



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20171100023133**

Bogotá D.C., 11 de mayo de 2017

Página 1 de 3

PARA: BEATRIZ ELENA CÁRDENAS CASAS
Directora General

SERGIO ANDRES RODRÍGUEZ ACEVEDO
Subdirector de Aprovechamiento

ANGIE ALEXANDRA HERNÁNDEZ CASTAÑO
Subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

MIGUEL NUÑEZ TORRES
Subdirector de Disposición Final

YANLICER ENRIQUE PÉREZ HERNÁNDEZ
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Subdirectora Administrativa y Financiera

DIEGO IVAN PALACIOS DONCEL
Subdirector de Asuntos Legales

ALEJANDRO ENRIQUE LOBO SAGRE
Jefe Oficina Asesora de Planeación

GUSTAVO ADOLFO PALACIOS ROJAS
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ÁNGELA MARCELA ACOSTA PARDO
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno de la Unidad.



CO1617252



CO1617253





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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20171100023133**

Bogotá D.C., 11 de mayo de 2017

Página 2 de 3

Dra. Beatriz,

De manera atenta remito el Informe Pormenorizado el Estado de Control Interno de la Unidad con corte a abril 30 de 2017, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 09 de la Ley 1474 de 2011.

Como parte de las recomendaciones que se producen como efecto del seguimiento realizado al estado de los trece (13) elementos del Sistema de Control Interno de la Unidad, se consignan las siguientes sugerencias:

1) Es importante revisar y actualizar los Mapas de Riesgos de todos los procesos de la Unidad, haciéndolos cada vez más completos, técnicos y debidamente soportados. De igual manera, es conveniente llevar un estricto control a las acciones formuladas en dichos mapas para evitar la materialización de riesgos que generen inconvenientes operativos y legales para la Entidad.

2) La Unidad avanzó significativamente durante el primer trimestre de 2017 en la ejecución y cierre de las Acciones formuladas en los Planes de Mejoramiento tanto internos como externos. Para el caso del Plan con la Contraloría, se tienen 45 acciones listas para cierre de un total de 144 abiertas (31%) y para el caso de los Planes de Mejoramiento Internos, se lograron cerrar 177 de 364 abiertas (52%). Se recomienda seguir avanzando de manera importante en el cierre de todas las acciones pendientes.

3) Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación avanzar de manera significativa en la implementación del aplicativo KAWAK, adquirido por la Unidad para llevar el registro de la información clave del Sistema Integrado de Gestión, en particular de los componentes relacionados con Indicadores, Riesgos y Planes de Mejoramiento por proceso. Para lo señalado, es muy importante la participación activa de todas las dependencias. Es igualmente importante iniciar la carga de los módulos críticos para el Modelo de Transformación Organizacional, como son el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, gestión documental y riesgos.

4) Es igualmente importante que durante la vigencia 2017 se avance en el rediseño y actualización del modelo de operación por procesos de la UAESP, con el objetivo de adecuarlo al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, versión 2015.



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20171100023133**

Bogotá D.C., 11 de mayo de 2017

Página 3 de 3

5) Finalmente, se recomienda a las dependencias dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución UAESP 043 de 2012, en cuanto a revisar los temas mínimos que deben ser desarrollados en la reunión de autocontrol que se ejecute mínimo una vez al mes, los cuales igualmente fueron establecidos en la respectiva resolución. Así mismo, es importante recordar que las actas de los respectivos Subcomités deben ser subidas al Drive una vez realizada la reunión, con el fin de permitir su consulta oportuna y facilitar su seguimiento.

Cualquier inquietud adicional, con gusto estamos atentos.

Atentamente,

OMAR URREA ROMERO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: ourrea@uaesp.gov.co

Anexos: Informe en dieciocho (18) 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 ✓



CO16/7252



CO16/7253







**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°)**

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno

Periodo evaluado:
12/11/2016 – 31/04/2017
Fecha de elaboración: 10/05/2017

TABLA DE CONTENIDO

1.	MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	3
1.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3
1.1.1	Planes, Programas y Proyectos.....	3
1.1.2	Modelo de Operación por Procesos.....	7
1.1.3	Estructura organizacional	8
1.1.4	Indicadores de Gestión.....	8
1.1.5	Políticas de Operación	8
1.2	TALENTO HUMANO	8
1.2.1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.....	8
1.2.2	Desarrollo del Talento Humano	9
1.3	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	13
1.3.1	Políticas de Administración del Riesgo.....	13
1.3.2	Identificación de Riesgos	13
1.3.3	Análisis y Valoración del Riesgo.....	14
2	MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	15
2.1	AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	15
2.2	AUDITORÍA INTERNA.....	16





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

2.3	PLANES DE MEJORAMIENTO	17
2.3.1	Plan de Mejoramiento por procesos.....	17
2.3.2	Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá.....	19
3	EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	23
3.1	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	23
3.1.1	Gestión Documental:.....	23
3.1.2	Gestión de Comunicaciones:	25
3.1.3	Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS.....	26
4	ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	32
5	RECOMENDACIONES GENERALES	34





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

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

Se encuentra que la Unidad cuenta con su formulación estratégica en cuanto a la definición de los planes, programas y proyectos, articulado al Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor Para Todos” 2016-2020. De igual manera, la Unidad realizó un informe de la gestión del Plan de Acción Institucional con corte al primer semestre de 2016 en relación con el cierre del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”. Así mismo, actualmente se está efectuando el seguimiento con el nuevo plan estratégico institucional con corte a diciembre de 2016. Esta información se puede encontrar en la página web de la entidad o en el siguiente link: <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 mayor 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>

○ Insumos para el análisis sobre las necesidades de los usuarios

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 a 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 fue formulado en julio de 2016 y publicado en la página web de la Entidad. Este plan se encuentra articulado al nuevo Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá





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

Mejor para todos 2016-2020 y está alineado al plan estratégico institucional y a los proyectos de inversión a cargo de la Unidad. El plan institucional y su seguimiento mensual se encuentra publicado en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información".
<http://www.uaesp.gov.co/index.php/planes-y-proyectos>

○ **Cronogramas de los comités de trabajo**

Los comités internos y externos de trabajo de la Entidad se encuentran identificados y su desarrollo se realiza de acuerdo a la periodicidad que cada uno tiene establecida en la norma que lo rige. No obstante, la Dirección General lleva una agenda semanal para especificar los compromisos de cada una de las Dependencias de la entidad.

○ **Acuerdos de gestión**

La Unidad cuenta con un grupo de Siete (7) Gerentes Públicos (6 subdirectores y 1 Jefe de oficina), con los cuales la Dirección General suscribió los respectivos acuerdos en la vigencia 2016. Durante el primer trimestre de 2017 se están evaluando los acuerdos de 2016 y suscribiendo los correspondientes a 2017.

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

A continuación, se presenta el informe de análisis de evaluación de los indicadores de producto del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016 – 2020 de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos – UAESP, correspondiente al período 2016, de conformidad con el Plan Operativo Anual de Inversión. El reporte muestra el nivel de cumplimiento de objetivos y metas institucionales, tal como se muestra a continuación.

Metas del producto Plan de Desarrollo

Pilar 2: Democracia Urbana

Programa:13- Infraestructura para el desarrollo del Hábitat

1. Meta Producto: 164-Construir 1 línea base de separación en la fuente doméstica.
2. Meta Producto: 165-Construir una (1) línea base para construcción de indicador de aprovechamiento de residuos.
3. Meta Producto: 166-26-Servicios funerarios integrales prestados en los cementerios de propiedad del Distrito.
4. Meta Producto: 167-4.000-Subsidios del servicio funerario entregados a población vulnerable de Bogotá.

El siguiente es el avance en cada una de las metas:





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

Meta Producto: 164- Construir 1 línea base de separación en la fuente doméstica.

No se cumplió con la meta toda vez que se consideraron aspectos técnicos relacionados con el periodo de recolección de la muestra y no era posible llevarlo a cabo en el tiempo previsto. Se tiene contemplado adelantar esta gestión en la vigencia 2017.

Meta Producto: 165- Construir una (1) línea base para construcción de indicador de aprovechamiento de residuos.

La meta del plan de acción fue superada, siendo los resultados a 30 de noviembre los siguientes:

Atención por tipo de usuario	
Colegio	11
Entidades	21
Establecimiento comercial	356
Eventos	8
Residencial	1.188
Universidad	63
Total general	1647

Julio	123
Agosto	2.455
Septiembre	1.073
Octubre	1.436
Noviembre	970
Total general	6057

A diciembre 31 de 2016, se garantizó la prestación del Servicio de Disposición Final en el Distrito Capital de forma adecuada, disponiendo el 100% de los residuos sólidos urbanos que ingresan al RSDJ.

De enero a diciembre de 2016 se ha logrado disponer en el Relleno Sanitario Doña Juana un promedio mensual de 174,603,64 toneladas de residuos generados por el Distrito Capital, garantizando continuamente la Prestación del Servicio de Disposición Final.

Se realizaron 54 operativos de remoción de publicidad exterior visual ilegal, con el retiro de 12.301 piezas (9.826 pendones y 2.475 pasacalles).

Se logró controlar 224 puntos críticos del servicio de aseo en la ciudad.

Se realizaron 183 operativos de limpieza, lavado y recuperación de área limpia en espacios públicos.

Solución de la problemática de residuos con riesgo de peligrosidad (recolección de 122 toneladas de residuos en proximidad a las curtiembres en Tunjuelito).





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

Presentación a la CRA de la solicitud de verificación de motivos para el otorgamiento de áreas de uso exclusivo para la prestación del servicio de aseo.

Meta Producto: 166- 26-Servicios funerarios integrales prestados en los cementerios de propiedad del Distrito. Para el cumplimiento del Objetivo, el servicio de cremación dentro de los Cementerios de propiedad del Distrito ha tenido avances significativos, puesto que se realizó la modernización de 5 de los 6 hornos crematorios de propiedad del Distrito, ubicados en el Cementerio Distrital de Norte y en el Cementerio Distrital del Sur.

Meta Producto: 167- 4.000-Subsidios del servicio funerario entregados a población vulnerable de Bogotá. Con base en el programa de subsidios funerarios liderado por la Unidad, en lo corrido del año 2016 la entidad autorizó el otorgamiento de 2.010 subsidios funerarios para que población en condiciones de vulnerabilidad tenga acceso a los servicios de destino final (inhumación, exhumación y cremación) en los Cementerios Distritales. De la meta PDD Bogotá Mejor para Todos se cumplió con los 500 subsidios programados para la vigencia fiscal 2016.

Pilar 3: Construcción de Comunidad y Cultura Ciudadana Programa: 19 - Seguridad y convivencia para todos.

Meta Producto: 272- 80.000-Luminarias modernizadas y/o remodeladas.

Avance y Logros: 15.000 luminarias en vías, parques, alamedas, senderos rutas, plazas y plazoletas de la ciudad. Actualización de 6 localidades (Barrios Unidos, Teusaquillo, Santafé, Tunjuelito, Chapinero y Mártires). Se han mejorado 300 parques con 8.646 luminarias.

Se llevaron a cabo los siguientes proyectos que han contribuido a mejorar la percepción de seguridad por parte de los ciudadanos:

Iluminación del "Bronx", actualización de las luminarias de la Biblioteca Virgilio Barco y repotenciación de la Avenida de los Comuneros (Calle 6).

Se aprobaron 119 proyectos fotométricos (evaluación de la viabilidad de la expansión del alumbrado).

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

Durante los meses de noviembre y diciembre fue concertado con la Secretaría Distrital de Ambiente el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, quedando aprobado y cargado en la herramienta STORMS, el 30 de diciembre de 2016.

Durante la vigencia 2017 se han adelantado las actividades de socialización del PIGA con el apoyo de la Subdirección de Aprovechamiento y el acompañamiento del equipo PIGA, en el tema de residuos sólidos. Así mismo, fue entregado material con residuos peligrosos al gestor autorizado.





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

Finalmente, en el mes de marzo de 2017 fue elaborado el documento de cálculo de la huella de carbono institucional, requerido por la Secretaría Distrital de Ambiente para los años 2014, 2015 y 2016.

1.1.2 Modelo de Operación por Procesos

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

El Sistema Integrado de Gestión se encuentra en periodo de transición hacia el Modelo de Transformación Organizacional. Para ello la Unidad se encuentra trabajando en el proyecto de modificación de la resolución 612 de 2014, en la estrategia de divulgación del sistema, en la identificación de los elementos que componen cada dimensión del modelo y en la actualización y simplificación de los documentos de los procesos.

El modelo de transformación organizacional se basa en procesos transversales, integrando 4 dimensiones: Estrategia, arquitectura organizacional, cultura y relacional.

Los procesos y los documentos del sistema se encuentran ubicados en la intranet, en el link

(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 que se encuentra publicado en el punto de uso del SIG, aprobado el 7 de abril de 2014, versión 6.

A finales de la vigencia 2016 se remitió el Plan de Mejoramiento al organismo certificador SGS Colombia, el cual contiene las acciones que responden a las 3 No Conformidades que se evidenciaron durante la auditoria de renovación del certificado de Calidad, realizada por dicho órgano en el segundo semestre de 2016.

Para la vigencia 2017 se tiene previsto desarrollar y fortalecer el Modelo de Transformación Organizacional de la Entidad en cada una de sus dimensiones, a través de los siguientes proyectos:

- a) El diseño de indicadores del sistema de planeación, seguimiento y evaluación institucional y el montaje conceptual del Balanced Scorecard.
- b) Realizar la transición hacia el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001 versión 2015.
- c) Definir directrices de responsabilidad y gestión social como práctica de gestión en el sistema.
- d) Implementar los módulos de seguridad y salud en el trabajo, gestión documental y riesgos incluidos en el sistema Kawak.





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

- e) Identificar y medir el perfil cultural organizacional de la Unidad.
- f) Adecuar el 50% en el modelo de operación con los requisitos y prácticas ambientales de la ISO 14001 versión 2015.

1.1.3 Estructura organizacional

La estructura organizacional vigente corresponde a la adoptada por el Consejo Directivo de la Unidad 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. La estructura puede apreciarse en el siguiente link:

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

1.1.4 Indicadores de Gestión

Los 14 procesos de la Unidad 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 de la entidad. Durante el mes de diciembre de 2016 se realizó una capacitación al equipo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en materia de reporte de los indicadores en el aplicativo Kawak. Desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza el seguimiento al reporte y análisis de los datos. Para la vigencia 2017 los indicadores se han empezado a reportar a través del 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 previsto 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

Se cuenta con la Resolución 175 de 2015 UAESP "Por la cual se conforma el Grupo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos".





La Unidad se encuentra revisando la Resolución 175 de 2015 para lograr la actualización del equipo de gestores de ética, teniendo en cuenta la actual ubicación del personal en las diferentes dependencias.

Se elaboró una propuesta de Cartilla de Código de Ética, la cual se está revisando para su ajuste y adopción.

1.2.2 Desarrollo del Talento Humano

- 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"*

La Unidad adelantó la revisión del manual de funciones y a la fecha se cuenta con la propuesta de ajuste para su radicación ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, para su validación y aprobación.

1.2.2.1 Mecanismo de Implementación

En el marco del proceso de Gestión de Talento Humano se cuenta, entre otros, con los siguientes mecanismos para el logro de los objetivos del mejoramiento del Talento Humano:

- Plan de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan de Capacitación.
- Sistema propio de Evaluación del Desempeño.

1.2.2.2 Descripción De Ejecución Actividades

1.2.2.2.1. Actividades de Bienestar Social e Incentivos

Como parte de la ejecución del Plan de Bienestar Social e Incentivos para el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y marzo de 2017, la Unidad adelantó las siguientes actividades:

- **Vacaciones recreativas para hijos de funcionarios:** Los días 28-29-30 noviembre y el 1 y 2 de diciembre se realizaron las vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios, para los cuales se planeó una semana de actividades lúdico recreativas en diferentes lugares. Para esta actividad se contó con la participación de 30 niños, los cuales se inscribieron con anterioridad en el área de Talento Humano.
- **Jornadas deportivas:** En los meses de noviembre y diciembre se realizaron las jornadas deportivas para servidores de la Unidad, en las categorías de bolos, tenis de mesa, fútbol femenino y masculino.





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

- **Incentivos a los Mejores Funcionarios de Carrera Administrativa:** El día 15 de diciembre de 2016, en el marco de la rendición de cuentas de fin de año de la entidad, la Directora realizó el reconocimiento a los mejores funcionarios de carrera administrativa. Para esto se tiene en cuenta la calificación de la evaluación de desempeño y se escoge un funcionario por nivel, a los cuales se les brinda un reconocimiento económico que fue cargado a las tarjetas de compensar para que sea utilizado en turismo en las fechas y destino deseados.

- **Reconocimiento al mejor compañero:** El día 15 de diciembre de 2016, en el marco de la rendición de cuentas de fin de año de la entidad, la Directora realizó el reconocimiento a mejor compañero. Para esto se tuvo en cuenta la votación interna de cada dependencia.
- **Bonos navideños para los hijos de los funcionarios:** En el mes de diciembre se realizó la entrega de bonos de Navidad para los hijos de los funcionarios, los cuales se entregaron entre la segunda y tercera semana de diciembre y tienen un valor de \$100.000= pesos por niño, los cuales podrán ser utilizados en las tiendas de Falabella.
- **Novenas navideñas:** Se adelantaron las jornadas para la decoración de las oficinas y a partir del 16 de diciembre se realizaron las novenas navideñas, con la participación del personal de la entidad, quienes se organizaron por dependencias para compartir con los compañeros estas fechas especiales.
- **Feria institucional de servicios:** En el mes de diciembre se adelantó la primera feria institucional de microempresarios de la UAESP, con la participaron las microempresas que tienen los funcionarios y/o sus familias.
- **Jornadas deportivas:** En el mes de diciembre se realizó el cierre de las jornadas deportivas de la entidad. En el informe de rendición de cuentas de fin de año, el cual se llevó a cabo en el club de sub oficiales del Ejército, se realizó la premiación de los equipos y jugadores ganadores y se hizo entrega de trofeos y medallas a los participantes.
- **Encuestas de bienestar:** En el mes de febrero de 2017 se realizó la publicación y registro de las encuestas de bienestar, herramienta fundamental para la formulación del nuevo plan de bienestar del periodo 2017-2020.
- **Jornada de Integración:** El 10 de marzo de 2017 se realizó la jornada de integración del personal de la Unidad y se conmemoró el día internacional de la Mujer, actividad en la que participo la Administración, el Sindicato y el personal masculino de la Unidad.
- Así mismo, el 21 de marzo se realizó la celebración del día del hombre, con la participación de la Administración, el Sindicato y el personal femenino de la Unidad.





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

- **Jornadas deportivas Distritales:** Durante el primer trimestre de 2017 se realizó la verificación y actualización de los registros de inscripción del personal de la Unidad que participará en las jornadas deportivas convocadas por el DASCD. Dicho evento inicia desde el 17 de marzo de 2017 con la inauguración de los juegos.

1.2.2.2. Actividades de Capacitación

En el marco del Plan Institucional de Capacitación para el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y marzo de 2017 se realizaron las siguientes Actividades:

- En el mes de noviembre se adelantó gestión con la ARL para capacitar al personal en los siguientes temas:
 - Prevención. Normatividad ley 769.
 - Manejo IRF transporte de valores.
 - Póliza manejo Global.
 - Responsabilidad Civil de los servidores públicos.
 - Acciones Educativas PESVIAL POSITIVA.
- En el mes de diciembre se realizaron las siguientes capacitaciones internas:
 - Capacitación en Tablas de Retención Documental.
 - Campaña de concientización en seguridad de la información.
- En el primer trimestre de 2017 se realizaron las siguientes capacitaciones:
 - El 24 y 25 de enero de 2017 se adelantó la Capacitación convocada por la Contraloría General de la República sobre el reporte de información establecida en la Resolución Reglamentaria Orgánica 40700007 del 09 de junio de 2016.
 - El 15 de febrero se adelantó la capacitación del plan institucional de formación y capacitación convocado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
 - El 16 de febrero se participó en la capacitación sobre la nueva metodología para la gestión del rendimiento del Gerente Público y Acuerdos de Gestión y documentos CONPES, nuevo modelo del empleo público de Colombia, convocado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
 - El 21 de febrero se participó en la capacitación sobre el nuevo sistema tipo de evaluación del desempeño laboral, convocado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.





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

- El 27 de febrero se participó en la capacitación de Simplificación tributaria e impacto de la reforma tributaria nacional en los impuestos distritales.
- El 28 de febrero se adelantó capacitación interna sobre el uso eficiente de los residuos sólidos, formulado dentro del plan institucional de gestión ambiental PIGA, dirigido al personal de servicios generales de la entidad.

1.2.2.2.3. Evaluación del Desempeño

La Unidad cuenta con el sistema propio de evaluación del desempeño, el cual se ha venido aplicando para los funcionarios de carrera administrativa.

Conforme a los lineamientos del DASCD y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se adoptó mediante Resolución 87 de marzo de 2017 el sistema de evaluación del desempeño para personal provisional. Así mismo, se incorporó al procedimiento de evaluación del desempeño lo pertinente a la evaluación del personal provisional.

De igual manera, el DASCD, el 31 de marzo de 2017, dio inicio a las capacitaciones para el personal nombrado en provisionalidad sobre el sistema de evaluación de la gestión para provisionales.

1.2.2.2.4. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST

En desarrollo de la Implementación del SGSST, se adelantaron las siguientes actividades en el periodo comprendido entre noviembre de 2016 a marzo de 2017.

- Se adelantó el proceso de compra de las sillas para trabajo en escritorio del personal de la Unidad, y en el mes de enero se adelantó al cambio de las sillas, mejorando así las condiciones laborales del personal.
- En enero se realizaron las elecciones del nuevo Comité de Convivencia, el cual quedó conformado mediante Resolución No. 34 de enero de 2017, para un periodo de dos (2) años.
- El 6 de febrero se adelantó una jornada de sensibilización del programa de vacunación de la Unidad.
- En el mes de noviembre de 2016 y febrero de 2017, se realizaron las jornadas de vacunación para el personal de planta de la entidad, en las cuales se aplicaron las vacunas Twinrix, Tétano, Influenza y Hepatitis B.
- En el mes de febrero y marzo, por convocatoria del Departamento Administrativo de Servicio Civil Distrital, se adelantó la citación y participación de los conductores de la





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

UAESP a los exámenes médicos de tipo ejecutivo para conductores, donde se contó con la participación de los 7 conductores de la entidad.

- En el mes de marzo se dio inicio a los exámenes periódicos ocupacionales para el personal de la Unidad, ejecutándose exámenes paraclínicos (sangre), y clínicos (audiometría, optometría, espirómetro).
- En el mes de marzo se dio inicio a las visitas de inspección a las diferentes sedes administrativas y operativas de la entidad para identificar el estado de los equipos de emergencia como extintores, camillas y botiquines.
- En marzo se dio inicio a los trámites precontractuales para lograr la dotación de botiquines y la compra y recarga de extintores.

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 tanto 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.

Durante el primer trimestre de 2017 la Unidad continúa redefiniendo los riesgos de los procesos.

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.





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

- Riesgos Financieros.
- Riesgos de Cumplimiento.
- Riesgos de Tecnología.

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

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

En el tercer trimestre de 2016, 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.

Actualmente el Sistema Integrado de Gestión cuentan con un total de 44 riesgos y 125 acciones. Se espera con la actualización de los riesgos fortalecer los controles para evitar su materialización.

DIFICULTADES EN CUANTO A:

○ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En este Componente se identifican algunas dificultades como las siguientes:

- Retrasos en la entrega de la información por parte de las dependencias para el oportuno monitoreo y seguimiento a los instrumentos de planeación, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Debilidades en la descripción del análisis de los indicadores de proceso, plan de acción y sectoriales.
- Se han presentado dificultades en el seguimiento con ocasión de la transición del Sistema Integrado de Gestión hacia el Modelo de Transformación Organizacional, bajo la norma ISO 9001:2015.

○ TALENTO HUMANO

En este Componente se identifican algunas dificultades como las siguientes:

- Se identifican documentos pendientes de archivar en los Expedientes Laborales correspondientes. Esta situación genera riesgos para el control y conservación de los documentos.





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

- El módulo de nómina del aplicativo SICAPITAL que usa la Unidad no corresponde a la última versión y, en consecuencia, genera desgastes administrativos.

○ ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- Existen algunos mapas de riesgos por proceso pendientes de actualización, lo cual puede conllevar a la materialización de riesgos identificados o pendientes de identificar.

2 MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES

2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La Unidad, a través de su Oficina de Planeación, realizó con corte a marzo de 2017 seguimiento mensual a los Planes de Acción por dependencia, así como a los indicadores de gestión por proceso y a los riesgos por proceso.

Mediante la Resolución 043 de 2013 la Unidad estableció y reguló la conformación y funcionamiento de los subcomités de autocontrol, indicando en su artículo cuarto que el Subcomité de Autocontrol de cada dependencia se reunirá una vez al mes, por convocatoria del respectivo Jefe del área. Así mismo, en esta resolución se precisan las funciones que le competen al respectivo comité, las cuales deben ser analizadas, dejando constancia en las respectivas actas de reunión.

En desarrollo del rol de fortalecimiento de la cultura del autocontrol es importante destacar que la Oficina de Control Interno es la responsable de hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en la citada Resolución 043 de 2013.

De noviembre de 2016 a marzo de 2017, las mencionadas reuniones de autocontrol se han venido desarrollando en cada una de las dependencias que según el acuerdo 02 de 2012 hacen parte de la estructura organizacional de la Unidad, con excepción de algunas dependencias que manifiestan no haberse podido reunir en algunos meses. En el siguiente cuadro se puede observar cuáles dependencias han realizado normalmente sus reuniones mensuales de autocontrol (OK) y cuáles no lo han logrado (Pdte):





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

ACTAS SUBCOMITÉS AUTOCONTROL

NOVIEMBRE 2016 A MARZO 2017

DEPENDENCIA	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Oficina de Control Interno	OK	OK	OK	OK	OK
Oficina Asesora de Comunicaciones	OK	Pdte	OK	OK	OK
Oficina Asesora de Planeación	OK	OK	OK	OK	OK
Oficina de TIC	OK	OK	OK	OK	OK
Subdirección de Aprovechamiento	OK	OK	OK	OK	OK
Subdirección de Disposición Final	OK	Pdte	OK	ok	ok
Servicios Funerarios	OK	Pdte	OK	OK	OK
Alumbrado Público	OK	Pdte	OK	OK	OK
Subdirección de R.B.L.	OK	Pdte	OK	OK	OK
Subdirección Administrativa y Financiera	Pdte	OK	Pdte	Pdte	Pdte
Subdirección Asuntos Legales	OK	OK	OK	OK	OK
CONVENCIONES					
OK	Reunión y Acta realizada y subida al aplicativo Drive				
Pdte	Reunión y Acta pendiente de realizar y/o subir al aplicativo Drive				

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

2.2 AUDITORÍA INTERNA

Desde la Oficina de Control Interno se ha trabajado en la formulación y desarrollo del Programa Anual de Auditoría, lo cual contribuye al 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 los procesos que se desarrollan en la entidad.

El Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2017 fue aprobado por el Comité Directivo de la Unidad o Comité del Sistema de Control Interno de la Unidad en sesión del día 02 de febrero 2017. El acta correspondiente y el mencionado plan se encuentran publicados en la página web de la Unidad en el siguiente enlace:

<http://www.uaesp.gov.co/index.php/institucional-uaesp/control-interno/programa-anual-de-auditoria>

Para el primer trimestre del 2017 se programaron 4 Auditorías, las cuales se están ejecutando actualmente.

En el periodo objeto de seguimiento se presentaron los siguientes informes:

- Se actualizó la caracterización del proceso de Evaluación Control y Mejora. Radicado No. 20171100018053 del 23/03/2017.





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

- b) Informe Derechos de Autor de Software con radicado 20171100019153 del 3/04/2017.
- c) Informe de evaluación por dependencias, enviado con radicado No. 20171100015003 del 6/03/2017.
- d) Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, enviado por correo electrónico el 27 de febrero de 2017.
- e) Se remitieron los informes de Seguimiento a los requerimientos efectuados por los entes de control en los meses de noviembre y diciembre de 2016, enero, febrero y marzo de 2017.

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 Auditoría aprobado para la vigencia inmediatamente anterior, las auditorías solicitadas por la Dirección General y las auditorías de calidad.

A continuación, se presenta de manera desagregada el estado de los Planes de Mejoramiento por proceso de la Unidad y su avance a marzo 31 de 2017, teniendo en cuenta las acciones formuladas y las ejecutadas para cada uno de los hallazgos identificados.

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO					
HALLAZGOS A MARZO 31 DE 2017					
No.	Proceso	Identificados	Cerrados	Abiertos	Avance
1	Direccionamiento Estratégico.	26	14	12	54%
2	Aprovechamiento.	16	9	7	56%
3	Gestión de Asuntos Legales.	16	9	7	56%
4	Disposición Final.	12	7	5	58%
5	Recolección, Barrido y Limpieza.	13	7	6	54%
6	Gestión Financiera.	8	6	2	75%
7	Gestión del Talento Humano.	16	6	10	38%
8	Gestión Documental y PQR.	10	4	6	40%
9	Alumbrado Público.	11	2	9	18%
10	Gestión de Apoyo Logístico.	13	2	11	15%
11	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	20	2	18	10%
12	Servicios Funerarios.	7	1	6	14%
13	Gestión de Comunicaciones.	6	0	6	0%
14	Evaluación, Control y Mejora.	1	0	1	0%
Total		175	69	106	39%

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP





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

Como se puede observar en la tabla anterior, de los 175 hallazgos identificados en las auditorías internas, se cerraron 69, **obteniendo un avance del 39% en la solución de los hallazgos de auditoría.** El Plan de Mejoramiento con mayor número de hallazgos cerrados es el Proceso de Gestión Financiera con 6 de 8 hallazgos, seguido por los procesos de Gestión de Asuntos Legales y Aprovechamiento.

De otro lado, la Unidad tenía 364 acciones formuladas para solucionar las causas que originaron los hallazgos en las auditorías internas. A marzo 31 de 2017 se observa que se cerraron 188 acciones, **para un avance consolidado del 52% en la ejecución de éstas.** El Plan de Mejoramiento con mayor número de acciones ejecutadas es el Proceso de Gestión del Talento Humano con 35 de las 46 que tenía abiertas al inicio del periodo analizado, seguido del proceso de Disposición Final con 20 de las 29 acciones abiertas y RBL con 13 de 19.

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO					
ACCIONES A MARZO 31 DE 2017					
No.	Proceso	Formuladas	Ejecutadas	Abiertas	Avance
8	Gestión del Talento Humano.	46	35	11	76%
1	Direccionamiento Estratégico.	45	26	19	58%
4	Disposición Final.	29	20	9	69%
6	Aprovechamiento.	27	20	7	74%
10	Gestión Financiera.	24	20	4	83%
12	Gestión de Asuntos Legales.	28	15	13	54%
3	Recolección, Barrido y Limpieza.	19	13	6	68%
11	Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	49	10	39	20%
9	Gestión de Apoyo Logístico.	27	9	18	33%
5	Alumbrado Público.	21	7	14	33%
13	Gestión Documental y PQR.	19	7	12	37%
2	Gestión de Comunicaciones.	14	4	10	29%
7	Servicios Funerarios.	11	1	10	9%
14	Evaluación, Control y Mejora.	5	1	4	0%
Total		364	188	177	51.6%

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

Teniendo en cuenta el periodo enero - marzo de la vigencia 2017, desde la Oficina de Control Interno se ha venido realizando acompañamiento a cada uno de los líderes de los Planes de Mejoramiento de cada Proceso con el fin de poder depurarlos, validar acciones y poder generar los cierres correspondientes. La información específica del estado de cada Plan de Mejoramiento se encuentra publicada en la Intranet, en el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad. En el siguiente enlace:

http://srvpesi8:8090/intranet/index.php?option=com_content&view=article&id=933&Itemid=14

4





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

2.3.2 Plan de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá

La Unidad cuenta con un Plan de Mejoramiento derivado de la función fiscalizadora que ejerce la Contraloría de Bogotá, de acuerdo con la Resolución 069 de 2015. El Plan de Mejoramiento está conformado actualmente por 144 acciones que están divididas así: 48 acciones de Auditorías de Vigencias Anteriores, 54 acciones de la Auditoría Regular de 2015 Código 261, 28 acciones de la Primera Visita de Control Fiscal a la Contratación 2016 Código 529 y 14 acciones de la Segunda Visita de Control Fiscal a la Contratación 2016 Código 270.

El Plan de Mejoramiento con la Contraloría incluye las acciones planteadas por la Unidad para resolver los Hallazgos de las siguientes auditorías:

1. Auditorías de Vigencias Anteriores (2009 a 2014)
2. Auditoría Regular de la vigencia 2015 - Código 261.
3. Primera Visita de Control Fiscal a la Contratación 2016 - Código 529.
4. Segunda Visita de Control Fiscal a la Contratación 2016 - Código 270.

El plan está conformado a la fecha de la siguiente manera:

<u>Plan de Mejoramiento</u>	<u>Hallazgos</u>	<u>Acciones</u>
Vigencias Anteriores.	33	48
Regular 2015.	31	54
Visita de Control Fiscal No. 1 Contratación.	18	28
Visita de Control Fiscal No. 2 Contratación.	10	14
TOTAL	92	144

Fuente: Oficina de Control Interno.

A marzo 31 de 2017 la Unidad tiene 45 acciones del Plan de Mejoramiento de Vigencias Anteriores listas para solicitar a la Comisión Regular de la Contraloría la revisión y posterior cierre de las mismas. A la fecha, se está a la espera del cierre definitivo de éstas 45 acciones.

En estas condiciones, a la fecha el Plan de Mejoramiento con la Contraloría tiene **un total de 99 Acciones abiertas.**





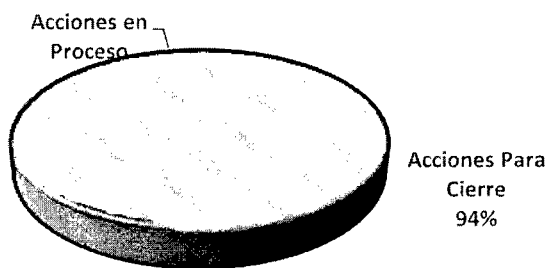
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

En la tabla siguiente se evidencia el seguimiento a las acciones del Plan de Mejoramiento de vigencias anteriores.

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIAS ANTERIORES			
DEPENDENCIA/AS	NO. DE ACCIONES PLANTEADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Subdirección de Disposición Final	1	1	100%
Subdirección de Aprovechamiento / Subdirección de Asuntos Legales	3	3	100%
Subdirección de Asuntos Legales	6	6	100%
Subdirección Administrativa y Financiera	12	11	92%
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	8	7	88%
Oficina Asesora de Planeación	4	4	100%
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado público	11	10	91%
Subdirección Administrativa y Financiera / Subdirección de Asuntos Legales	2	2	100%
Subdirección de Aprovechamiento / Subdirección Administrativa y Financiera	1	1	100%
TOTAL	48	45	94%

Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIAS ANTERIORES



Fuente: Oficina de Control Interno – UAESP

De otro lado, el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Regular 2015 tiene **cincuenta y cuatro (54) acciones** planteadas para atender los 31 hallazgos que formuló la Contraloría de Bogotá. Actualmente las acciones que tenían fecha de terminación 31 de diciembre de 2016 se encuentran con la evidencia necesaria para solicitar el cierre de la acción. Las demás acciones se encuentran todas en proceso de ejecución.

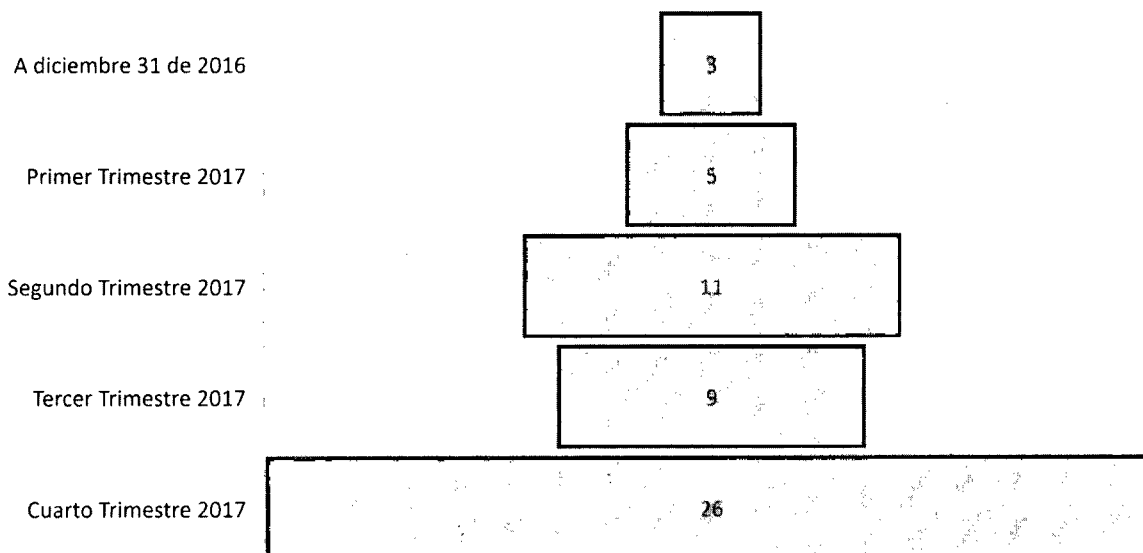




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

La grafica siguiente indica el número de acciones y los trimestres en los que se vencen. Por lo tanto, se recomienda a todas las áreas verificar las fechas de terminación de las acciones y adelantar las gestiones pertinentes para lograrlas antes del plazo pactado con el ente de control.

Plan de Mejoramiento Auditoria Regular 2015 Acciones por Trimestre



Fuente: Oficina de Control Interno.

Finalmente, la Contraloría realizó dos (2) Visitas de Control Fiscal durante la vigencia 2016 para verificar la gestión de contratación, en las cuales se formularon por parte del ente de control 18 y 10 hallazgos respectivamente, estos serán subsanados con **42 acciones formuladas** por la Unidad. A la fecha, todas las acciones se encuentran en proceso de ejecución.

Los hallazgos resultados de estas visitas serán atendidos en un 88% por la Subdirección de Asuntos Legales que es responsable de 31 acciones y comparte la responsabilidad de 6 acciones con otras dependencias de la entidad.

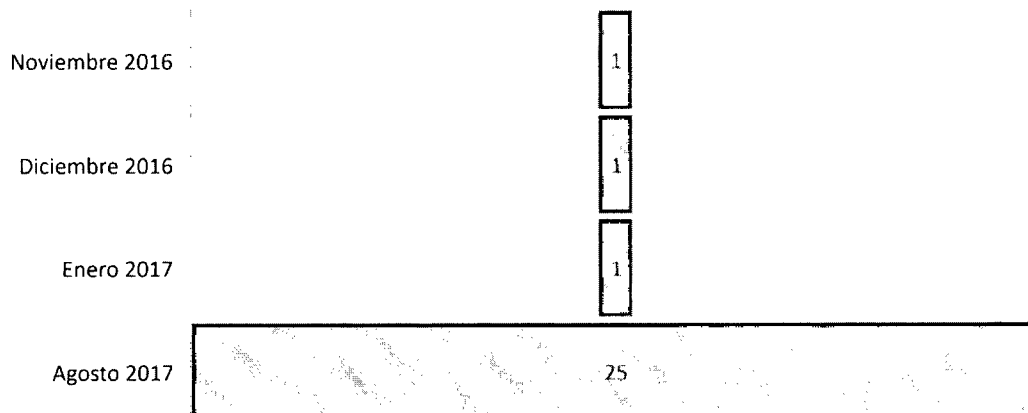
Los términos establecidos por la entidad para dar cumplimiento a las acciones se resumen en las siguientes gráficas, que indican trimestralmente cuantas acciones deben cumplirse de acuerdo a los dispuesto por la entidad en la formulación del Plan de Mejoramiento de cada una de las Auditorias Especiales.





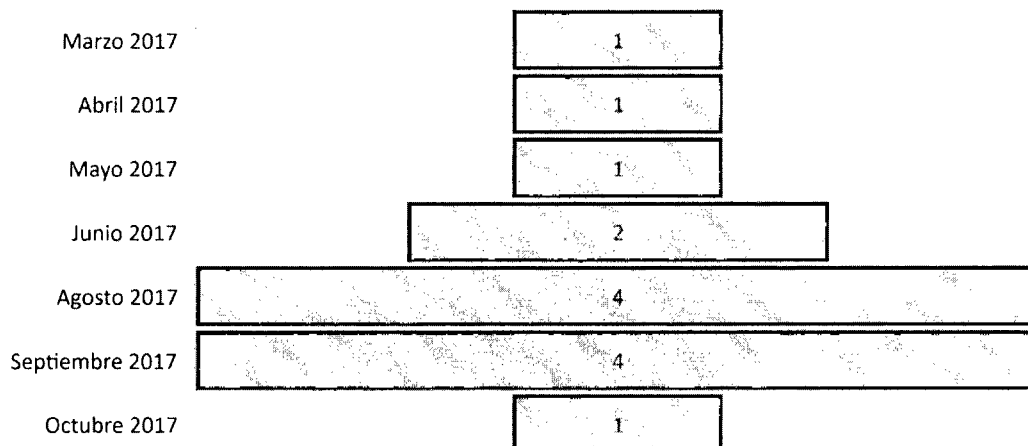
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

Primera Visita de Control Fiscal - Contratación



Fuente: Oficina de Control Interno.

Segunda Visita de Control Fiscal - Contratación



Fuente: Oficina de Control Interno.

Durante el presente año se realizará el seguimiento al cumplimiento de estas acciones y oportunamente se presentarán los informes respectivos para que se puedan tomar las medidas de ajuste oportunas.





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

3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

3.1.1 Gestión Documental:

- Con la aprobación de las TRD para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, se envió al Archivo Distrital la solicitud de convalidación para dar continuidad al trámite procedimental para la aplicación de las TRD conforme lo establece las normas de archivo vigentes.
- Se adelantó el traslado de la información del archivo de gestión a la nueva sede ubicada en la Carrera 16 No. 53-38 de Bogotá. Las subdirecciones y oficinas han realizado la entrega de manera parcial de los documentos con inventarios de la documentación producida con el fin de iniciar el proceso de verificación y conformación de expedientes físicos paralelamente con el expediente virtual, acorde a las series establecidas en las TRD.
- En la nueva sede los expedientes se han organizado de manera física en estantería metálica, acorde a las recomendaciones del Archivo de Bogotá.
- Los puestos de trabajo se encuentran en proceso de adecuación ya que la nueva sede carece de conexiones de red. La oficina de TIC's se encuentra adelantando la instalación de la red para facilitar los procesos de gestión documental que se requieren desarrollar como son:
 - 1) Organización por consecutivo de correspondencia de los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017, para dar cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001.
 - 2) Actualización de expedientes físicos contractuales y conformación de unidades documentales de las series misionales.
 - 3) Ordenación cronológica de la documentación en las unidades documentales.
 - 4) Foliación de los expedientes.
 - 5) Digitalización de expedientes para conformación del expediente virtual.
 - 6) Asignación de áreas para las diferentes series documentales.
 - 7) Atención de consultas y préstamos.





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

- 8) Atención de requerimiento a los diferentes entes de control.
 - 9) Elaboración y actualización de formatos para SIG.
 - 10) Actualización e ingreso al SIG de las hojas de control para contratos e historia laboral.
 - 11) Elaboración y actualización de inventarios documentales.
 - 12) Elaboración de actas de reconstrucción de documentos.
- En la nueva sede se recibieron los archivos de los operadores Lime con 2.205 cajas X 300, cuyo contenido oscila en promedio en 50 expedientes por caja y de las cuales se ha realizado la verificación del 80% de la información recibida y Aseo Capital, quien hizo entrega de 1.055 Cajas que están pendientes por verificar. En la actualidad se tiene cerca de 3.800 metros lineales de archivo en esta sede.
 - Se solicitaron los conceptos para el alquiler de la bodega para la custodia del archivo y el proceso de contratación para la distribución de la correspondencia al Archivo de Bogotá, entidad que emitió concepto favorable en las dos situaciones gestionadas.
 - Se terminó con la digitalización de los contratos 2016 y se generó la creación del expediente virtual, conforme la estructura de las TRD.
 - La unidad de correspondencia se centralizó en la sede de la calle 53, en donde también se apoyó el traslado y adecuación de los puestos de trabajo para el personal que atiende la actividad de radicación.
 - Se están actualizando los procedimientos de correspondencia enviada y correspondencia recibida a fin de fortalecer las gestiones en el servicio de correspondencia.
 - Se apoyó a la Subdirección Administrativa y Financiera en la actualización del Procedimiento de pagos.
 - Se inició la conformación del Expediente virtual para la serie contratos del 2017, los cuales se están estructurando conforme la TRD con el fin de facilitar la consulta de los documentos por tipo documental.
 - Durante el primer trimestre de 2017 se atendió el envío de más de 6.500 comunicaciones que se refieren a los diferentes trámites que atiende la entidad, recibidos de manera física o por diferentes canales como redes sociales, correo electrónico, etc.





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

- Se finalizó la consolidación del FUID y la conformación de los expedientes de beneficiarios del Programa de Sustitución de Vehículos de Tracción Animal (VTA), los cuales se encuentran organizados de manera física.
- En el primer trimestre se realizó la capacitación de los servidores de la entidad en temas de aplicación de TRD tanto de manera física como de manera virtual conforme a las convocatorias adelantadas por la Oficina TIC's y Gestión Documental.
- Se atiende la radicación de las SDQS que se reciben en el área de atención al ciudadano.

3.1.2 Gestión de Comunicaciones:

Como instrumento de comunicación, la Unidad realiza la actualización permanente de sus canales de comunicación tanto internos como externos. Se puede observar que la página web de la entidad contiene las últimas noticias sobre las actividades y comunicaciones oficiales 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, la Intranet se encuentra en proceso de reestructuración y rediseño, con el fin de que sea una plataforma útil y atractiva para los servidores y contratistas de la entidad. La UAESP cuenta con un boletín informativo (interno) mensual, en donde se destacan las actividades realizadas por las diferentes dependencias. También se realiza un noticiero interno denominado "Somos a Unidad" que ha contado con la participación de varios funcionarios y contratistas.

Como herramienta de comunicación interna y externa, la UAESP ha instalado en los diferentes pisos de su sede principal, carteleras virtuales con información de interés tanto para el público interno como externo.

La Unidad continúa realizando jornadas de recuperación, embellecimiento e iluminación del espacio público de la ciudad. Para cada una de estas jornadas, la UAESP ha realizado alianzas con el sector privado, como es el caso de DOVE UNILEVER EMPRESA DE ACUEDUCTO; ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO; CONCEJO DE BOGOTÁ; SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL; IDIGER; IDIPRÓN; INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE-IDRD.

Estas jornadas están enmarcadas en una campaña de comunicación que se ha enfocado, principalmente, en las redes sociales, con el fin de llegarle a la ciudadanía especialmente a los jóvenes, con mensajes de pertenencia y amor por la ciudad.

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





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

- Prensa.
- Televisión.
- Radio.
- Internet.
- Redes Sociales Twitter, Facebook, Youtube e Instagram.
- Intranet.
- Fondo de escritorio.
- Correo electrónico.
- Pantallas internas.

3.1.3 Procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS

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 modificar el nombre y código del Procedimiento. Se ajustó el cuadro de autorización, se eliminaron y se establecieron nuevos lineamientos de política, se ajustaron las responsabilidades y autoridad, se ajustaron las actividades del procedimiento (descripción, área responsable, cargo responsable, registro y punto de control), se ajustó el diagrama de flujo, se ajustaron los códigos de los formatos en el punto de Anexos. De igual manera, se actualizó el formato GC-PCAC-FM-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Se incorporó el formato GC-PCAC-FM-02 Encuesta de Satisfacción y Percepción de la Prestación del Servicio al Ciudadano.

El área de atención a PQRS y la Oficina 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 diciembre de 2016 a marzo de 2017 se cuenta con el registro de catorce (14) PQRS ingresadas por este medio; de las cuales cinco (5) llegaron al Facebook de la UAESP y nueve (9) al Twitter.

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

3.1.3.1 Área de Atención al Ciudadano

Los temas más solicitados por los ciudadanos están relacionados con los asuntos misionales, tales como:

TEMAS
Corte de césped en área publica - operador y/o prestador del servicio.
Gestión de la oficina - oficina asesora de planeación.





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

TEMAS
Gestión de la oficina asesora de comunicaciones y relaciones interinstitucionales.
Gestión de la subdirección de aprovechamiento.
Gestión de la subdirección de disposición final.
Gestión de la subdirección de recolección, barrido y limpieza.
Gestión del servicio de alumbrado público.
Gestión del servicio funerarios urbano regional - subdirección de servicios funerarios y alumbrado público.
Gestión social - subdirección de aprovechamiento.
Horarios de recolección - operador y/o prestador del servicio.
Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio.
Luminaria apagada - operador o prestador del servicio.
Mantenimiento tapas, cajas o ductería - operador o prestador del servicio.
Poda de árboles - subdirección de recolección, barrido y limpieza.
Recolección de animal muerto en vía pública - operador y/o prestador del servicio.
Recolección de colchones - operador y/o prestador del servicio.
Recolección de escombros domiciliarios y clandestinos - operador y/o prestador del servicio.
Recolección de residuos vegetales - operador y/o prestador del servicio.
Solicitudes de expansiones de alumbrado público - subdirección de servicios funerarios y alumbrado público.
Vehículos de tracción animal - subdirección de aprovechamiento.

Con base en éstos registros, el área de atención al ciudadano realiza seguimiento al proceso con las subdirecciones misionales para garantizar la atención de los requerimientos radicados en el SDQS por medio de correo electrónico a través de los enlaces establecidos a cada subdirección, lo cual se hace mensualmente.

3.1.3.2 Página Web

Como parte del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, se encuentra publicado en la página Web de la UAESP el “Formulario de PQR”, el cual permite a la ciudadanía formular peticiones, quejas, reclamos y comentarios de forma fácil. Durante el mes de marzo de 2017 se realizó la actualización del correo de recepción de las PQR de la entidad a través de este medio, pasando de pqrs@uaesp.gov.co a uaesp@uaesp.gov.co.





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

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).

3.1.3.3 Defensor del Ciudadano

Antecedentes:

Mediante la Resolución 128 de 2010, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP- estableció y reglamentó el Defensor del Ciudadano en la Unidad, atendiendo la Directiva 03 de agosto 9 de 2007 y Circular 051 del 2 de noviembre de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad, designando a la Doctora GLORIA AMPARO MARTINEZ DULCE, Profesional Especializado, funcionaria de planta y su suplente Doctor JOSE HUGO ALDANA GALLEGO, profesional Especializado de planta como Defensores del Ciudadano, para la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que éste presta, mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

A través de la Resolución 062 de 2015, se designó como Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), en condición de Principal a la Doctora Amparo Martínez Dulce, Profesional Especializado Grado 26, funcionaria de planta, adscrita a la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza y como suplente al Doctor Rigoberto Morales Becerra, Profesional Especializado, funcionario de planta.

Actualmente:

De acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 392 de 2015, emitido por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital. El mencionado decreto dejó sin vigencia lo señalado en la Directiva No. 003 de 2007 y las circulares Nos. 051 de 2007 y 067 de 2010, al igual que la Resolución No. 128 de 2010, expedida por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

De igual forma, dicho decreto determinó que esta función debe ser ejercida por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios.

Es así que mediante Resolución 060 de 2016, la Directora General de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, delegó en el jefe de la Subdirección de Asuntos Legales la función del defensor del ciudadano.

Gestión realizada

Se actualizó la publicación de la información del defensor del ciudadano en la página web de





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

la Entidad, en cumplimiento a los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.

Canales:

Los usuarios pueden acudir al Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través de los siguientes canales:

Correo Electrónico: *defensordelciudadano@uaesp.gov.co*
Atención Telefónica: *3580400 Ext. 1427 y 1403*
Canal Escrito: *Raditando el comunicado en la Avda. Caracas No. 53-80*
Presencial: *En la Subdirección de Asuntos Legales de la Unidad, ubicada en la Avda. Caracas No. 53-80, Segundo Piso.*

Requerimientos Recibidos:

En el presente acápite se registra la gestión adelantada en el año 2017 en cuanto a las quejas presentadas por los ciudadanos ante el Defensor del Ciudadano y se realiza un breve análisis de la situación existente en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP-, desde la delegación realizada a la Subdirección de Asuntos Legales, mediante la Resolución 060 de 2016.

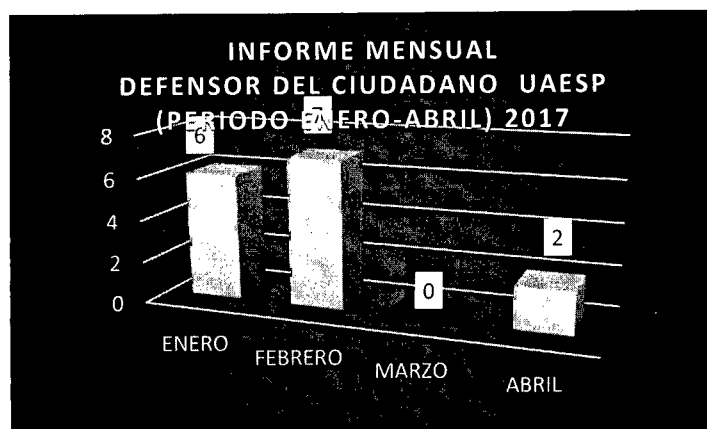
La Defensoría del Ciudadano en la UAESP ha tenido conocimiento en el año 2017 de 15 solicitudes presentadas por los usuarios, en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de aseo, aprovechamiento y alumbrado público. Estas quejas han sido recibidas por los diferentes canales virtuales, para cada uno de los meses de la presente vigencia así:

INFORME MENSUAL DEFENSORIA DEL CIUDADANO-2017	
MES	CANTIDAD
ENERO	6
FEBRERO	7
MARZO	0
ABRIL	2
TOTAL	15



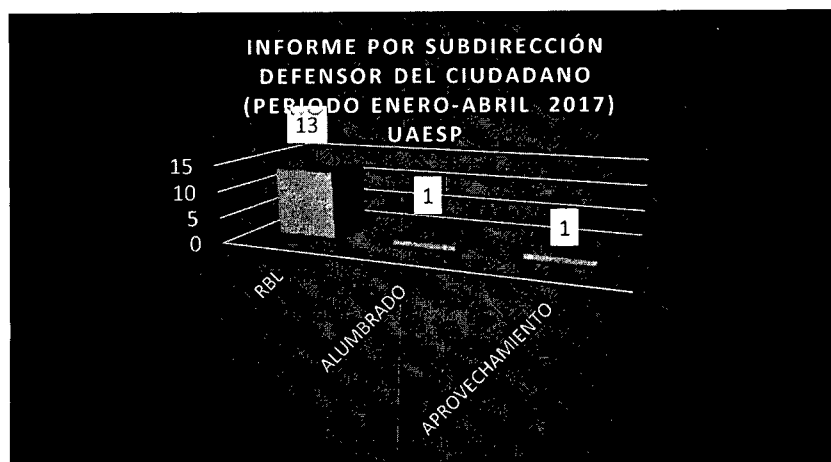


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos



Asimismo, se han recibido requerimientos a través de las diferentes dependencias de la Unidad, así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	13
Subdirección de Alumbrado Público y Servicios Funerarios	1
Subdirección de Aprovechamiento	1
TOTAL	15





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

De la tabla y gráficas anteriores, se observa que la mayor cantidad de solicitudes se relacionan con la recolección, barrido y limpieza, situación que presenta una constante en lo transcurrido de la presente vigencia.

No obstante, se puede concluir que en la Unidad el número de solicitudes presentadas ante el Defensor del Ciudadano no registra un mayor volumen por cuanto los usuarios presentan sus reclamaciones directamente ante el operador del servicio público y solo utiliza este medio en casos especiales.

Debilidades:

Como debilidades en el tema de Defensor del Ciudadano se han identificado las siguientes:

1. Falta de competencia del Defensor del Ciudadano para iniciar investigaciones para exigir a los diferentes operadores de los servicios públicos a cargo de la UAESP sobre la atención oportuna de requerimientos presentados en esta Defensoría. El instrumento de presión es únicamente a través de la interventoría por incumplimientos contractuales.
2. No llegar a disponer de infraestructura física y tecnológica para atender a los ciudadanos que requieran del Defensor del Ciudadano.

3.1.3.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El área de Atención al Ciudadano gestionó en el periodo comprendido de 1 de enero al 30 de marzo de 2017 un total de 2.110 peticiones ciudadanas con las siguientes tipificaciones:

TIPOS	Nº
CONSULTA	28
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1417
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	366
FELICITACIÓN	7
QUEJA	96
RECLAMO	140
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28
SUGERENCIA	20
TOTAL GENERAL	2.110

Con base en el seguimiento trimestral se observa que la Unidad cerró 1.076 peticiones, quedando al cierre del trimestre 1.034 pendientes de respuesta.





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

4 ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de la Unidad cuenta con todos los Componentes y Elementos implementados y, en general, se observa un adecuado desarrollo y mantenimiento de los mismos.

No obstante, se identifican algunas debilidades en los siguientes Componentes del Sistema:

- 1) En Administración del Riesgo, ésta Oficina considera que todavía es susceptible de mejorar el trámite de identificación, valoración y administración del riesgo. En este aspecto, se estima necesario realizar una actualización completa de los mapas de riesgo por proceso de la Unidad y realizar un monitoreo permanente para evitar la materialización de los mismos.
- 2) En el Componente de Planes de Mejoramiento, todavía es posible mejorar la ejecución de las acciones consignadas en dichos instrumentos para atender oportunamente y con contundencia los Hallazgos identificados tanto en auditorías internas como en las externas.

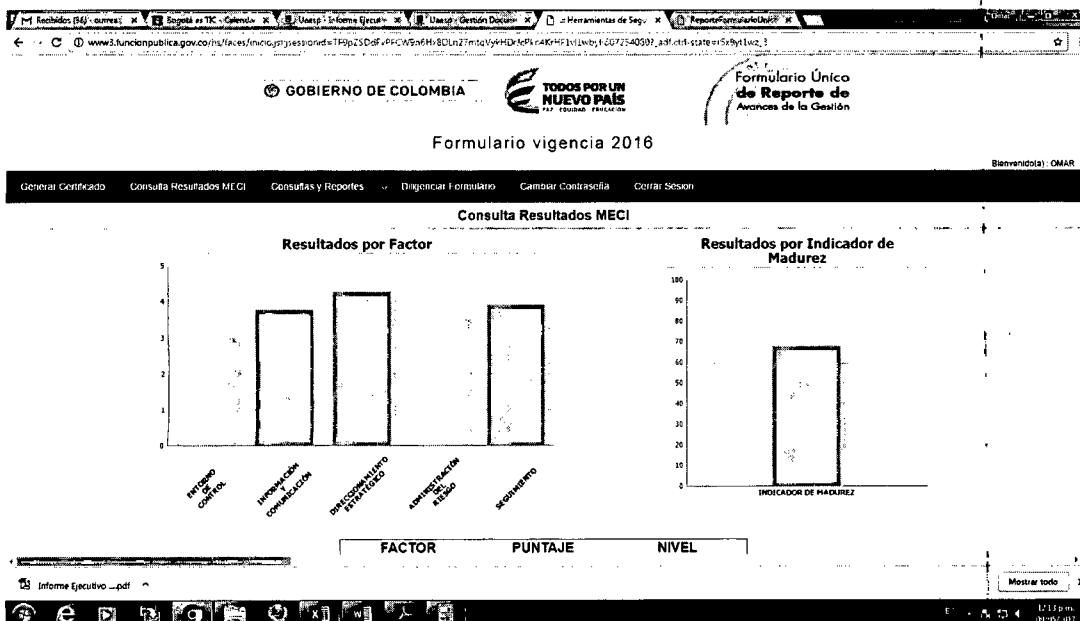
En este punto vale la pena destacar los resultados obtenidos por la Unidad en el diligenciamiento de la Encuesta Anual del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre maduración del Sistema de Control Interno de la UAESP. Una vez evaluados todos los componentes del MECI en la mencionada encuesta, la **calificación total** de la Unidad es de **67.57 puntos sobre 100**, evidenciando un nivel de madurez de su Sistema de Control Interno calificado como **SATISFACTORIO**.

La siguiente gráfica muestra el resultado señalado:





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



Fuente: Formulario MECI_FURAG, Página de la Función Pública.

La calificación específica por componente es la siguiente:

<p>FACTOR PUNTAJE NIVEL</p>
<p>Entorno de Control 2.97 INTERMEDIO</p>
<p>Información y Comunicación 3.78 SATISFACTORIO</p>
<p>Direccionamiento Estratégico 4.28 SATISFACTORIO</p>
<p>Administración del Riesgo 3.57 INTERMEDIO</p>
<p>Seguimiento 3.92 SATISFACTORIO</p>
<p>Indicador de Madurez MECI 67.57 SATISFACTORIO</p>

Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno

[Ir a Instructivo](#)

Fuente: Formulario MECI_FURAG, Página de la Función Pública.





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

5 RECOMENDACIONES GENERALES

Como parte de las recomendaciones que se producen como efecto del seguimiento realizado al estado de los trece (13) elementos del Sistema de Control Interno de la Unidad, se consignan las siguientes recomendaciones:

1. Es importante revisar y actualizar los Mapas de Riesgos de todos los procesos de la Unidad, haciéndolos cada vez más completos, técnicos y debidamente soportados. De igual manera, es conveniente llevar un estricto control a las acciones formuladas en dichos mapas para evitar la materialización de riesgos que generen inconvenientes operativos y legales para la Entidad.
2. La Unidad avanzó significativamente durante el primer trimestre de 2017 en la ejecución y cierre de las Acciones formuladas en los Planes de Mejoramiento tanto internos como externos. Para el caso del Plan con la Contraloría, se tienen 45 acciones listas para cierre de un total de 144 abiertas (31%) y para el caso de los Planes de Mejoramiento Internos, se lograron cerrar 177 de 364 abiertas (52%). Se recomienda especialmente seguir avanzando de manera importante en el cierre de todas las acciones pendientes. El próximo corte de seguimiento será junio 30 de 2017.
3. Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación avanzar de manera significativa en la implementación del aplicativo KAWAK, adquirido por la Unidad para llevar el registro de la información clave del Sistema Integrado de Gestión, en particular de los componentes relacionados con Indicadores, Riesgos y Planes de Mejoramiento por proceso. Para lo señalado, es muy importante la participación activa de todas las dependencias. Es igualmente importante iniciar la carga de los módulos críticos para el Modelo de Transformación Organizacional, como son el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, gestión documental y riesgos.
4. Es igualmente importante que durante la vigencia 2017 se avance en el rediseño y actualización del modelo de operación por procesos de la UAESP, con el objetivo de adecuarlo al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
5. Finalmente, se recomienda a las dependencias dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución UAESP 043 de 2012, en cuanto a revisar los temas mínimos que deben ser desarrollados en la reunión de autocontrol que se ejecute mínimo una vez al mes, los cuales igualmente fueron establecidos en la respectiva resolución. Así mismo, es importante recordar que las actas de los respectivos Subcomités deben ser subidas al Drive una vez realizada la reunión, con el fin de permitir su consulta oportuna y facilitar su seguimiento. En este aspecto se recalca que las reuniones de autocontrol deben ser por lo menos una vez al mes y que, en consecuencia, no es procedente considerar una reunión como cumplimiento para las reuniones de dos o más meses.





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

De acuerdo con lo señalado en el Artículo 09 de la Ley 1474 de 2011, en los términos anteriores queda consignado el Informe Pormenorizado el Estado de Control Interno con corte a abril 30 de 2017. El próximo informe debe rendirse con corte Agosto 30 de 2017.

Atentamente,

OMAR URREA ROMERO

Jefe Oficina de Control Interno – Mayo 11 de 2017

Revisó: Omar Urrea Romero *OU*

Preparó: Claudia Patricia Ardila Díaz. *cd*



