

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20201100038163**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 04 de septiembre de 2020

PARA: LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ
Dirección General

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Auditoría PQRS y Atención al Ciudadano.

Respetada dra. Luz Amanda:

En relación con el asunto y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2020, me permito remitir el informe como resultado de la verificación, a través de la auditoría interna comunicada con el radicado 20201100034403, realizada a la gestión en la atención de las PQRS, la Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento y normatividad vigente.

El resultado arrojó como hallazgos identificados, cuatro observaciones y una No Conformidad. En cuanto a la No Conformidad; es preciso aclarar que, se identificaron frente a los Derechos de Petición ingresados para las áreas misionales (Ver tabla 10 del informe de la Auditoría). Por lo anterior, se requiere presentar el respectivo tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Control y Mejora, en lo relacionado a las Correcciones y Acciones Correctivas; es decir, que se determinen las causas por las cuales se presentaron estas respuestas de forma inoportuna a las peticiones relacionadas.

Cordialmente,

ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: andres.pabón@uaesp.gov.co

Anexos: Ocho folios (8) y 10 anexos virtuales

Elaboró: José Ignacio Pinzón Barreto, Profesional Universitario

Informado a: Subdirectores y Jefes de Oficina.

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 de la UAESP			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Todos los Procesos; con especial atención al proceso Servicio al Ciudadano			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Líderes de Procesos			
OBJETIVO	Verificar la gestión realizada en la atención de los requerimientos (PQRS) en virtud de la Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento y a la normatividad vigente.			
ALCANCE	Los requerimientos presentados ante la UAESP durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 31 de julio de 2020			
PERIODO DE EJECUCIÓN	10 de agosto al 03 de septiembre de 2020			
EQUIPO AUDITOR	JOSÉ IGNACIO PINZÓN BARRETO			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Base de Datos de las llamadas realizadas durante el periodo mencionado en el alcance, Base de Datos de las PQRS, Procedimiento de Atención al Ciudadano.			

(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

Para el desarrollo de esta auditoría, se tuvo en cuenta, entre otros aspectos los siguientes:

- 1.1. La planificación de la auditoría, en la cual se contemplaron aspectos como el objetivo, el alcance, etc.
- 1.2. Solicitud de información a la parte auditada con el fin de llevar a cabo la Auditoría

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- 1.3. Una vez fue entregada la información, se procedió a su respectivo análisis, con el fin de generar resultados de gestión frente a la atención al ciudadano.
- 1.4. Se realizaron verificaciones en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas con énfasis en las áreas misionales de la entidad, a fin de constatar; de acuerdo con la muestra aleatoria, el estado de las PQRS relacionadas en la base de datos suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano.
- 1.5. Los Informes Mensuales que son presentados a la Veedurías Distrital, se tomaron como insumos de información para el desarrollo de la Auditoría.
- 1.6. Se indagó sobre la aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano o usuario.
- 1.7. De acuerdo con el seguimiento realizado a la gestión de PQRS en el periodo analizado (febrero – julio 2020), se observó un total de 6.748 ingresos (registros) de PQRS en el Sistema, para lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

INGRESO DE PQRS POR ÁREA/DEPENDENCIA:

Tabla1.

ÁREA/DEPENDENCIA	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
Subdirección Recolección Barrido y Limpieza - SRBL	1007	665	1215	376	457	428	4.148
Subdirección Alumbrado Público - SAP	141	65	130	59	93	90	578
Subdirección de Servicios Funerarios - SSF	246	11	22	7	14	10	310
Subdirección de Aprovechamiento - SAPROV	587	79	140	51	37	56	950
Subdirección de Disposición Final - SDF	1	9	37	12	8	15	82
Subdirección Administrativa y Financiera - SAF	37	39	87	93	61	52	369
Subdirección de Asuntos Legales - SAL	1	1	1	1	3	1	8
Oficina de Tecnologías Información y las Comunicaciones - OTIC	0	7	3	0			10
Oficina de Comunicaciones - OACRI	2						2
Oficina de Control Interno - OCI					1		1
Traslado por Competencia	13	18	91	68	45	55	290
TOTALES	2.035	894	1.726	667	719	707	6.748

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

De la tabla 1, se puede observar que el proceso (dependencia) con más PQRS registradas o ingresadas es RBL con 4.148, representando el 61,47% del total ingresadas durante el periodo analizado, seguida del proceso de Aprovechamiento con 950 PQRS (14,08%). De igual manera, se puede observar que en el mes de febrero se presentó el mayor número de ingresos de PQRS con 2.035, 30,16% del total ingresadas en el periodo, el segundo lugar estuvo para el mes de abril con 1.726 (25,6%). Este comportamiento mensual de las PQRS es explicado por la situación de salud que se ha tenido que enfrentar a nivel nacional y para lo cual, se decretó la Emergencia Sanitaria dada por el COVID-19.

INGRESO DE PQRS POR DEPENDENCIA Y POR LOS DIFERENTES CANALES:

Tabla2.

ÁREA/DEPENDENCIA	CANAL DE INGRESO DE PQRS POR DEPENDENCIA - FEBRERO A JUNIO DE 2020								
	APM	BZ	eM	ES	PR	TEL	RS	WEB	TOTAL
Subdirección Recolección Barrido y Limpieza - SRBL	26	1	335	1859	22	299	3	1603	4.148
Subdirección Alumbrado Público -AP	1	0	13	270	1	17	0	276	578
Subdirección de Servicios Funerarios – SSF	0	0	0	278	0	0	0	32	310
Subdirección de Aprovechamiento - SAPROV	0	0	42	735	1	9	0	163	950
Subdirección de Disposición Final – SDF	0	0	18	41	0	0	0	23	82
Subdirección Administrativa y Financiera - SAF	1	0	39	129	2	23	0	175	369
Subdirección de Asuntos Legales - SAL	0	0	0	5	0	0	0	3	8
Oficina de Tecnologías y las Comunicaciones - OTIC	0	0	0	4	0	1	0	5	10
Oficina de Comunicaciones - OACRI								2	2
Oficina de Control Interno - OCI			1						1
Traslado por Competencia	0	0	39	52	1	10	0	188	290
	28	1	487	3.373	27	359	3	2.470	6.748

APM: Aplicación Móvil – BZ: Buzón – eM: Email – ES: Escrito – PR: Presencial – TEL: Teléfono – RS: Redes Sociales.

De la tabla 2, se observa que el canal más utilizado y preferido por la ciudadanía para interponer sus peticiones, sigue siendo el escrito con 3.373 solicitudes, esto es, el 49,9% frente al total de los demás canales utilizados. Le sigue la web con 2.470 solicitudes (36,6%). Es importante destacar frente a este resultado, la fuerza que ha tomado el canal web y para lo cual se recomendaría fortalecer las estrategias con el fin de ser más utilizado, al igual que el canal e-mail.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

INGRESO DE PQRS POR DEPENDENCIA Y POR TIPO

En este ítem (tabla 3), se logra identificar que el tipo de PQRS más utilizado por la ciudadanía, es el Derecho de Petición de Interés Particular, con 3.359 registrados en el periodo objeto de análisis, representando prácticamente el 50% del total de ingresos por tipo. En segundo lugar, se encuentra el Derecho de Petición de Interés General con 2.030 registros (30.08%). De lo anterior se puede inferir que estos dos tipos de PQRS, representan el 80% del total y, que el 15,4% está dado por las Quejas y los Reclamos.

Tabla 3.

INGRESO DE PQRS SEGÚN TIPO POR ÁREA/DEPENDENCIA - FEBRERO A JUNIO DE 2020										
ÁREA/DEPENDENCIA	CONS	DAC	DPIG	DPIPA	Q	R	SAI	SUG	FEL	TOTAL
Sub Recolección Barrido y Limpieza - SRBL	64	7	1652	1592	438	295	37	60	3	4.148
Sub Alumbrado Público - SAP	6	0	152	270	129	18	2	1	0	578
Sub Servicios Funerarios	6	0	9	291	0	1	3	0	0	310
Sub Aprovechamiento - SAPROV	16	5	55	816	27	6	21	4	0	950
Sub Disposición Final - SDF	2	1	17	54	5	1	0	2	0	82
Sub Administrativa y Financiera - SAF	15	2	64	208	30	24	16	9	1	369
Sub de Asuntos Legales - SAL	0	0	0	7	1	0	0	0	0	8
Oficina de Tecnologías y las Comunicaciones - OTC	0	0	7	1	1	1	0	0	0	10
Oficina de Comunicaciones - OACRI	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de Control Interno - OCI				1						1
Traslado por Competencia	14	4	74	119	40	21	4	13	1	290
TOTALES	125	19	2.030	3.359	671	367	83	89	5	6.748

CONS: CONSULTA- DAC: Denuncia por Actos de Corrupción - DPIG: Derecho de Petición de Interés General - DPIPA: Derecho de Petición de Interés Particular - Q: Queja - R: Reclamo

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA: ¹

Teniendo en cuenta la cantidad de Derechos de Petición dentro del periodo analizado (5.389); al verificar la oportunidad en su respuesta, se pudo establecer; de acuerdo con la información en la base de datos suministrada por el Proceso de Servicio al Ciudadano, los siguientes resultados:

Tabla 4.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN (FEBRERO - JULIO 2020)	
RANGO EN DÍAS	TOTAL
OPORTUNAMENTE (EN TÉRMINOS)	270
1 A 15 DÍAS FUERA DE TÉRMINOS	193
16 a 30 DÍAS FUERA DE TÉRMINOS	64
31 a 45 DÍAS FUERA DE TÉRMINOS	13
46 a 60 DÍAS FUERA DE TÉRMINOS	15
MAS DE 60 DÍAS FUERA DE TÉRMINOS	214
	769

Z

De la tabla 4, se precisa que el total de Derechos de Petición (769), obedecen a los que a 31 de julio de 2020, se encuentran totalmente cerrados (respondidos), de los cuales, el 35,11% (270) se respondieron oportunamente (en términos), el 25,10% (193) fueron respondidos con una extemporaneidad entre 1 a 15 días, el 8,32% se respondieron entre 16 a 30 días fuera de términos y el 27,83% se respondieron con una extemporaneidad mayor a 60 días. Si bien la oportunidad en la respuesta representó la mayor cantidad, es importante centrar la atención en aquellas solicitudes que se respondieron en un tiempo mayor a los 60 días que, aunque por efectos de la Emergencia Sanitaria decretada a nivel Nacional, los tiempos para responder los Derechos de Petición se haya ampliado en 15 días, continúan siendo tiempos tardíos de respuesta. Adicionalmente se concluye que, el 64,8% de los Derechos de Petición (499) no fueron respondidos en términos.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA POR ÁREA MISIONAL:

¹ Para este análisis no se tuvo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades. . ." en particular en su artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Tabla 5.

ÁREAS MISIONALES	Oportuna (en términos)	1 a 15 días fuera de términos	16 a 30 días fuera de términos	31 a 45 días fuera de términos	46 a 60 días fuera de términos	Más de 60 días fuera de términos	TOTAL
Subdirección Recolección Barrido y Limpieza - SRBL	245	124	37	1	0	0	407
Subdirección Alumbrado Público - SAP	1	34	4	1	0	202	242
Subdirección de Servicios Funerarios - SSF	3	5	6	5	12	12	43
Subdirección de Aprovechamiento - SAPROV	13	28	15	6	3	0	65
Subdirección de Disposición Final - SDF	8	2	2	0	0	0	12
							769

De la tabla ,5 se puede observar que la subdirección de RBL, respondió oportunamente el 60,2% (245), de los Derechos de Petición relacionados como cerrados (407) durante el periodo en mención. Le sigue la Subdirección de Aprovechamiento con el 20% (13) de los 65 cerrados. Es de resaltar que, la subdirección de Alumbrado Público, de los 242 Derechos de Petición relacionados como cerrados, solo uno (1) respondió en forma oportuna (0,4%) y que el 72,8% (202), fueron respondidos con una extemporaneidad mayor a 60 días. Frente al total de los Derechos de petición relacionados en la tabla (769), continúa liderando la subdirección de RBL con el 31,8% (245) del total, seguida del área de Aprovechamiento con el 1,9% (13).

Se hace preciso anotar que frente a la oportunidad en la respuesta de las PQRS y de acuerdo a lo reportado por el proceso de Servicio al Ciudadano (auditado), la extemporaneidad obedece entre otras causas, a las fallas técnicas que en ocasiones presenta la Plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDGPC, dificultando en el acceso de forma continua y permanente, lo que impide que la asignación y traslado de las PQRS a las diferentes áreas (o a otras entidades), se realice de forma eficiente; es decir, inmediatamente al momento en que ingresan y se registran.

PQRS CERRADAS POR MES EN CADA DEPENDENCIA

En la Tabla 6, se logra observar que el número de PQRS cerradas durante el periodo febrero – julio de 2020, fue de 2.719, es decir, el 40,29% del total de las PQRS registradas en este periodo. De otro lado, se observa el proceso de RBL con la mayor participación de las PQRS cerradas, con el 30.29% (2.044), entendiendo claro está, que es el proceso con mayor número de PQRS registradas y/o asignadas, con 4.148 durante este periodo que, frente a esta cantidad ha cerrado el 49.3%. No obstante, refleja una cifra

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

similar en las PQRS abiertas (ver tabla 7), 2.104, que frente al total de las PQRS de toda la entidad (6.748) representan el 31.2%.

Tabla 6.

ÁREA/DEPENDENCIA	PQRS CERRADAS POR DEPENDENCIA 2020						
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
Sub Recolección Barrido y Limpieza – SRBL	424	442	676	123	174	205	2.044
Sub Alumbrado Público - SAP	-	1	1	2	-	-	4
Sub de Servicios Funerarios - SSF	2	-	-	-	-	2	4
Sub Aprovechamiento - SAPROV	2	29	43	2	13	12	101
Sub Disposición Final – SDF	1	1	20	4	4	8	38
Predios	3	-	-	-	1	-	4
Sub Administrativa y Financiera – SAF	1	13	53	71	43	45	226
Sub Asuntos Legales - SAL	-	-	1	-	3	-	4
Oficina de Tecnologías y las Comunicaciones – OATC	-	-	3	-	-	-	3
Oficina de Comunicaciones - OACRI	1	-	-	-	-	-	1
Oficina de Control Interno - OCI	-	-	-	-	-	-	-
Traslado por Competencia	13	18	91	68	45	55	290
TOTAL	447	504	888	270	283	327	2.719

PQRS ABIERTAS POR MES EN CADA DEPENDENCIA

Tabla 7.

ÁREA/DEPENDENCIA	PQRS ABIERTAS POR DEPENDENCIA						
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
Sub Recolección Barrido y Limpieza - SRBL	583	223	539	253	283	223	2.104
Su Alumbrado Público - SAP	141	64	129	57	93	90	574
Su Servicios Funerarios - SSF	244	11	22	7	14	8	306
Su Aprovechamiento - SAPROV	585	50	97	49	24	44	849
Sude Disposición Final - SDF	-	8	17	8	4	7	44
Predios	20	3	14	3	14	5	59
Sub Administrativa y Financiera - SAF	13	23	20	19	3	2	80
Sub Asuntos Legales - SAL	1	1	-	1	-	1	4
Oficina de Tecnologías y las Comunicaciones - OTIC	-	7	-	-	-	-	7
Oficina Comunicaciones - OACRI	1	-	-	-	-	-	1
Oficina de Control Interno - OCI	-	-	-	-	1	-	1
TOTAL	1.588	390	838	397	436	380	4.029

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Como se aprecia en la tabla 7, el total de PQRS abiertas es de 4.029, destacando que es el proceso de RBL con más PQRS abiertas con 2.104 (52,2%) y que al relacionarlas con el total de las registradas durante el periodo objeto de análisis (6.748), representan el 31,2%, cifra bastante significativa que afecta la gestión que se realiza frente a la atención al ciudadano. Seguida se encuentra el área o proceso de Aprovechamiento con 849 (21%) del total abiertas y frente al total registradas durante el periodo el 13%.

La gestión por tipo de PQRS se presentó de la siguiente manera:

Tabla 8.

GESTIÓN DE PQRS POR TIPO (FEBRERO - JULIO 2020)

TIPO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL
CONSULTA	62	63	125
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	10	19
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	960	1.070	2.030
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2.262	1.097	3.359
FELICITACIONES	2	3	5
QUEJA	455	216	671
RECLAMO	178	189	367
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	51	32	83
SUGERENCIA	50	39	89
TOTALES	4.030	2.719	6.748

En la tabla 8 se observa el comportamiento de la gestión que cada una de las áreas tuvo frente a los tipos de PQRS, destacando que el Derecho de Petición de Interés Particular presentó la mayor participación con 3.359, y que a su vez es el que presenta la mayor cantidad de solicitudes abiertas con 2.262 (33.5%), seguida del Derecho de Petición de Interés General con 2.030 y con 960 (14.2%) solicitudes abiertas durante el periodo. Otro tipo de PQRS que reviste una importancia significativa, es la QUEJA, con 671 registros durante el periodo analizado, seguido del RECLAMO con 367 registros.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS POR MES (FEBRERO – JULIO)

En la Tabla 9 se logra observar que, como ya se mencionó arriba, el canal preferido por los usuarios es el Escrito y fue el mes de febrero en el que se presentó el mayor número de registros de forma escrita (1.662); sin embargo, como se aprecia en la tabla, este fue disminuyendo mes a mes de forma significativa y en cambio, el que presentó un aumento importante fue el utilizado a través de la WEB, el cual en el mes de abril presentó el mayor número de registros (936). Lo anterior obedece claramente, a la Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del COVID – 19 y decretada a nivel nacional.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Tabla 9.

CANAL	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTALES
APP - APLICACIÓN MÓVIL	1	5	15	3	1	2	27
BUZÓN	0					1	1
E-MAIL	42	34	202	67	67	76	488
ESCRITO	1662	521	427	221	274	269	3374
PRESENCIAL	8	10	6		2		26
REDES SOCIALES	1	1	4		1		7
TELEFONO	65	46	136	43	43	27	360
WEB	256	277	936	333	331	332	2465
TOTALES	2035	894	1726	667	719	707	6.748

PQRS VERIFICADAS EN EL SDQS

Con el fin de verificar el estado de las PQRS en el Sistema Distrital de Peticiones, se seleccionó una muestra aleatoria de los Derechos de Petición (con estado abiertas) de la Base de Datos (con corte a 31/0/2020) suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano y en la cual, registraron 508 solicitudes² y solo para los procesos misionales de la entidad, extrayendo de estos, una muestra óptima (64 PQRS) para realizar el análisis, obteniendo el siguiente resultado:

De la tabla 10, se concluye que, de la muestra seleccionada de los Derechos de Petición, 35 se encuentran cerrados a la fecha de verificación en el SDQS (31/08/2020), de los cuales, 29 se encuentran con más de 20 días de extemporaneidad en su respuesta. Frente a los que se registran aún abiertos 29 (sin finalizar), todos presentan o registran una extemporaneidad mayor a los 40 días.

² Tamaño de la Población (508) para calcular la muestra óptima y así realizar la verificación.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Tabla 10.

	PQRS No.	Días Fuera de Términos	Estado en Fecha de Verificación - 31/08/2020		PQRS No.	Días Fuera de Términos	Estado en Fecha de Verificación - 31/08/2020
1	544052020	58	ABIERTA	23	245282020	98	CERRADA
2	33962020	122	ABIERTA	24	245302020	98	CERRADA
3	50372020	122	CERRADA	25	245372020	98	CERRADA
4	51452020	122	ABIERTA	26	246012020	98	CERRADA
5	57672020	121	ABIERTA	27	246512020	98	ABIERTA
6	131502020	111	ABIERTA	28	251862020	95	CERRADA
7	131582020	111	ABIERTA	29	255522020	97	ABIERTA
8	132612020	111	ABIERTA	30	281822020	95	ABIERTA
9	148302020	103	CERRADA	31	289962020	78	CERRADA
10	166582020	106	CERRADA	32	297072020	78	CERRADA
11	175312020	106	ABIERTA	33	302092020	93	CERRADA
12	183612020	105	ABIERTA	34	303632020	93	ABIERTA
13	194932020	104	CERRADA	35	321562020	75	CERRADA
14	202292020	102	CERRADA	36	324082020	77	CERRADA
15	202322020	103	ABIERTA	37	337992020	76	CERRADA
16	202832020	103	ABIERTA	38	363512020	89	CERRADA
17	202842020	103	ABIERTA	39	370662020	76	CERRADA
18	207692020	102	ABIERTA	40	393872020	76	CERRADA
19	235522020	97	ABIERTA	41	431872020	61	CERRADA
20	237352020	99	ABIERTA	42	446842020	82	CERRADA
21	239452020	96	ABIERTA	43	451332020	60	CERRADA
22	244472020	98	ABIERTA	44	452882020	80	CERRADA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

	PQRS No.	Días Fuera de Términos	Estado en Fecha de Verificación - 31/08/2020		PQRS No.	Días Fuera de Términos	Estado en Fecha de Verificación - 31/08/2020
45	453392020	81	CERRADA	55	921062020	44	ABIERTA
46	488192020	78	ABIERTA	56	947392020	43	ABIERTA
47	544052020	58	ABIERTA	57	1174552020	6	CERRADA
48	595142020	68	CERRADA	58	1232582020	7	CERRADA
49	638762020	65	CERRADA	59	1267532020	20	CERRADA
50	641372020	65	ABIERTA	60	1280582020	22	CERRADA
51	652052020	56	ABIERTA	61	1382062020	11	CERRADA
52	664602020	56	ABIERTA	62	1405492020	0	CERRADA
53	750392020	57	CERRADA	63	1409692020	0	CERRADA
54	860352020	49	ABIERTA	64	1458502020	11	CERRADA

Dado lo anterior, no se evidencia el cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” como tampoco a lo establecido en el “*MN - 01 Manual de Servicio al ciudadano Distrito Capital V1*”, del Sistema integrado de gestión de la UAESP, incurriendo con esto, a posibles procesos disciplinarios en la Unidad y a sanciones por los entes de control. Por último y teniendo en cuenta el tema de **Transparencia y Acceso a la información** (consultando la página de la entidad); se evidenció que, los informes mensuales que la UAESP, a través del Proceso de Servicio al Ciudadano presenta a la Veeduría Distrital, se encuentran publicados en la página de la entidad los generados para los meses de enero a julio 20220; no obstante, se observó en ellos que, los informes de marzo a julio, no cuentan con la firma del líder del proceso, generando la impresión de no haber sido revisados y/o aprobados por el responsable de este. En cuanto a los informes Solicitud Acceso a la Información, se evidenció la publicación para los meses de enero a mayo, faltando la de los meses de junio y julio de 2020.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- 2.1. Verificada la gestión de Atención al ciudadano, se evidenció que, mediante la Plataforma Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se lleva a cabo el ingreso de todas la PQRS radicadas en la UAESP.
- 2.2. De igual manera, se verificó que través del Sistema ORFEO, se radican todas las PQRS que ingresan al SDQS.

3. OBSERVACIONES

- 3.1. Al verificar la relación de los Derechos de Petición (en la base de datos suministrada por el Proceso Servicio al ciudadano) ingresados o registrados para las áreas misionales de la entidad, se observó que el 17,68% (119) de las **peticiones cerradas** presentaron una extemporaneidad mayor a 60 días, que aunque por efectos de la Emergencia Sanitaria, los plazos para los derechos de Petición se ampliaron 15 días más, siguen siendo respuestas con muchos días de extemporaneidad, afectando con ello, la calidad del servicio y atención que se le ofrece al ciudadano.
- 3.2. Frente a la medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP y según el procedimiento en su actividad número 5, *“los resultados obtenidos se dan a conocer en la revisión por la Alta Dirección para la toma de decisiones y deben ser socializados y publicados”*, se pudo verificar y constatar la publicación de los Informes de Encuestas de Percepción de enero a julio de 2020 en la página de la entidad; no obstante, no se evidenció la revisión por la Alta Dirección, la cual se debe registrar a través de una acta de comité.
- 3.3. Consultando información publicada en la página de la entidad, específicamente en la pestaña “Transparencia y Acceso a la Información”, se pudo evidenciar la publicación de “Informe Mensual a la Veeduría” para los meses enero a julio de 2020; no obstante, se observó que los informes de marzo a julio no cuentan con la firma del líder del proceso. Lo anterior, podría estar afectando la calidad de presentación de los informes dirigidos tanto a los entes de control como a la ciudadanía en general.
- 3.4. Verificando el “Informe de Veeduría Febrero” publicados en la página de la entidad, se observó que en el numeral 7 *“Peticiones cerradas del Periodo,”* un desacierto en el cálculo porcentual; al mencionar que de las 2.035 PQRS registradas en el SDQS, *“se cerraron 447; es decir, 04.39% y las demás peticiones (1.610) . . .”* cuando en realidad esta cantidad representa el 21,9% y el restante son 1.588 y no 1.610. Lo anterior constituye de cierta manera, una afectación a la información que

3. OBSERVACIONES

se pública en la página de la entidad, teniendo en cuenta que son datos que se publican con acceso a la ciudadanía.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
1.	Una vez verificada y analizada la Base de Datos suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano, se seleccionó una muestra aleatoria de los Derechos de Petición (solicitudes con estado abiertas con corte a 31/0/2020), en la se cual registraron 508 solicitudes ³ y solo para los procesos misionales de la entidad, extrayendo de estos, la muestra óptima (64 PQRS) para realizar el análisis. De lo anterior, se observó que el 84.3% de estas, cuentan con una extemporaneidad en su gestión de respuesta mayor a los 45 días (ejemplos: 33962020, 50372020, 51452020, 57672020,131502020, 131582020, 132612020, 183612020, ver tabla 10 y anexos adjuntos). En consecuencia, no se evidencia el cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” como tampoco a lo establecido en el “ <i>MN - 01 Manual de Servicio al ciudadano Distrito Capital V1</i> ”, del Sistema integrado de gestión de la UAESP, incurriendo con esto, a posibles procesos disciplinarias en la Unidad y a sanciones por los entes de control.	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ”. MN - 01 Manual de Servicio al ciudadano Distrito Capital V1

5. CONCLUSIONES

5.1. Del análisis realizado a los canales utilizados por la ciudadanía para interponer peticiones, se encontró que sigue siendo el escrito, con mayor preferencia por los petitionarios (3.373), prácticamente el 50% del total de las solicitudes registradas en el periodo.

³ Tamaño de la Población (508) para calcular la muestra óptima y así realizar la verificación.

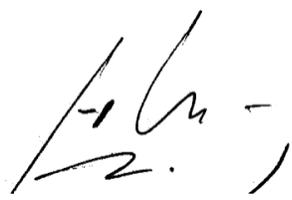
5. CONCLUSIONES

- 5.2. Frente al tipo de peticiones, es el Derecho de Petición de Interés Particular con más registros dentro del periodo, con 3.359, el 50% del total de solicitudes ingresadas en el Sistema durante el periodo.
- 5.3. En relación con el tema de la oportunidad en la respuesta a las peticiones interpuestas por la ciudadanía; se observó que, a 31/07/2020 y con estado “cerrados por respuesta definitiva” (769), el 35,11% se respondieron de forma oportuna (en términos) y el 27,83%, se respondieron con una extemporaneidad mayor a 60días.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Teniendo en cuenta el análisis de los resultados frente a los canales de recepción de PQRS; fortalecer el canal “WEB” que representó el 36,6% del total de las PQRS registradas en el periodo analizado.
- 6.2. Fortalecer los mecanismos y/o controles que se tienen para la gestión de las PQRS, con el fin de evitar que se siga presentando respuestas de forma extemporánea.
- 6.3. Al igual que en el informe de la auditoría anterior, recalcar la importancia de socializar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios, en especial con los procesos misionales, con el fin de tomar decisiones que contribuyan a la mejora en la atención al ciudadano.
- 6.4. En lo que tiene que ver con la publicación de informes en la página de la entidad (Transparencia y Acceso a la Información), es importante que éstos se publiquen en términos de calidad y oportunidad.

APROBACIÓN:

 <p>Jefe(a) de Oficina de Control Interno</p>	 <p>FIRMA(S) Auditor(es) Interno(s)</p>
<p>FECHA⁴:</p> <p style="text-align: center;">04 -SEPTIEMBRE - 2020</p>	

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