

MEMORANDO

20221100021053

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100021053**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 16 de marzo de 2022

PARA: RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS
Subdirector Administrativo y Financiero

INGRID LISBETH RAMÍREZ MORENO
Subdirectora Servicios Funerarios y Alumbrado Público

FREDY FERLEY ALDANA ARIAS
Subdirector Disposición Final

ALVARO RAUL PARRA ERAZO
Subdirector Aprovechamiento

HERMES HUMBERTO FORERO MORENO
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Servicio al ciudadano UAESP, Primer Ciclo

Respetados Subdirectores(as):

La Oficina de Control Interno (OCI), en ejercicio de sus competencias, en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993, en el Título 21 del Decreto 1083 de 2015 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, por medio del presente memorando, les presenta el Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano UAESP, Primer Ciclo, el cual se realizó en el marco del Plan Anual de Auditoría 2022 de la Oficina de Control Interno, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno UAESP.

MEMORANDO

20221100021053

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100021053**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 16 de marzo de 2022

De acuerdo con los resultados, para el caso de las observaciones presentadas, es necesario que se analice la necesidad y/o pertinencia de formular acciones de mejora que eviten incumplimientos normativos o concreción de riesgos asociados. En el evento de que se decida realizar acciones de mejora, estas deberán ser incluidas en el plan de mejoramiento interno junto con las acciones propuestas en el formato FM-04 – Plan de mejoramiento institucional - por procesos, proyectos y dependencias V1; motivo por el cual, comedidamente se les solicita que estas sean enviadas a la OCI dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibido de este documento.

Finalmente, desde la Oficina de control Interno agradecemos la atención y colaboración prestada por todos ustedes y sus equipos de trabajo designados para el desarrollo de este ejercicio de auditoría. Cualquier información o aclaración al respecto, estaremos dispuestos a atenderla.

Atentamente,

Sandra Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado digitalmente por
Sandra Beatriz Alvarado
Salcedo
Fecha: 2022.03.22 21:33:48
-05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

Email: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexo: Un (1) archivo digital, que contiene el informe de auditoría de servicio al ciudadano

Elaboró: Adriano Parada Ravelo, PU 219-12 OCI

Copia: Dirección General

Informe de auditoría interna

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X		X	
INFORME ⁽³⁾	Informe sobre la atención de los requerimientos (PQRS) y atención al ciudadano UAESP			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Todos los Procesos; con especial atención el proceso de Atención de Servicio al Ciudadano			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Líderes de procesos, y equipos de trabajo designados.			
OBJETIVO	Evaluar la gestión de la atención de los requerimientos (PQRS) relacionados con la Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el proceso/procedimientos y con la normatividad vigente.			
ALCANCE	Gestión de requerimientos entre el 01 de agosto de 2021 al 31 de enero del 2022.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	9 de febrero al 31 de marzo del 2022			
EQUIPO AUDITOR	Adriano Parada Ravelo (PU 219-12) Carmen Liliana Villa (TO 314-18) - Apoyo			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Archivos de las PQRS, hoja de ruta sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, resultados del indicador de cumplimiento PQRS, proceso de Servicio al Ciudadano, informes de encuestas de satisfacción, informes de atención de PQRS, evidencias presentadas por equipo de trabajo auditado, Base de Datos enviada por Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C o Veeduría Distrital.			

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

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

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

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

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

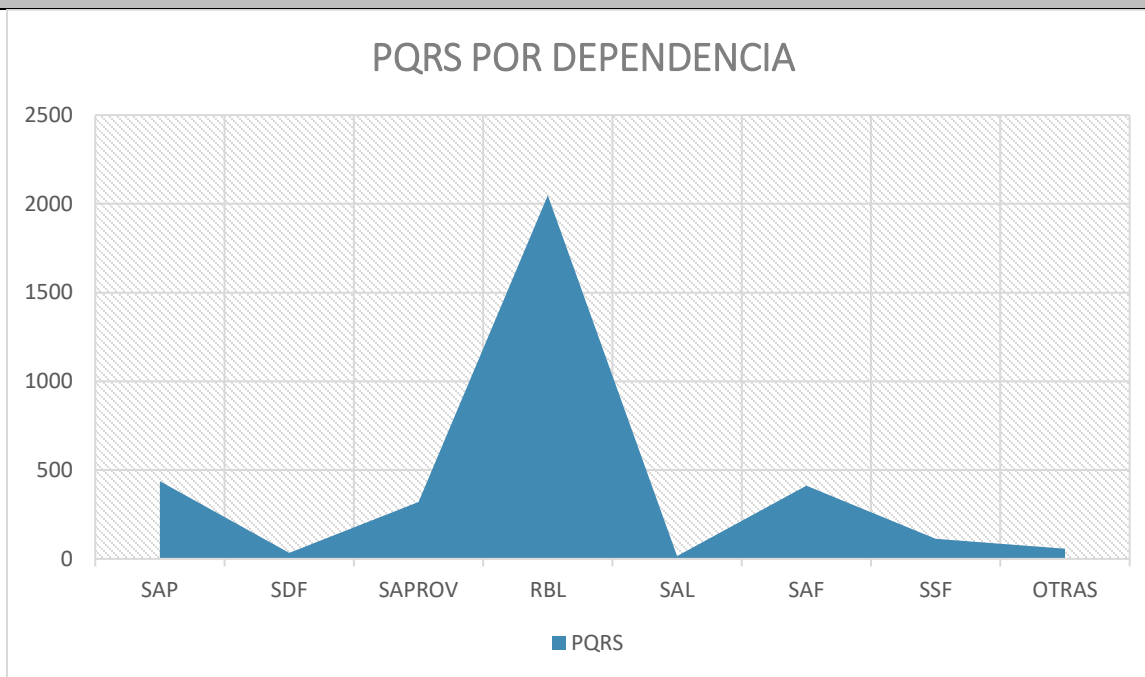
En el desarrollo de la auditoría se consideraron los siguientes aspectos:

- 1.1. La planificación de la auditoría la cual fue comunicada a los procesos incluyendo entre otros: el objetivo, el alcance, los criterios a evaluar y la programación de las fechas de ejecución de las actividades.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- 1.2. Información sobre las PQRS recibidas en el periodo analizado con el fin de evaluar los resultados, tomando como base los archivos entregados por el Proceso de Servicio al Ciudadano. En este punto efectuamos cruces (prueba de referencia cruzada) contra archivos entregados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, donde encontramos consistencia en las cifras.
- 1.3. Toma de una muestra de las PQRS relacionadas en los documentos suministrados por el Proceso de Servicio al Ciudadano, con énfasis en las áreas misionales, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas a fin de constatar su estado y gestión por la Entidad.
- 1.4. Los informes mensuales publicados en la página Web de la Entidad, con el fin de realizar comprobación y referencia cruzada.
- 1.5. Validación del normograma asociado con el servicio al ciudadano y publicación en la página Web de la Entidad.
- 1.6. Revisión de los resultados de Encuestas de Percepción del Ciudadano respecto de los canales de atención.
- 1.7. La auditoría se llevó a cabo alternando trabajo en casa y presencial, y fue coordinado con el equipo de trabajo asignado la entrega de datos, informes documentales y registros entrevistas, de los cuales se efectuaron los análisis correspondientes.
- 1.8. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, determinamos que durante el periodo analizado (agosto de 2021 a enero del 2022) fueron ingresados un total de 3.388 requerimientos de PQRS para la Entidad, de los cuales:
 - La dependencia con mayor cantidad fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (SRBL) con el 60.44 % (2.048 PQRS); la siguieron: la Subdirección de Alumbrado Público (SAP) con el 12.9% (438 PQRS) la Subdirección Administrativa y Financiera con el 12.16% (412 PQRS), la Subdirección de Aprovechamiento con el 9.44% (320 PQRS), LA Subdirección de Servicios Funerarios con el 3.35% (113 PQRS) y otras varias con el 1.68% (57 PQRS), así:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA



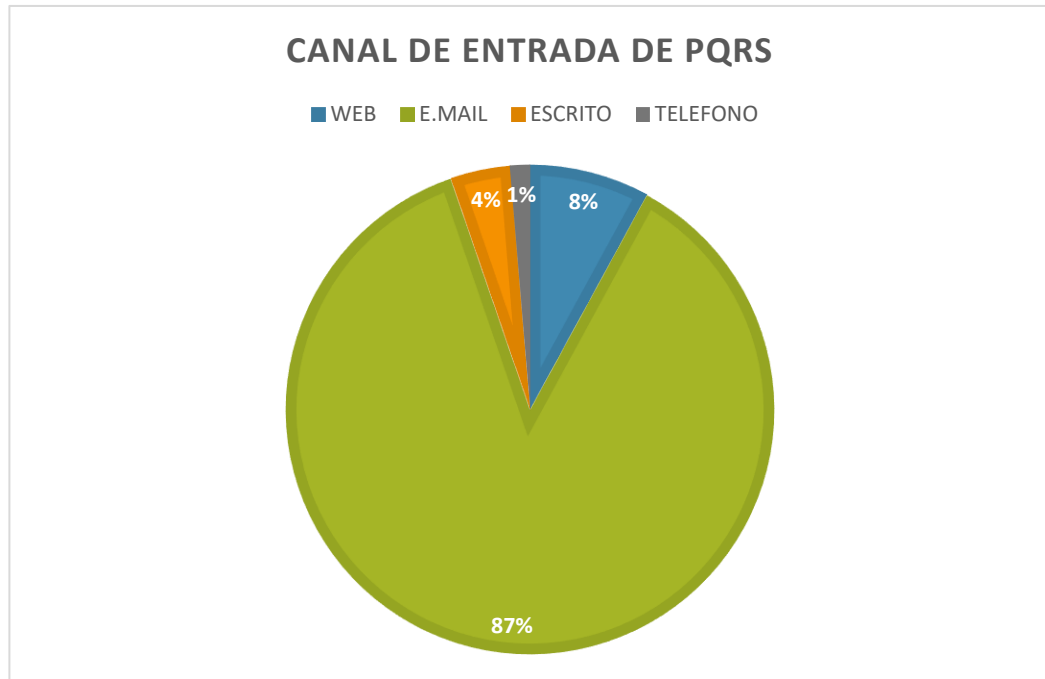
RBL= Subdirección de recolección, barrido y limpieza, SSF= Subdirección de Servicios Funerarios, SAL= Subdirección de Asuntos Legales, SDF= Subdirección de Disposición Final, SAPROV= Subdirección de aprovechamiento, SAP= Subdirección de alumbrado publico

- El 74.18%, 2513 requerimientos, correspondieron a la tipología derechos de petición de interés particular y general), así:

TIPO DE REQUERIMIENTO PQRS	TOTAL PQRS	% PARTICIPACION
Derecho de petición de interés particular	1045	30.88%
Derecho de petición de interés general	1468	43.33%
Subtotales derechos de petición	2.513	74,18%
Queja	480	14,16%
Reclamo	219	6,46%
Solicitud de acceso a la información	59	1,74%
Consulta	77	2,27%
Sugerencia	24	0.70 %
Denuncia por actos de corrupción	12	0,17%
Felicitación	3	0,089%
Solicitud de copia	1	0,003%
Total general	3.388	100,00%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- Los canales más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: WEB, medio escrito, e-mail y teléfono con un 95%, así:



- Se clasificaron las PQRS según el Subtema asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, y se determinó que el 82% representado en 2.779 PQRS, está dividido en 8 categorías, dentro de las cuales los tres primeros puestos corresponden a recolección residuos (21,57%), Limpieza de áreas públicas (16.73) y poda de árboles (13.4%), así:

Subtema	Total	% participación
Recolección residuos. RCD, animal muerto, residuos ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios	731	21.57%
Limpieza de áreas públicas, lavado de puentes / operador y/o prestador del servicio	567	16.73%
Poda de árboles - Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	454	13.40%
Solicitud de mantenimiento de alumbrado	358	10.56%
Atención a la ciudadanía	189	5.57%
Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio	185	5.46%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizadas - ORAS entre otros - Subdirección de aprovechamiento	165	4.87%
Propuestas de manejo del reciclaje	130	3.83%
Subtotal	2779	82%
Otros (39 temas)	609	18%
Total	3.388	100%

1.9. Oportunidad de respuesta: Seleccionamos 194 radicados como muestra de las peticiones de interés general y particular (los cuales representan el 5.73 % de los requerimientos de los ciudadanos en el periodo analizado) y verificamos la oportunidad de respuesta según la fecha de cierre registrada en la “Hoja de Ruta” del Sistema Distrital para la Gestión de la Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te escucha”, y lo comparamos contra los plazos definidos en el artículo 14 de Ley 1437 del 2011, los cuales fueron ampliados, de 15 a 30 días, por el artículo 5 del Decreto 491 del 2020, emitido por el Ministerio de Justicia y del Derecho. En nuestra validación, tomando en cuenta la fecha de cierre del sistema, encontramos que el 90.2% fue respondido en los tiempos establecidos en la normatividad, pero el 9.8% no lo hicieron, así:

Dependencia hija	Cantidad de peticiones analizadas		
	Menor o igual a 30 días	Mayor a 30 días	Total
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	118	13	131
Subdirección de Servicios Funerarios	0	2	2
Subdirección Administrativa y Financiera	21		21
Subdirección de Alumbrado Público	21	1	22
Subdirección de Aprovechamiento	12	3	15
Subdirección de Asuntos Legales	1		1
Subdirección de Disposición Final	1		1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	1	0	1
Total	175	19	194
% de participación	90.2%	9.8%	100%

Se revisaron las 19 peticiones que superaron los días definidos por la normatividad para el cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de la Peticiones Ciudadanas, donde se pudo evidenciar que 13 fueron respondidas directamente por la Entidad mediante oficio o trámite del operador (lo que las excluye); mientras que las otras 6 pertenecientes a las subdirecciones de Alumbrado Público, Servicios Funerarios, y Aprovechamiento superaron los términos así:

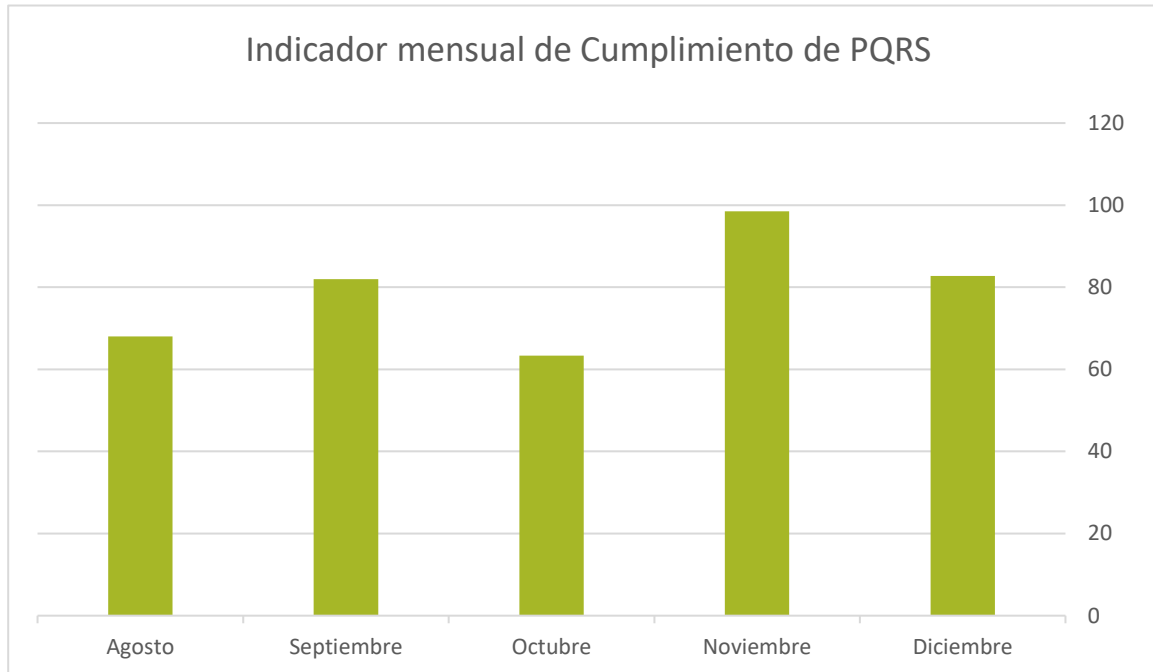
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

DEPENDENCIA	Número SDQS	Análisis realizado por OCI
Subdirección de Alumbrado Público	3792802021	Fecha de vencimiento es el 25/11/2021, en SDQS aparece como fecha de finalización de la actividad el 20/12/2021, sin embargo, el documento 20214000245791 tiene fecha de 09/12/2021, con prueba de envío el 17/12/2021.
Subdirección de Servicios funerarios	2515412021	La fecha de vencimiento de términos fue el 12/08/2021 y se dio respuesta el 22/08/2021.
Subdirección de Servicios funerarios	2442862021	La fecha del vencimiento de términos fue el 21/09/2021 y se dio respuesta el 23/12/2021.
Subdirección de Aprovechamiento	4196402021	La fecha de vencimiento de términos fue 31/12/2021, SAF y SAPROV recibieron la PQRS el 29/12/2021 y se dio respuesta el 25/01/2022. SAPROV: "se requiere hacer verificación en campo, en enero estaba el proceso de contratación".
Subdirección de Aprovechamiento	2637192021	La fecha de vencimiento de términos fue el 24/08/2021 y la fecha de respuesta definitiva el 31/08/2021. Llegó a SAPROV el 20/08/2021
Subdirección de Aprovechamiento	3060032021	La fecha de vencimiento de términos fue el 05/11/2021, llegó a SAPROV el 26-09-2021; Cerrado con el radicado No. 20215000225221 del 15/11/2022, tiene Prueba de envío del 17/11/-2021

Indicador mensual de Cumplimiento de PQRS

En forma adicional, revisamos el resultado del indicador mensual de Cumplimiento de PQRS cerrados con oportunidad (publicado en la página Web de la Entidad) y durante el período analizado presentó a resultados satisfactorios, mayor o igual al 82%, en los meses de septiembre, noviembre y diciembre. Obtuvo el 63.8 y 68% en los meses de agosto y octubre respectivamente, así:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA



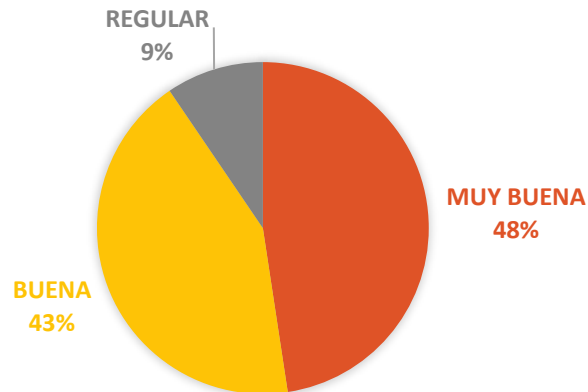
1.10. Percepción Canales de Atención:

- WEB: determinamos que fueron aplicadas 21 encuestas cuyo resultado arrojó que la mayoría (71.5%) considera que las respuestas dadas por la Entidad tienen calificación "Sobresaliente"; en cuanto a la Imagen esta mejoró notablemente hasta el 90.5% con la calificación entre buena y muy buena, con un importante aumento en la mejoría de la imagen de la unidad respecto al periodo de febrero a agosto de 2021, cuando fue del 63%. La calificación regular para el periodo analizado fue del 9.5%, no hubo conceptos de mala imagen, en el periodo anterior la mala imagen fue 34%, así:



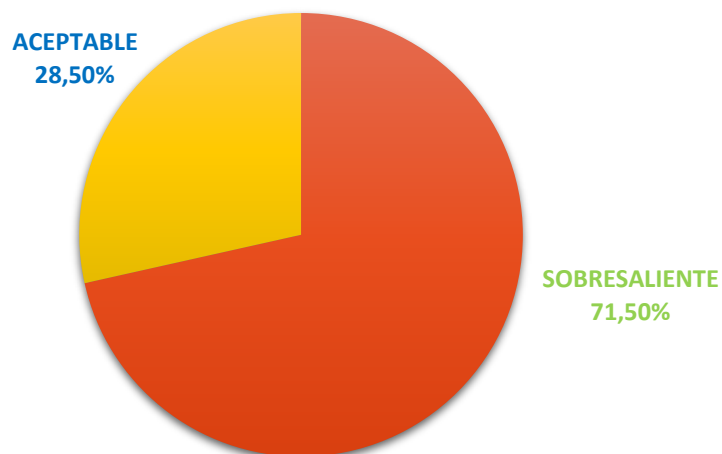
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

CALIFICACIÓN A LA IMAGEN DE LA UNIDAD AGOSTO DE 2021 A ENERO DE 2022



Se evidenció que la calificación con respecto a la amabilidad, rapidez de la información y orientación recibida; además de la información acerca del área que debía gestionar el requerimiento de respuesta se mantuvo en su mayoría como sobresaliente (71.5%), el restante 28.5% como aceptable, no hubo calificaciones inferiores.

Calificación de la respuesta a la petición encuestas Web agosto 2021 a enero 2022



1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- Telefónico: en el periodo fueron aplicadas 128 encuestas con resultados positivos respecto a amabilidad y rapidez, información y orientación recibida, e información sobre el área a cargo de gestionar el requerimiento, así:

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	TOTAL
¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD Y LA RAPIDEZ DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO?	DEFICIENTE	0
	ACEPTABLE	37
	SOBRESALIENTE	91
¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN QUE RECIBIO?	DEFICIENTE	0
	ACEPTABLE	45
	SOBRESALIENTE	83
¿SE LE INFORMO DEL AREA A CARGO DE GESTIONAR SU REQUERIMIENTO?	DEFICIENTE	0
	ACEPTABLE	8
	SOBRESALIENTE	120
TOTAL ENCUESTAS TELEFÓNICAS		128

- 1.11. En el seguimiento normativo al Decreto 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá (por medio del cual se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía), encontramos que algunos de sus artículos fueron modificados mediante el Decreto 293 de 2021 (agosto 11). Dentro de las modificaciones resaltamos que el artículo 11 “Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación” cambió a “Estrategia de inclusión”; el nuevo texto es “ *Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía.*” En entrevista con los representantes de la Oficina Asesora de Planeación, nos indicaron que estos temas son trabajados mediante la aplicación de las Políticas Públicas Poblacionales (mujer, equidad y género; habitantes de calle; etnias; acceso a los subsidios funerarios).
- 1.12. En el seguimiento a las observaciones de la auditoría anterior, encontramos que dos fueron tratadas porque:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- En el normograma de la Entidad (según validación del archivo de enero del 2021) fue incluido el Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Fue incluida la caracterización usuarios y grupos de interés de los procesos: Financiero, Logístico y Gestión Documental.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.1. CONFORMIDAD ART 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 2010. Con respecto a esta normatividad, los aspectos evaluados fueron:

- Seleccionamos una muestra aleatoria de 75 PQRS y encontramos que el 100% de las peticiones tenían asignada una radicación en ORFEO y en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha).
- Informes estadísticos: revisamos la página WEB de la Entidad y encontramos que están publicados los siguientes correspondientes al periodo agosto a enero del 2021:
 - Canales.
 - Encuestas de Percepción (WEB y Telefónicas): con resultados positivos en general.
 - Solicitud Acceso a la Información.
 - Informe de Seguimiento de PQRS.
 - Informes del Defensor del Ciudadano (del segundo semestre de 2021).
 - Informes estadísticos mensuales de los requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, con destino a la veeduría Distrital y la Secretaría del Alcaldía mayor de Bogotá
- **Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria.** Evidenciamos los informes mensuales de denuncias por posibles actos de corrupción, donde se encontró 2 PQRS con esa connotación, 1 correspondía al tipo de petición “Denuncias por actos de corrupción” al interior de la Unidad y otra denuncia de una Organización Recicladora contra un tercero. En el análisis se encontró que:
 - Una PQRS tuvo connotación disciplinaria. Se validaron los registros de 2 denuncias por actos de corrupción y se determinó que una correspondía a otro tema por lo que fue respondida por un área misional de la entidad como tipo Derecho de Petición de Interés General y la otra era de competencia de la UAESP.
 - A la fecha de análisis, ninguna ha ingresado por el correo interno de denuncias ciudadanas (anticorrupcion@uaesp.gov.co).

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- **Artículo 24. Servicios ciudadanos digitales:** El proceso de Servicio al Ciudadano nos indicó que la UAESP integra en el canal virtual todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Dentro de los medios virtuales que la UAESP ha puesto a disposición de la ciudadanía están:
 - Guía de Trámites y Servicios ubicada en el sitio WEB https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/unidad_administrativa_especial_de_servicios_publicos/, en los cuales están publicados a la fecha un total de 24 trámites y servicios a cargo de la Entidad, de los cuales algunos no son prestados en forma directa por la UAESP sino por los operadores contratados para tal efecto.
 - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
 - Páginas web de la entidad
 - Chat Virtual institucional de la página web.
 - Redes sociales: Twitter, Facebook, YouTube e Instagram como canales de relación a la ciudadanía.
 - El correo electrónico uaesp@uaesp.gov.co

2.2. CONFORMIDAD: Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. del 25/05/2021 - Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Evidenciamos que:

- Los procesos de Servicio al Ciudadano y de Gestión de las Comunicaciones en cumplimiento de la Directiva 004 de 2021, ha implementado las herramientas para la gestión de radicación de PQRS en redes sociales y las plantillas de mensajes para los ciudadanos / usuarios de las redes sociales de la UAESP, creando los mecanismos para respuesta, solicitud de información y guía consultar las respuestas entre otros.
- A la fecha opera como control un archivo en Excel de nombre “Matriz PQR Atención al Ciudadano en Redes Sociales”, la cual permite efectuar seguimiento de los requerimientos recibidos por este medio, y del radicado de entrada y salida de ORFEO asignado.
- En la revisión efectuada con el Proceso de Gestión de las Comunicaciones a una muestra de peticiones recibidas por las Redes Sociales encontramos que todas fueron radicadas mediante ORFEO. Se incluyó una nueva columna en la matriz para registrar el cierre de interacción a través de la Red Social, como respuesta a una observación de la auditoría anterior. [MatrizPQR Atencion Ciudadano-Redes Sociales.xlsx](#)

2.3 CONFORMIDAD: Actividad 4 y 5 del numeral 4.1. del Procedimiento del Servicio al Ciudadano SCI-PC-01 V7. Determinamos que:

- Fueron generados y publicados los informes de gestión del periodo agosto a enero del 2021 relacionados entre otros con el Seguimiento de las PQRS y la encuesta telefónica de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano, entre otros.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Durante el periodo analizado fueron emitidos 45 correos de alertas por parte del proceso de Servicio al Ciudadano a los demás procesos de la UAESP con el objeto de que se cumpla con los tiempos de respuesta definidos en la normatividad vigente, para la respuesta a las PQRS presentadas a la entidad, así:

Mes	Cantidad informes alertas a Dependencias							Total
	SA F	SSFAP	SAPROV	SRBL	SDF	OAC	SAL	
Agosto	1	1	1	2				5
Septiembre	2	2	1	1	1			7
Octubre	2	2	2	2	2			10
Noviembre		1	1	1	1			4
Diciembre	1	2	2	2	2			9
Enero	2	2	2	2	2			10
Total	8	10	9	10	8			45

- En forma adicional, fueron efectuadas 10 reuniones con las dependencias para efectuar seguimiento a las PQRS pendientes de respuesta, lo que contribuye al cierre de los requerimientos y a la mejora en los tiempos de respuesta de la Entidad.

3. OBSERVACIONES

3.1 OBSERVACIÓN PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE LOS TIEMPOS LÍMITE DEFINIDOS POR LA NORMATIVIDAD (Proceso de Alumbrado Público, Servicios funerarios y aprovechamiento). Dentro de las 194 peticiones revisadas en el Sistema Distrital de Peticiones (Bogotá Te Escucha), encontramos que 1 de Alumbrado Público representa el 0,5%, 2 de Servicios Funerarios el 1.0 % y 3 de la Subdirección de Aprovechamiento representan el 1.5% del total. Las PQRS citadas anteriormente superaron los tiempos límite según la normatividad vigente; se explicó por parte de la subdirección de servicios Funerarios y Alumbrado público que esto se debe a que se toma el inicio los términos cuando llegan al sistema Orfeo, para lo cual se les indicó que se deben tomar según del sistema SDQS “Bogotá te escucha”.

3.2 Se presentó un retroceso leve con respecto al anterior informe de auditoría, dado que el 94% de la muestra revisada no superaba los términos, en cambio en este periodo bajo al 90.2%.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

5. CONCLUSIONES

- 5.1. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, determinamos que durante el periodo analizado (agosto de 2021 a enero del 2022) fueron ingresados un total de 3.388 requerimientos de PQRS.
- 5.2. La dependencia con mayor cantidad fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (SRBL) con el 60.44 % (2.048 PQRS); la siguieron: la Subdirección de Alumbrado Público (SAP) con el 12.9% (438 PQRS) la Subdirección Administrativa y Financiera con el 12.16% (412 PQRS), la Subdirección de Aprovechamiento con el 9.44% (320 PQRS), LA Subdirección de Servicios Funerarios con el 3.35% (113 PQRS) y otras varias con el 1.68% (57 PQRS).
- 5.3. El 74,17% (2.513 requerimientos) correspondieron a la tipología derechos de petición (de interés particular y general).
- 5.4. Los canales más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: WEB, medio escrito y e-mail los cuales acumularon el 95% del total.
- 5.5. De acuerdo con el Subtema asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, los primeros puestos corresponden a recolección residuos (21,57%), limpieza de áreas públicas, lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio (16.73), poda de árboles (13,4%) y mantenimiento de alumbrado público (10.56%).
- 5.6. Los resultados de las Encuestas de Percepción del Ciudadano en la página WEB arrojaron que la mayoría (71.5%) considera que las respuestas dadas por la Entidad son "Sobresalientes"; el 90.5% calificó la Imagen de la Entidad entre buena y muy buena, con un importante aumento en la mejoría de la imagen de la unidad respecto al periodo de febrero a agosto de 2021 (que fue del 63%), la imagen regular de la Unidad en este periodo se ubicó en el 9.5%, no hubo conceptos de mala imagen a diferencia del periodo anterior cuando ascendió al 34%.
- 5.7. En las encuestas telefónicas del periodo, los resultados fueron positivos, representados en un 71.5 % de calificación sobresaliente con respecto a la amabilidad y rapidez de la información y



5. CONCLUSIONES

orientación recibida; además de la información acerca del área que debía gestionar el requerimiento.

- 5.8. Analizada la oportunidad de respuesta para una muestra de 194 peticiones de interés general y particular, tomando en cuenta la fecha de cierre del sistema (Bogotá Te Escucha), encontramos que el 90.2% (175 peticiones) fue respondido en los tiempos establecidos en la normatividad, mientras el 9.8%, 19, peticiones no lo hizo; sin embargo, luego del análisis de los soportes y registros, se encontró que el no cumplimiento se incrementó, del 1.5% al 3%, es decir de 3 a 6 peticiones respecto del periodo anterior. La UAESP respondió en forma directa mediante oficio o envió al operador, 13 de las 19 PQRS y estas se omitieron del cálculo de no respondidas dentro de los términos.
- 5.9. Se incluyó en la matriz de PQRS de redes sociales de “el cierre de la Interacción en las redes sociales con los ciudadanos” (aspecto definido en la Directiva 004 de 2021 del 25/05/2021 emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que había quedado como observación en la auditoría del periodo anterior.
- 5.10. El resultado de la auditoría arrojó observaciones, relacionadas con:
- La oportunidad en los tiempos de respuesta, que, si bien presentó un retroceso poco significativo, se sigue evidenciando incremento sobre este tipo de casos.




6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Continuar con el trabajo de alertamiento y seguimiento para reducir al 0% las PQRS respondidas fuera de términos.
- 6.2. Solicitar la creación de usuarios en el SDQS para los funcionarios que atienden las PQRS que llegan por ese medio y hacer el debido seguimiento para mejorar los índices de atención oportuna.
- 6.3. Hacer capacitaciones a todas las dependencias con referencia a los términos del artículo 14 de Ley 1437 del 2011, los cuales fueron ampliados, de 15 a 30 días, por el artículo 5 del Decreto 491 del 2020 y su cálculo en el sistema SDQS "Bogotá te escucha".
- 6.4. Hacer seguimiento y control a los concesionarios de RBL para que cumplan los términos del artículo 14 de Ley 1437 del 2011, los cuales fueron ampliados, de 15 a 30 días, por el artículo 5 del Decreto 491 del 2020

APROBACIÓN:

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.03.22 17:16:55 -05'00'

Jefe(a) de Oficina de Control Interno


Auditor(es) Interno(s)

FECHA⁴:

16 – MARZO – 2022

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