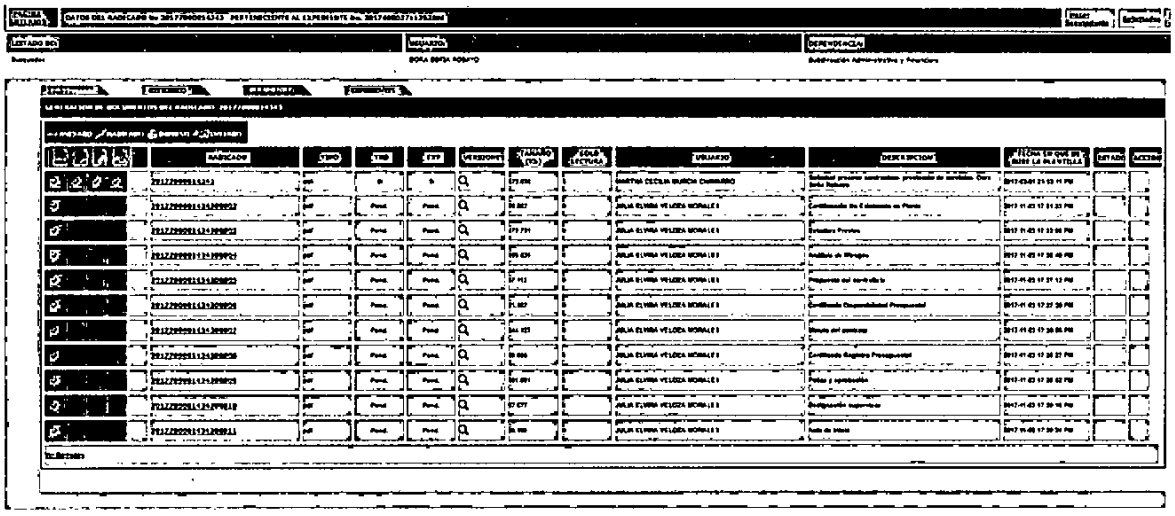


- ✓ De otra parte y con el fin de facilitar la consulta de los expedientes se realizaron mejoras en la herramienta Orfeo en donde se establece una ventana de expedientes la cual está siendo alimentada por tipo documental lo que permite que los usuarios lleguen más rápido a la información requerida.

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

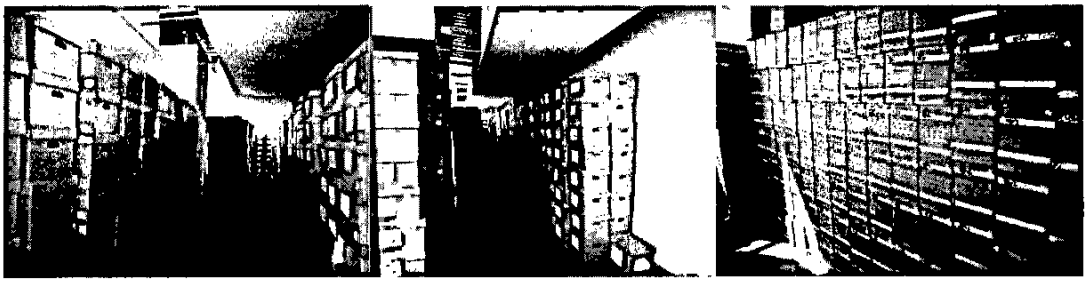


- ✓ Se adelantaron mejoras en la herramienta Orfeo para dejar la trazabilidad de los tramites que atiende la entidad, los cuales hoy deben quedar asociados a las solicitudes o comunicaciones de entrada que la UAESP recibe.



- ✓ Se continúa con el cierre de acciones de gestión documental que venían de las vigencias anteriores asignadas al grupo de grupo de gestión documental en el plan de mejoramiento, con el respectivo seguimiento de la Oficina de Control Interno.

- ✓ Se atendió la visita de seguimiento del Archivo de Bogotá para el cumplimiento de la normatividad, la cual resultó muy satisfactoria ya que la entidad incrementó su calificación de cumplimiento a 7,30 sobre 10, teniendo en cuenta que la calificación anterior (2015) fue de 4,01. Se continuará trabajando para completar el 10/10, para dar cumplimiento total de la norma.



- ✓ La organización del archivo ha facilitado la atención de las diferentes solicitudes que se reciben tanto de los entes y usuarios externos como de los internos, permitiendo que la gestión de la entidad sea más efectiva.

Adicionalmente se dio continuidad a la realización de las siguientes actividades:

1. Actualización de expedientes físicos contractuales y conformación de unidades documentales de las series de procesos contractuales, especialmente para las vigencias 2016 y 2017.
2. Ordenación cronológica de la documentación en las unidades de conservación (carpetas legajadas) y ubicación física conforme al orden numérico asignado.
3. Foliación de los expedientes contractuales.
4. Digitalización de documentos para conformación de expediente virtual.
5. Atención de consultas y préstamos.
6. Atención de requerimientos a los diferentes entes de control y las dependencias de la entidad entregando soportes requeridos de manera digital y en formato PDF.
7. Elaboración y actualización de inventarios documentales.
8. Elaboración de actas de anulación de los radicados que no tuvieron tramite durante las vigencias 2016 y 2017.
9. Elaboración de actas de reconstrucción de documentos.

3.1.2 Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRSD

La entidad tiene como guía de atención al ciudadano el Manual de Procesos y Procedimientos denominado "Proceso de Gestión de Comunicaciones", Procedimiento: Atención al Ciudadano - PQRS, el cual se encuentra incorporado al Sistema de Gestión de Calidad con el Código: ES-GC-PCAC-05. Su última modificación se dio bajo la versión 06 del 31 de agosto de 2015 para modifica el Nombre y código del Procedimiento, se ajusta el cuadro de autorización, se eliminan y se establecen nuevos lineamientos de política, se ajusta las responsabilidades y autoridad, se ajustan las actividades del procedimiento (descripción, área responsable, cargo responsable, registro y punto de control), se ajusta el diagrama de flujo, se ajusta los códigos de los formatos en el punto de Anexos. Se actualiza el formato GC-PCAC-FM-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Se incorpora el formato GC-PCAC-FM-02 Encuesta de Satisfacción y Percepción de la Prestación del Servicio al Ciudadano.

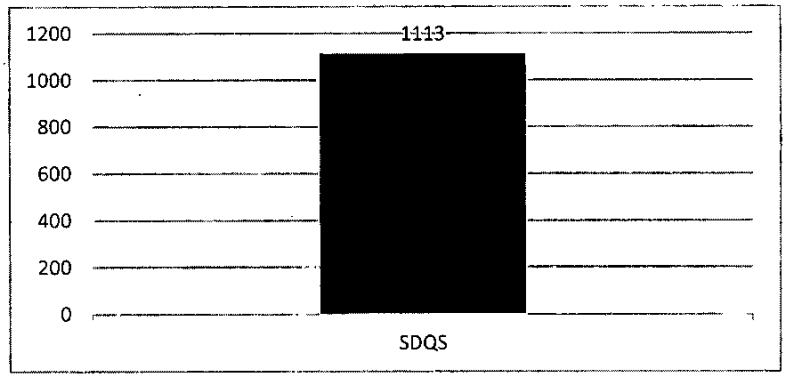
Para el 2017, el equipo de Atención al Ciudadano inició el proceso de verificación del contenido del manual con la idea de actualizarlo, por lo que se encuentra en la verificación del punto 8 "Lineamientos o políticas de operación", en el mes de Agosto.

Este proceso de verificación está vinculado a la decisión de la Alta Dirección de separar el proceso tanto de la Subdirección Administrativa y Financiera como de la Oficina de Comunicaciones, por lo que al momento de determinarse que Atención al ciudadano va

a ser la "Oficina de Servicio al Ciudadano" dándole mayor autonomía y respaldo al proceso de cara a la prestación de los servicios que tiene la entidad a cargo.

3.1.2.1 Oficina de Atención al Ciudadano

TOTAL PETICIONES MENSUALES DE JULIO RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



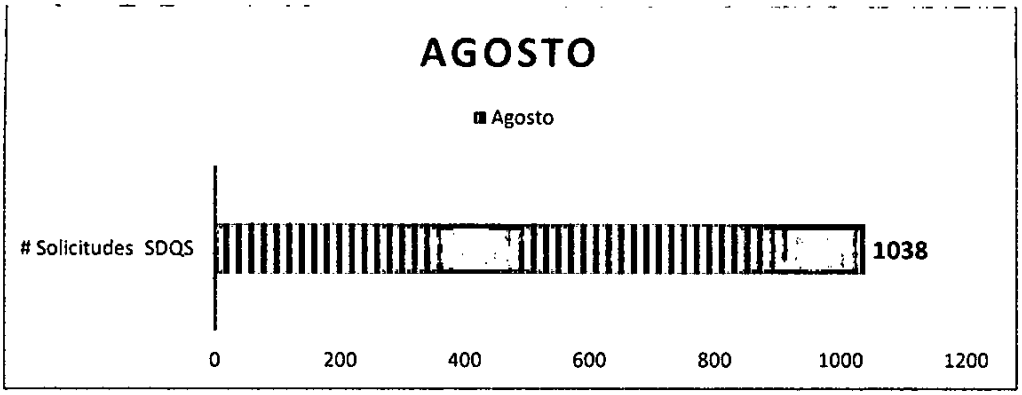
Total peticiones 1113

Análisis:

Gracias a la acción de mejora implementada por la entidad en el sistema propio - Orfeo, durante dicho periodo se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales: 1113, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD MES DE AGOSTO

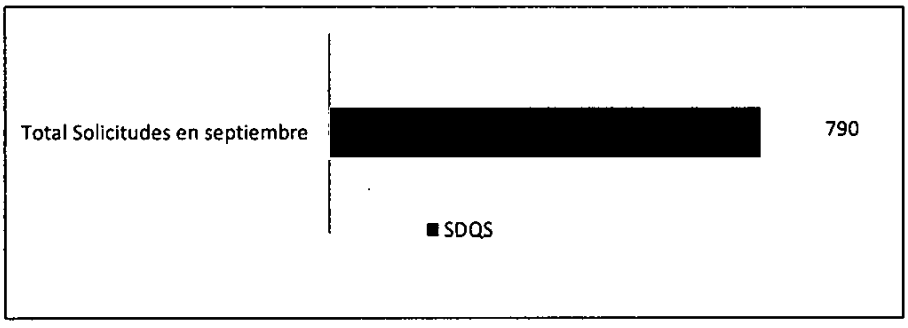


Total peticiones 1038

Análisis:

Se observa que el mes de Agosto se registró por la Unidad 1038 peticiones, únicamente por el Sistema Distrital del SDQS, esto refleja la mejora del proceso en la entidad, donde cada solicitud es radicada en sistema propio Orfeo y Registrada en SDQS.

TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD MES DE SEPTIEMBRE



Total 790

Análisis:

Teniendo la acción de mejora implementada por la entidad en el sistema propio - Orfeo, durante dicho periodo se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales: 790, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3.1.2.2 Página Web

Como parte del cumplimiento de lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se encuentra publicado en la página Web de la UAESP el "Formulario de PQRSD" el cual permite a la ciudadanía formular peticiones, quejas, reclamos y comentarios de forma fácil. El correo de recepción de las PQRSD de la entidad a través de este medio es: uaesp@uaesp.gov.co.

La Oficina de Comunicaciones de la entidad mantiene actualizada la Página Web con 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).

Como instrumento de comunicación, la Unidad realiza la actualización permanente de sus canales de comunicación (página web). Se puede observar que la página web de la entidad contiene las últimas noticias sobre las actividades y comunicaciones oficinales que ha realizado la UAESP. La información se encuentra seccionada de acuerdo a los diferentes públicos de interés (ciudadanía, recicladores, usuarios de los servicios que presta la entidad, entes de control, etc.). Así mismo, el botón de transparencia (Ley 1712 de 2014) se encuentra actualizado y cargado en un 98% de cumplimiento con los requerimientos de la normativa que regula el tema.

Las áreas de atención de PQRSD y de Comunicaciones de la entidad, continúan articuladas con el fin de dar trámite a las solicitudes realizadas a través de las redes sociales (twitter y facebook). Durante el periodo de agosto a octubre de 2017, se cuenta con el registro de sesenta y cinco (65) PQRSD ingresadas por este medio; de las cuales siete (7) llegaron al Facebook de la UAESP y cincuenta y ocho (58) al Twitter.

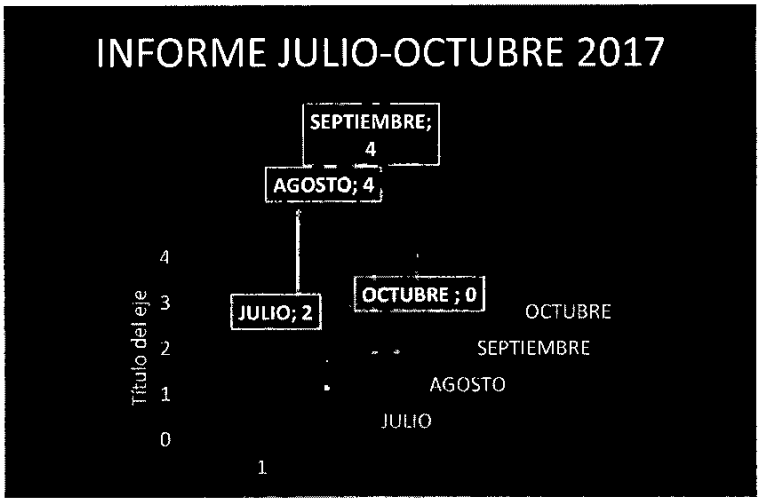
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

3.1.2.3 Defensor del Ciudadano

A continuación, se presenta la gestión adelantada durante el periodo julio a octubre de 2017 en cuanto a las quejas presentadas por los ciudadanos ante la Subdirección Administrativa y Financiera y se realiza un breve análisis de la situación existente en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP -, desde la delegación realizada mediante la Resolución No 060 de 2017.

La Defensoría del Ciudadano en la UAESP ha tenido conocimiento en el periodo de julio a octubre de 2017, de 10 solicitudes prestadas por los servicios a su cargo, estas quejas han sido recibidas por los diferentes canales virtuales como físicos así:

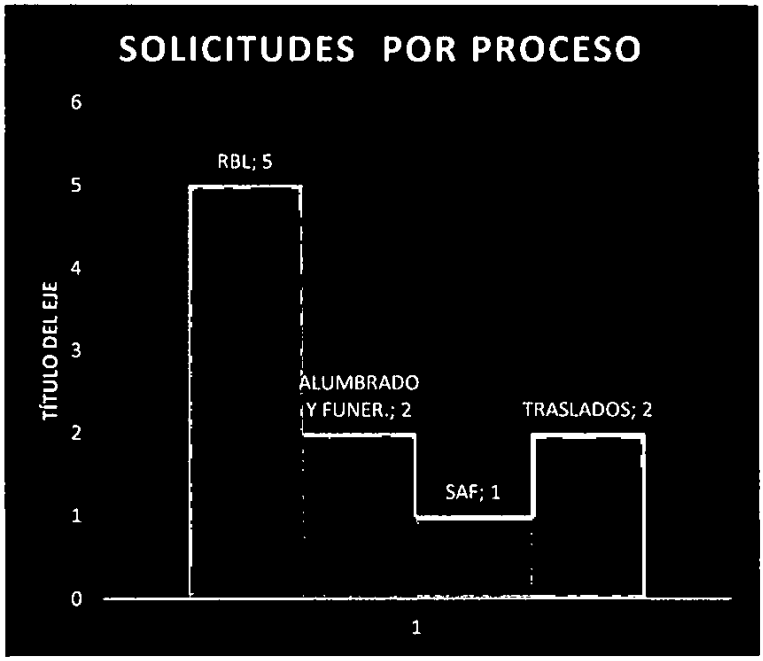
2017	
INFORME DEFENSORIA DEL CIUDADANO-JULIO OCTUBRE DE 2017	
MES	**CANTIDAD**
JULIO	2
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	0
TOTAL	**10**



Así mismo y de acuerdo con la estructura definida para la UAESP, se observa que estas solicitudes están relacionadas con los temas de competencia de las siguientes dependencias:

PROCESO	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA - RBL	5
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO - SSFA	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SAF	1
TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.	2
TOTAL	**10**

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



De las gráficas anteriores y la tabla se observa que existe una tendencia constante en cuanto a cantidad de requerimientos recibidos en relación con los temas que le competen a la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, relacionadas con:

1. Petición presentada por el correo del defensor del ciudadano y Radicado 20177000170402 de Julio 12 de 2017, relacionada como la forma como recolectan la basura en el barrio Normandía, cuando podan los árboles y se dejan amarradas las ramas, no la recogen sino a la tercera pasada de la semana.

2. Petición traslada por el Defensor de la Alcaldía Mayor, y traslada a la UAEPS el 9 de agosto de 2017 mediante la cual solicitan la actividad de poda de los tres (3) árboles de la especie Urapán (Fraxinus Chinensis), se programó a partir del 20 de septiembre de 2017.

3. Petición trasladada por el Defensor del Concejo de Bogotá, de septiembre 4 de 2017 y radicado 20177000225892, solicita la NO tala de los arboles existentes en la antigua fábrica Bavaria.

4. Petición traslada por el Defensor del Concejo de Bogotá, de septiembre 18 de 2017 y radicado 20177000238862- SDQS-1875862017, solicita información para compra de terrenos para ubicación de contenedores.

5. Petición presentada al correo del defensor del ciudadano de la UAESP por la señora Giomar Torres García, el 16 de junio de 2017, y SDQS 1152632017 Solicita información sobre la solución del problema de las basuras arrojados al frente de la Institución.

Las peticiones presentadas en relación con el proceso de Servicios Funerarios y Alumbrado Público fueron:

1. Petición presentada por el correo del defensor del ciudadano el 20 de septiembre de 2017 por la ASOCIACIÓN VECINOS POR SAN CRISTOBAL POVEDA GALVIS, solicita Barrio Molinos de Cafam Calle 42 C Sur 17A-37 hasta la 42 D tiene problemas de iluminación en los sectores altos del Zuque.

2. Petición presentada por el correo del defensor del ciudadano el 28 de agosto de 2017 por el señor OMAR WILSON CARRANZA BALLÉN, solicitan la suspensión en forma indefinida de escaleras al Cementerio del Sur,

Petición presentada a la Subdirección Administrativa y Financiera fue:

1. Petición presentada al correo del defensor del ciudadano de la UAESP el 13 de julio de 2017 el señor JOSE ROSEMBERG NUÑEZ CADENA, solicita se informe sobre contratos o convenios con la entidad bancaria AV. VILLAS.

Las peticiones presentadas ante el Defensor del Ciudadano que fueron consideradas no competencia de la UAESP fueron:

1. Petición presentada por el correo del defensor del ciudadano el 18 de agosto de

2017 por la ASOCIACIÓN VECINOS POR SAN CRISTOBAL POVEDA GALVIS, FANNY AURORA POVEDA, Solicita mantenimiento vial, implementación de recebo e instalación de alcantarillas a que haya lugar, motivo por el cual se dio traslado Acueducto con el No. 20176000108631 y traslado Unidad de Mantenimiento Vial con el No. 20176000108621.

2. Petición presentada por el correo del defensor del ciudadano el 23 de agosto de 2017, por el COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE NAZARETH AIDA VACCA, solicitado aseo de Alcantarillas y fumigación por proliferación de zancudos en el colegio Nuestra señora de Nazareth, se da Traslado a Acueducto con el No. 20176000111461 y Traslado a Secretaria de Salud con el No. 20176000111451.

También se observa que las peticiones presentadas ante el defensor del ciudadano no son representativas en su número frente a las solicitudes y servicios que presta la Unidad, se resalta que el usuario conoce el procedimiento para presentar sus reclamaciones directamente ante el operador del servicio público y solo utiliza este medio en casos especiales.

3.1.2.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El tema más solicitado por los ciudadanos está relacionado con los temas misionales tales como:

SUBTEMAS MAS REITERADOS MES DE JULIO

Subtemas	SDQS	Porcentaje
GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas).	447	40,16%
GESTIÓN INSTITUCIONAL SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje)	247	22,19%

GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	207	18,60%
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS (Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes oseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)	95	8,54%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	80	7,19%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	3	0,27%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,09%
• TRASLADO POR NO COMPETENCIA	33	2,96%
TOTAL	1113	100,00%
Total 5 Subtemas	1076	96,68%
Otros Subtemas	37	3,32%
TOTAL	1113	100,00%

Total requerimientos 1113

***Nota:** Es de precisar que, de los **33 traslados**: diez (**10**) fueron para la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza; dentro de los cuales nueve (9) fueron por no competencia desde otras entidades para UAESP y uno (1) fue trasladado por no competencia de la Unidad a otra entidad, y **23** fueron para la Subdirección Administrativa y Financiera, de las cuales diecisiete (17) trasladadas a otras entidades del Distrito por no competencia de la Entidad y seis (6) fueron trasladadas desde otras entidades a la Unidad, por competencia.

Análisis:
Para el periodo de julio del año en curso el subtema de "***Gestión de Institucional de Recolección, Barrido y Limpieza***", con 447 peticiones (40,16%), que comprende: (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas, fue el más relevante.

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

SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO MES DE AGOSTO

Subtemas	SDQS	Porcentaje
GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas)	432	42,06%
GESTIÓN INSTITUCIONAL SUBDIRECION DE APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje)	184	17,92%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	241	23,47%
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS (Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes oseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)	100	9,74%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	29	2,82%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	11	1,07%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA DESDE OTRAS ENTIDADES	30	2,92%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	11	1,07%
TOTAL	1038	101,07%
Total 5 Subtemas	986	94,99%
Otros Subtemas	52	5,01%
TOTAL	1027	100,00%

Total requerimientos 1038

Análisis:

Para el periodo de Agosto del año en curso se observó que del registro de las peticiones a través de los Sistemas de Información usados por la entidad, donde se evidenció mayor registro fue en el subtema de "Gestión de Institucional de Recolección, Barrido y Limpieza", con 432 peticiones (42,06%), que comprende: (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas.

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

SUBTEMAS MAS REITERADOS MES DE SEPTIEMBRE

Subtemas	TOTAL SDQS	Porcentaje
GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas)	279	35%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO (Poste inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	248	31%
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS (Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes oseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)	123	16%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	21	3%
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	3	0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1	0%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA OTRAS ENTIDADES	115	15%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0%
Total 7 Subtemas	675	85%
Otros Subtemas	115	15%
TOTAL GENERAL	790	100%

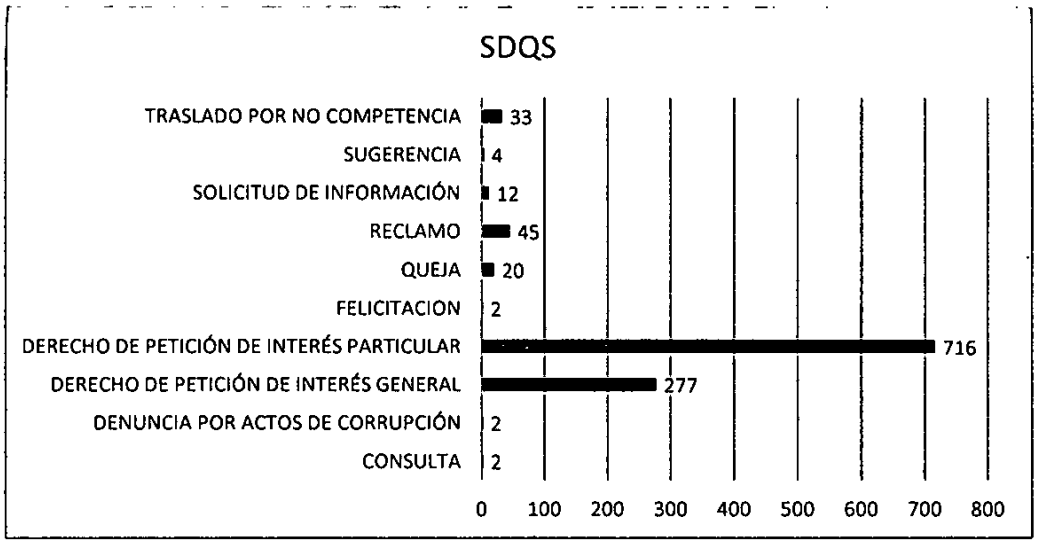
Total requerimientos 790

Análisis:

Para el periodo de septiembre del año en curso se observó que, del registro de las peticiones a través SDQS, el subtema más reiterado fue el de "***Gestión Institucional Recolección, Barrido y Limpieza"*** haciendo referencia a temas como corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, escombros domiciliarios y clandestinos, animal muerto, colchones, residuos peligrosos y llantas, con 279 peticiones, es decir, el 35% del total de las de las registradas en dicho periodo.

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

TIPOLOGÍA O MODALIDADES PQRS MES DE JULIO



Análisis:

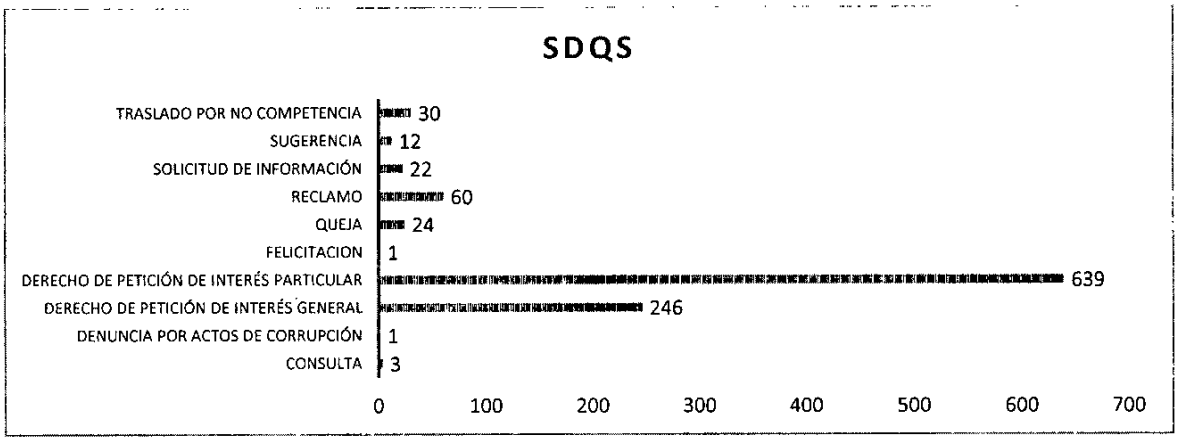
Del total de los requerimientos, 1113 registrados por la Unidad en el SDQS, la tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al ***derecho de petición de interés particular*** 716 (64.3%), seguida la de derechos de petición de interés general 277 (25%) , siendo los menos utilizados: felicitaciones, *denuncia por actos de corrupción y consulta; 2 cada tipología (0.2%).

* Es importante señalar que la tipicidad correspondiente al tipo "**denuncia por actos de corrupción**" para el caso concreto no obedece lo establecido en la norma puesto que no contiene "*una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional*". Lo mismo pasa con el tipo de petición definido como "queja", tipicidad que de acuerdo a la norma se debe refiere a una "*acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público*"[1].

[1] Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término. Http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs

TIPOLOGÍA O MODALIDADES MES DE AGOSTO

A continuación, se relacionan la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS y del sistema propio de la entidad - Gestión Documental Orfeo:

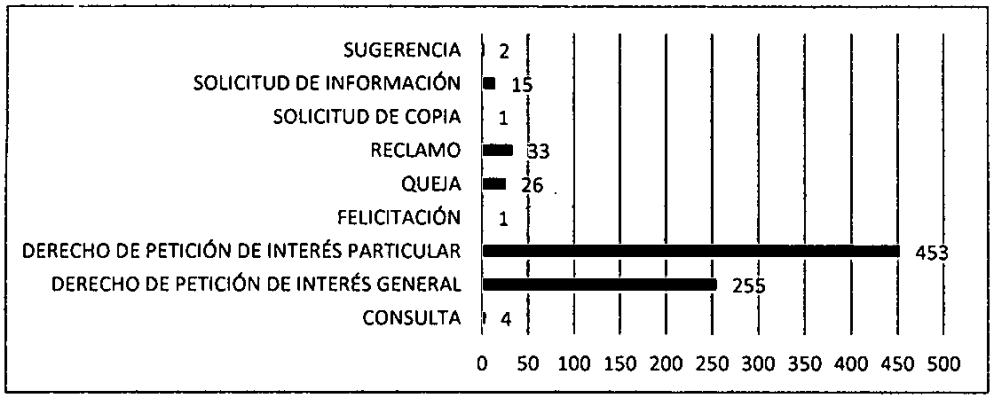


Análisis:

La Tipología más registrada en el SDQS por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular 639 (62%), seguida la de derechos de petición de interés general 246 (24%), siendo los menos utilizados los de consulta 3 (0.3%) y denuncias con 1 (0.1%) SDQS.

TIPOLOGÍA O MODALIDADES MES DE SEPTIEMBRE

A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Total requerimientos 790

Análisis:

La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 453 solicitudes, es decir el 57% del total de los requerimientos, seguida por el derecho de petición de interés general 255 solicitudes, con 32%, siendo los menos utilizados el de solicitud de copia (1) y felicitaciones (1) con un 0% cada uno.

Es importante señalar que la tipicidad correspondiente "queja" según lo señalado en la norma se refiere a una "*acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público*[2]" y verificados los 26 registros tipificados como queja, estos atienden en su realidad a derechos de petición de interés particular; Sin embargo, se mantiene la referencia en el informe dado que así fue registrada la información por el ciudadano.

[2] Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término.http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs

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

4 ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con los resultados del seguimiento realizado, se encuentra que la Unidad ha venido haciendo mantenimiento y mejora al Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2009, actualizado a través del Decreto 943 de 2014 y compilado en el Decreto 1082 de 2015 (MECI 1000:2014) adaptándolo a la estructura organizacional y planta de personal establecidas por los Acuerdos 01 y 20 de 2012. Los diferentes elementos y componentes del sistema 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.

Adicionalmente, en la actualidad se avanza en la definición y consolidación de un Modelo de Transformación Organizacional que involucra ajustes al Sistema de Gestión existente. En general, se puede señalar que el estado del Sistema de Control Interno de la Unidad es apropiado y responde a los requerimientos mínimos exigidos por las normas aplicables en la materia.

5 RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional expidió el pasado 11 de septiembre el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se expiden normas que modifican el Decreto compilatorio 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el estado colombiano, es muy importante que los avances que la Unidad tiene a la fecha en su ajuste al Sistema Integrado de Gestión, en particular los cambios que implica el Modelo de Transformación Organizacional, se revisen y ajusten a las exigencias del Decreto 1499 de 2017, así como a las directrices del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedido en días pasados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De otro lado, en el seguimiento realizado se observa que es necesario que las dependencias de la Unidad consoliden y reporten de manera oportuna la información de su gestión durante 2017, en particular la información de ejecución de contratos, logros y avances en metas, seguimiento a indicadores, riesgos y planes de mejoramiento, entre otros, considerando que pronto se tendrá el cierre de la vigencia y que áreas como la Oficina de Planeación, la Oficina de Control Interno, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Asuntos Legales y la misma Dirección General deben consolidar y reportar información de cierre en diversos aplicativos e informes. En este sentido, se invita a las áreas responsables de este tipo de información a establecer cronogramas claros de entrega y ejecutar las acciones necesarias dentro de los tiempos

previstos por las distintas normas aplicables.

Finalmente, la Oficina de Control Interno se encuentra realizando una revisión completa a todos los Planes de Mejoramiento de los 14 procesos de la Unidad, así como al Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá y a los Mapas de Riesgos por proceso con corte a Noviembre 30 de 2017, con el objeto de poder contar con información actualizada en estos tópicos para el cierre de la vigencia. Oportunamente se entregarán los resultados del seguimiento a cada dependencia.

Atentamente,

OMAR URREA ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno – Noviembre 10 de 2017