

MEMORANDO

20261100046763

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100046763**

Página 1 de 5

Bogotá D.C., 07 de Abril de 2026

PARA: **ARMANDO OJEDA ACOSTA**
Director General

DOLLY ARIAS CASAS
Subdirectora Administrativa y Financiera

ANDREA CAROLINA MARÚ RUÍZ
Subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza

MARIA CAMILA PEDROZA
Subdirectora de Aprovechamiento

DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA
Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

HELGA JOHANNA CAMACHO CORZO
Subdirectora de Disposición Final

JUAN CAMILO LOAIZA ORTÍZ
Subdirector de Asuntos legales

JESÚS EDUARDO GIL YAYA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JORGE ALEXIS RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de tecnologías de la información y las Comunicaciones

CRISTIAN CAMILO CAMARGO
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

GERMÁN DUQUE ARIAS
Jefe Oficina de Comunicaciones

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Cra 10 No. 17-72 L-119

PBX: (+57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.co

MEMORANDO

20261100046763

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100046763**

Página 2 de 5

Bogotá D.C., 07 de Abril de 2026

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano ciclo 1- 2026

Respetado Equipo Directivo:

La Oficina de Control Interno (OCI), en el ejercicio de sus competencias, especialmente las establecidas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Título 21 del Decreto 1083 de 2015 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), presenta mediante este memorando el Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano UAESP y el informe ejecutivo derivado, correspondiente al primer ciclo de 2026. Este informe se realizó en el marco del Plan Anual de Auditorías 2026 de la Oficina de Control Interno, el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la UAESP.

Como resultado de la auditoría, se presentaron observaciones que ya cuentan con un plan de mejoramiento vigente, razón por la cual no procede la formulación de nuevas acciones de mejora. No obstante, se alienta a los responsables a que realicen y reporten los avances oportunamente, con el fin de mejorar el desempeño institucional en la atención de PQRSD por parte de la Entidad.

Así mismo, se presentan recomendaciones respecto de las cuales queda a potestad y responsabilidad del área o proceso considerar la formulación de plan de mejoramiento.

A continuación, se presenta el resumen ejecutivo derivado del informe de auditoría:

Informe Ejecutivo de Auditoría Interna

Principales Conclusiones:

- Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 10.340 PQRS, lo cual representa un incremento neto de 2.888 peticiones y un incremento porcentual de 38,8%, con respecto al primer semestre de 2025.

MEMORANDO

20261100046763

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100046763**

Página 3 de 5

Bogotá D.C., 07 de Abril de 2026

- Las dependencias que más peticiones recibieron son: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 7767 (75.10%); en segundo lugar, la Subdirección Administrativa y Financiera 1263, (12.2%), seguida por la Subdirección de Alumbrado Público con 953 peticiones, (9.2%).
- El total de peticiones atendidas por la UAESP en el segundo semestre de 2025 equivale a 9.786, lo cual representa un incremento respecto al primer semestre de 3.948 respuestas (59.65%)
- Respecto al promedio de días de gestión en las respuestas, se tiene que para el segundo semestre este indicador corresponde a 19.02 días, lo cual representa un incremento de 2 días en relación con el primer semestre. Este dato ha empeorado y requiere atención por parte de las áreas.
- Durante el segundo semestre de 2025, el 38.24% de las peticiones recibidas en la entidad no se atendieron en términos. Este indicador se incrementó en 16.61 puntos porcentuales con respecto al primer semestre.
- En relación con el total de peticiones atendidas durante el semestre se tiene que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" representa el 62.18%, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" representa el 13.06%, la categoría "Limpieza de áreas públicas" representa el 7.39% y "poda de árboles" representa el 6.55%.
- En consulta al tablero ciudadano de Veeduría Distrital, se encuentra que la UAESP ocupa el segundo lugar a nivel distrital de peticiones extemporáneas, aportando el 16.94% de peticiones vencidas.
- Para la vigencia 2025 se recibieron un total de 103 tutelas relacionadas con incumplimientos a la respuesta a derechos de petición, específicamente 43 en el segundo semestre. De este total, 2 se resolvieron con fallo desfavorable para la entidad.

MEMORANDO

20261100046763

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100046763**

Página 4 de 5

Bogotá D.C., 07 de Abril de 2026

Observaciones:

La OCI evidenció incumplimientos por parte de los siguientes procesos en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755 para dar respuesta oportuna a PQRS:

- La subdirección de Recolección Barrido y limpieza presentó un total de 2950 respuestas extemporáneas y un promedio mensual de 37.2 peticiones vencidas.
- La subdirección de Alumbrado Público presentó un total de 693 respuestas extemporáneas.
- La subdirección de Servicios Funerarios presentó un total de 58 respuestas extemporáneas y un promedio mensual de 22.8 peticiones vencidas.
- La subdirección de Aprovechamiento presentó un total de 15 respuestas extemporáneas.
- La subdirección Administrativa y Financiera presentó un total de 4 respuestas extemporáneas.

Se recomienda a todas las áreas tener en cuenta las observaciones y recomendaciones del presente informe y ejecutar de manera oportuna las acciones de mejora que ya están en curso, con el objetivo de generar un cambio positivo en la atención de PQRS.

Finalmente, desde la Oficina de Control Interno, agradecemos la atención y colaboración prestada por parte de los profesionales designados para atender la auditoría, quienes mostraron total disposición, facilitando la información requerida para la ejecución de esta.

Atentamente,



OMAR URREA ROMERO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: Omar.Urrea@uaesp.gov.co

Anexos: 1 Informe detallado de resultados de auditoría.

Copia: Enlaces de las dependencias encargados de atender PQRS.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Cra 10 No. 17-72 L-119

PBX: (+57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.co



UAESP



MEMORANDO

20261100046763

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20261100046763**

Página 5 de 5

Bogotá D.C., 07 de Abril de 2026

Elaboró: María Paula Correal – Contratista OCI
Jeimy Andrea Ochoa – Contratista OCI
Javier Ramiro Álvarez – Profesional OCI

Revisó: Omar Urrea Romero – Jefe OCI

Aprobó: Omar Urrea Romero OCI – Jefe OCI

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	6
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	7
2.1 Contexto de la auditoría:.....	7
2.2 Ejecución de la auditoría	8
2.2.1 Planificación	8
2.2.2 Recolección de la información.....	8
2.2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.....	9
2.2.3.1 Peticiones totales Registradas en la UAESP.....	9
2.2.3.2 Distribución por canales de atención.....	13
2.2.3.3 Categorías por tipología	14
2.2.3.4 Peticiones atendidas (subtemas), extemporáneas y vencidas en la UAESP (SDQS).....	15
2.2.3.5 Categorías por subtema	16
2.2.3.6 Gestión de peticiones por dependencia.....	19
2.2.3.6.1 Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (RBL).....	20
2.2.3.6.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV).....	22
2.2.3.6.3 Subdirección de Servicios Funerarios	24
2.2.3.6.4 Subdirección de Alumbrado Publico	26
2.2.3.6.5. Subdirección de Disposición Final	28

2.2.3.6.6 Subdirección de Asuntos Legales	29
2.2.3.6.7 Oficina de Control Disciplinario Interno.....	31
2.2.3.6.8 Subdirección Administrativa y Financiera	33
2.2.4 Análisis Tutelas derivadas de Peticiones Ciudadanas	36
2.2.5 Seguimiento a Encuestas de Percepción – Resolución 1519 del 2020.....	36
2.2.6 Trámites y Servicios – Operatividad y Catálogo	37
2.2.7 Sistemas de información - Desarrollo de herramientas tecnológicas	37
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS	
ENCONTRADOS.....	38
4. OBSERVACIONES	40
5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	43
6. CONCLUSIONES.....	43
7. RECOMENDACIONES	44
8. APROBACIÓN	46

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria	6
Tabla 2 Variación anual registro de peticiones 2024/2025	10
Tabla 3 Variación y participación semestral peticiones registradas.....	11
Tabla 4 Peticiones Atendidas Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	20
Tabla 5 Peticiones Atendidas Subdirección de RBL - SDQS	21
Tabla 6 Peticiones Atendidas Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)	22
Tabla 7 Peticiones Atendidas Subdirección de Aprovechamiento - SDQS	23
Tabla 8 Peticiones Atendidas Subdirección de Servicios Funerarios	24
Tabla 9 Peticiones Atendidas Subdirección de Servicios Funerarios - SDQS.....	25

Tabla 10 Peticiones Atendidas Subdirección de Alumbrado Público - SDQS	27
Tabla 11 Peticiones Atendidas Subdirección de Disposición Final.....	29
Tabla 12 Peticiones Atendidas Subdirección de Disposición Final - SDQS	29
Tabla 13 Peticiones Atendidas Subdirección de Asuntos Legales	30
Tabla 14 Peticiones Atendidas Subdirección de Asuntos Legales - SDQS	30
Tabla 15 Peticiones Atendidas Oficina de Control Disciplinario Interno	31
Tabla 16 Peticiones Atendidas Oficina de Control Disciplinario Interno - SDQS	32
Tabla 17 Peticiones Atendidas Subdirección de Administrativa y Financiera.....	33
Tabla 18 Peticiones Atendidas Subdirección de Administrativa y Financiera - SDQS	34
Tabla 19 Observaciones de la auditoría	40
Tabla 20 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas	43
Tabla 21 - Recomendaciones por proceso	44

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Peticiones Registradas SDQS	12
Ilustración 2 Informe semestral peticiones por canal.....	14

Ilustración 3 Informe semestral peticiones por tipología	15
Ilustración 4 Informe anual de peticiones atendidas	16
Ilustración 5 Peticiones por subtemas	17
Ilustración 6 Informe anual de peticiones extemporáneas	18
Ilustración 7 Informe anual de peticiones vencidas	19

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA*Tabla 1- Información de la auditoria*

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	
ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
INFORME	Informe de Resultados Auditoría Servicio al Ciudadano Ciclo 2-2025 UAESP.
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Servicio al Ciudadano.
RESPONSABLE O AUDITADOS	Proceso Servicio al ciudadano (SAF) - Procesos misionales de la entidad
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las políticas, normas y regulaciones, aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano, en relación con los canales de atención, gestión del riesgo, evaluación de la gestión de la atención de los requerimientos (PQRSD) y planes de mejoramiento suscritos por el proceso, de acuerdo con los procedimientos y la normatividad vigente.
ALCANCE	01 de Julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.
PERIODO DE EJECUCIÓN	8 de enero de 2026 al 31 de marzo de 2026.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	
EQUIPO AUDITOR	Javier Ramiro Álvarez. María Paula Correal. Andrea Ochoa Arévalo.
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	- o Ley 1755 de 2015, - o Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. - o Artículos 263 a 265 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025. - o Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. - o Directiva 001 de 2021 secretaria Jurídica Distrital - SJD - o Planes de mejoramiento suscritos por el proceso de servicio al ciudadano. - o Tablero Control Ciudadano - Veeduría Distrital - o Informe gestión de peticiones Entidades Distritales – Secretaría Jurídica Distrital - o Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. - o SCI-MN-01 V2 Manual del servicio a la ciudadanía UAESP - o SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano - o SCI-PC-02 V3 Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP. - o SCI-IN-03 V2 Instructivo para el registro y clasificación de requerimiento en los sistemas de Orfeo y SDQS

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1 Contexto de la auditoría:

La presente auditoría se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAESP 2026, y corresponde al seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2025. Se precisa que este ejercicio de auditoría tuvo un enfoque legal.

2.2 Ejecución de la auditoría

2.2.1 Planificación

Durante esta fase, la OCI definió los objetivos de la auditoría, revisó documentación y elaboró el plan de trabajo y cronograma atendiendo el Plan Anual de Auditoría vigencia 2026.

El equipo auditor identificó y seleccionó los procesos más relevantes vinculados a la administración de PQRSD en la UAESP, comunicó el Plan de Auditoría a las subdirecciones auditadas, incluyendo un cronograma detallado de las actividades a llevar a cabo durante la misma.

Las dependencias evaluadas fueron:

- SAF - Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano.
- Subdirección Recolección, Barrido y Limpieza (RBL)
- Subdirección de Aprovechamiento.
- Subdirección de Alumbrado Público.
- Subdirección de Servicios Funerarios.
- Subdirección de Asuntos Legales.
- Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.
- Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.

2.2.2 Recolección de la información

La OCI recopiló información de los informes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con el objetivo de consolidar los datos de peticiones atendidas en términos, fuera de términos y vencidas sin respuesta.

Los días 18, 26 y 27 de febrero y 5, 9, 12 y 13 de marzo de 2026, se celebraron reuniones con el proceso Servicio al Ciudadano y los procesos evaluados, con el fin de analizar el estado de la prestación del servicio y atención de PQRSD.

Paralelamente, se realizó una revisión de los procedimientos, instructivos y protocolos publicados en el sistema integrado de gestión y la información reportada por los Entes de Control como Secretaría General y Veeduría Distrital.

2.2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.

2.2.3.1 Peticiones totales Registradas en la UAESP

En el marco de las últimas auditorías de Servicio al Ciudadano y conforme con los reportes remitidos por el Proceso Servicio al Ciudadano, la OCI validó las siguientes variaciones anuales por dependencia de las peticiones registradas durante la vigencia 2025 con respecto a la vigencia 2024, observándose que este registro se incrementó 63.35% en la UAESP. La Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza presentó el mayor incremento en el registro de peticiones, correspondiente al 86.6%.

Tabla 2 Variación anual registro de peticiones 2024/2025

DEPENDENCIA	2024	2025	VARIACION NOMINAL	VARIACION PORCENTUAL
SUBDIRECCION RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	6961	12989	6028	86,60%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	124	206	82	66,13%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1471	2145	674	45,82%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	4	1	33,33%
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	430	490	60	13,95%
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	1756	1867	111	6,32%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	44	39	-5	-11,36%
SUBDIRECCION DE DISPOSICIÓN FINAL	73	39	-34	-46,58%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	27	10	-17	-62,96%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	0	-1	-100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	2	0	-2	-100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	3	3	-
TOTAL UAESP	10892	17792	6900	63,35%

Fuente: Elaboración propia – Reporte Proceso Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano, para el periodo en evaluación, la OCI verificó la siguiente participación de PQRSD registradas por dependencia, además de la variación con respecto al primer semestre de 2025. Se observó un incremento semestral de 38.8% en el registro de peticiones.

Según esta tabla, la OCI evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con un total de 7767, lo que representa un incremento con respecto al semestre precedente del 48.7% y una

participación del 75,1% sobre la totalidad de las peticiones de la UAESP; seguida por la Subdirección Administrativa y Financiera, con un total de 1.263 peticiones, lo cual representa una participación del 12,2% y un incremento semestral del 43,2%, y en tercer lugar se encuentra la Subdirección de Alumbrado Público con 953 respuestas, lo cual representa una participación de 9,2% y un incremento del 4,3%

Tabla 3 Variación y participación semestral peticiones registradas

DEPENDENCIA	I - 2025	07 - 2025	08 - 2025	09 - 2025	10 - 2025	11 - 2025	12 - 2025	II - 2025	% Variación I 2025/ II 2025	% Participación II 2025
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	914	257	242	145	109	108	92	953	4,3%	9,2%
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	287	38	28	34	44	40	19	203	-29,3%	2,0%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	19	2	2	2	5	6	3	20	5,3%	0,2%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	0	2	0	1	0	0	3	-57,1%	0,0%
SUBDIRECCION DE DISPOSICIÓN FINAL	20	3	1	5	4	5	1	19	-5,0%	0,2%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	99	32	10	19	19	14	13	107	8,1%	1,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		0	0	0	0	2	0	2	0,0%	0,0%
SUBDIRECCION RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	5222	1369	1056	1581	1317	1177	1267	7767	48,7%	75,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0,0%
TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	882	224	184	249	245	205	156	1263	43,2%	12,2%
TOTALES MES	7452	1925	1525	2038	1744	1557	1551	10340	38,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia – Proceso servicio al ciudadano

De acuerdo con la información suministrada por el tablero de control de Veeduría Distrital, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 2025, se observa que el número total de peticiones es 5468, a diferencia de 10340 reportados por el proceso.

En reunión con el proceso Servicio al Ciudadano, se informó que la diferencia se debe a que el sistema SDQS solo registra las peticiones interpuestas por el ciudadano directamente a la UAESP, y no aquellas que se reciben por traslado por competencia. No obstante, se considera que 4872 peticiones representan una cantidad importante que debe ser conciliada por el proceso. A continuación, se ilustra en captura de imagen el reporte de peticiones registradas en el periodo:

Ilustración 1 Peticiones Registradas SDQS

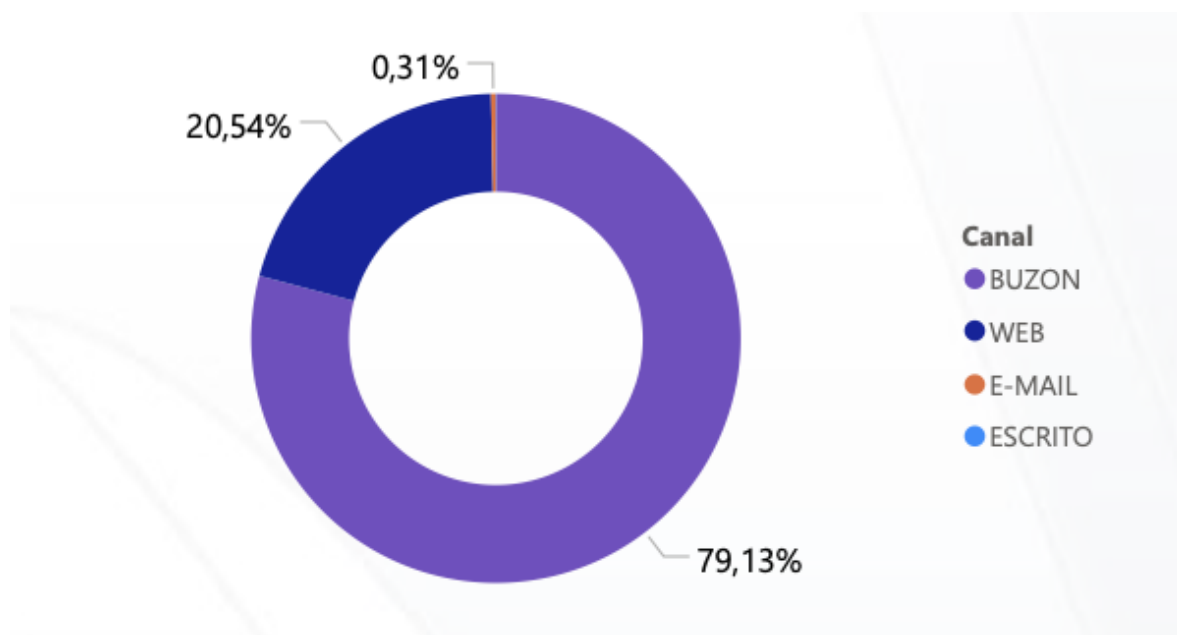


Fuente: Tablero Ciudadano

2.2.3.2 Distribución por canales de atención.

Según los datos consultados en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre los diferentes canales de atención y recepción en donde se observó que, los canales más frecuentados por el usuario para la radicación de PQRSD son en su orden: por Buzón 4.327 PQRSD que representan 79,13%, Web: 1.123 respuestas equivalentes al 20,54%, e E-mail, con 17 respuestas equivalentes al 0,31%.

Ilustración 2 Informe semestral peticiones por canal.

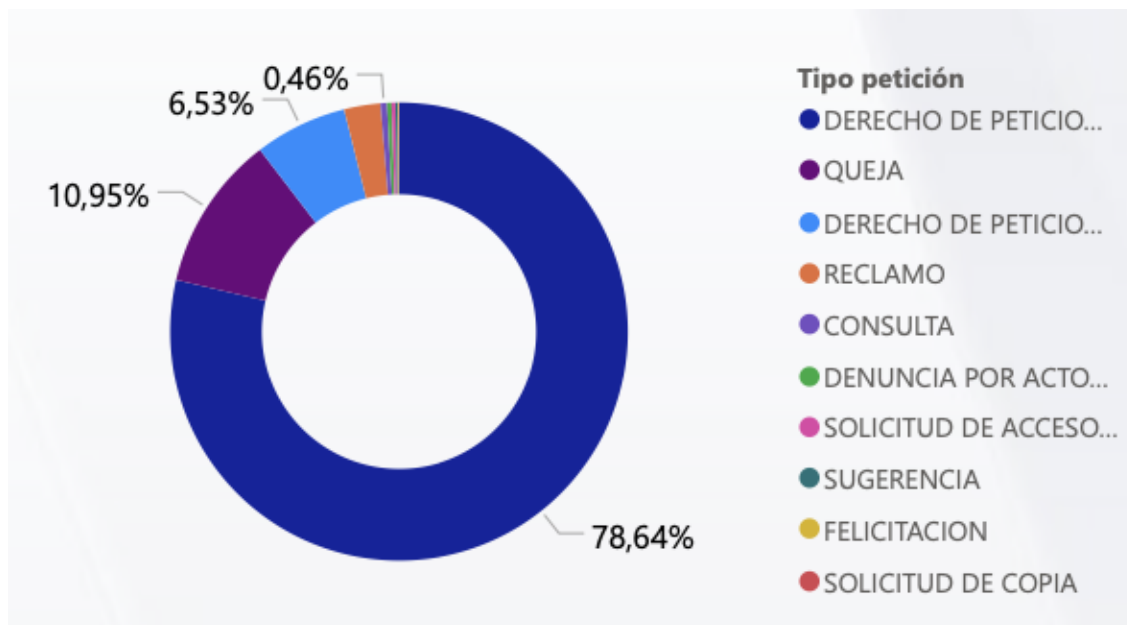


Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.2.3.3 Categorías por tipología

Con respecto a las categorías por tipología, la OCI verificó que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 78,64% con 4.300 PQRSD, la categoría "queja" representa el 10,95% con 599 PQRSD y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 6,53% con 357 PQRSD.

Ilustración 3 Informe semestral peticiones por tipología



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

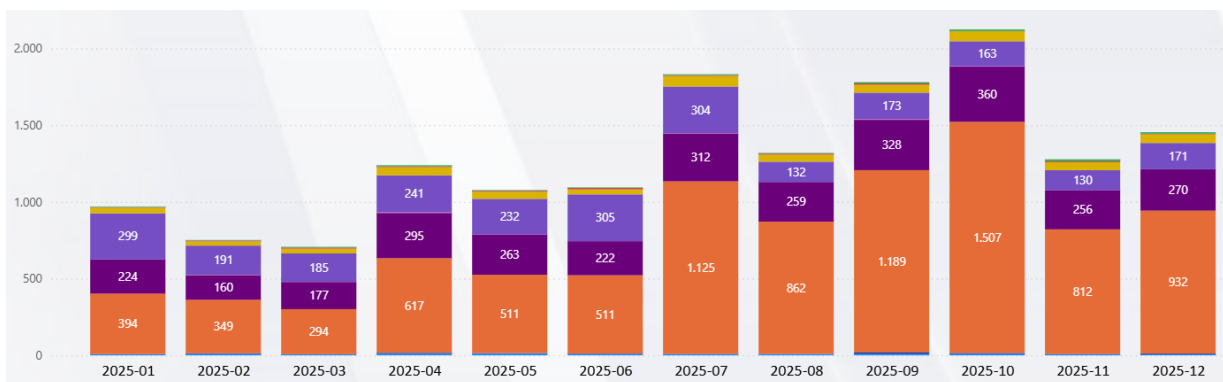
2.2.3.4 Peticiones atendidas (subtemas), extemporáneas y vencidas en la UAESP (SDQS)

Según consulta en el Tablero del Ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que el total de **peticiones atendidas** por la UAESP en el segundo semestre de 2025 equivale a 9.786 respuestas en términos y fuera de términos. Para el primer semestre de 2025, este valor corresponde a 5.838, lo cual representa un incremento semestral de 3.948 respuestas, equivalente al 59.65%. De igual manera, se consultó los promedios de días de gestión en las

respuestas, siendo estos 19.02 para el segundo semestre y 17.05 para el primer semestre, lo cual representa un incremento de 2 días.

La siguiente gráfica ilustra la línea de tiempo durante la vigencia 2025 de las peticiones atendidas, clasificadas por tipología, siendo octubre el pico más alto con 2115 respuestas.

Ilustración 4 Informe anual de peticiones atendidas



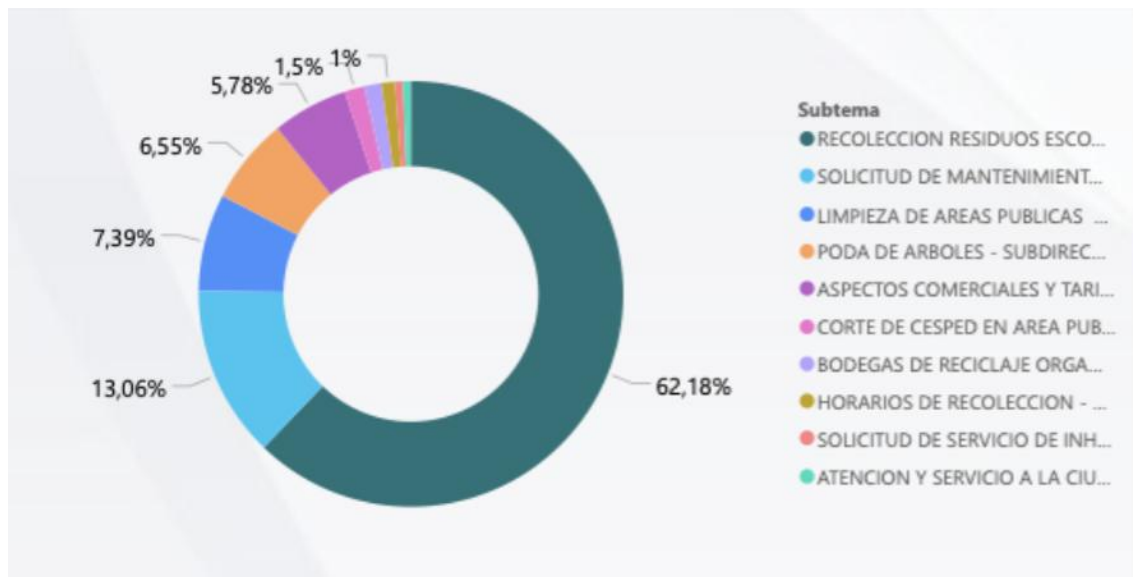
Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.2.3.5 Categorías por subtema

En relación con las categorías por subtema, se confirmó que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" representa el 62,18% con 5.917 peticiones. En segundo lugar, está el subtema "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" el cual representa el 13,06%, con 1.243 peticiones. La categoría

“Limpieza de áreas públicas” representa el 7,39% con 703 peticiones y, por último, se tiene el subtema “poda de árboles” con 623 peticiones, representando el 6,55%.

Ilustración 5 Peticiones por subtemas



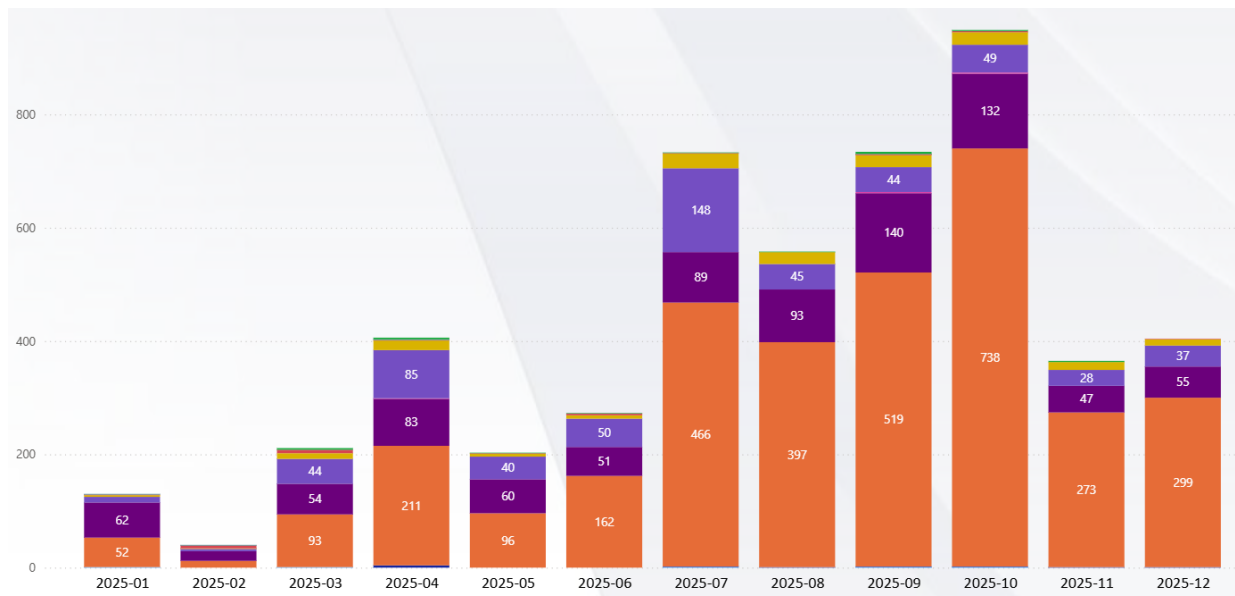
Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.

La OCI verificó en la aplicación de la veeduría ciudadana, que el total de peticiones **atendidas extemporáneamente** por la UAESP en el segundo semestre corresponden a 3743 respuestas, lo cual representa el 38.24% sobre el total de respuestas atendidas durante este periodo.

Ahora bien, durante el primer semestre se atendieron 1263 peticiones fuera de términos, equivalente al 21.63% sobre el total de respuestas. La siguiente gráfica ilustra la línea de tiempo

durante la vigencia 2025 de las peticiones atendidas extemporáneamente, clasificadas por tipología, siendo octubre el pico más alto con 949 respuestas fuera de términos.

Ilustración 6 Informe anual de peticiones extemporáneas

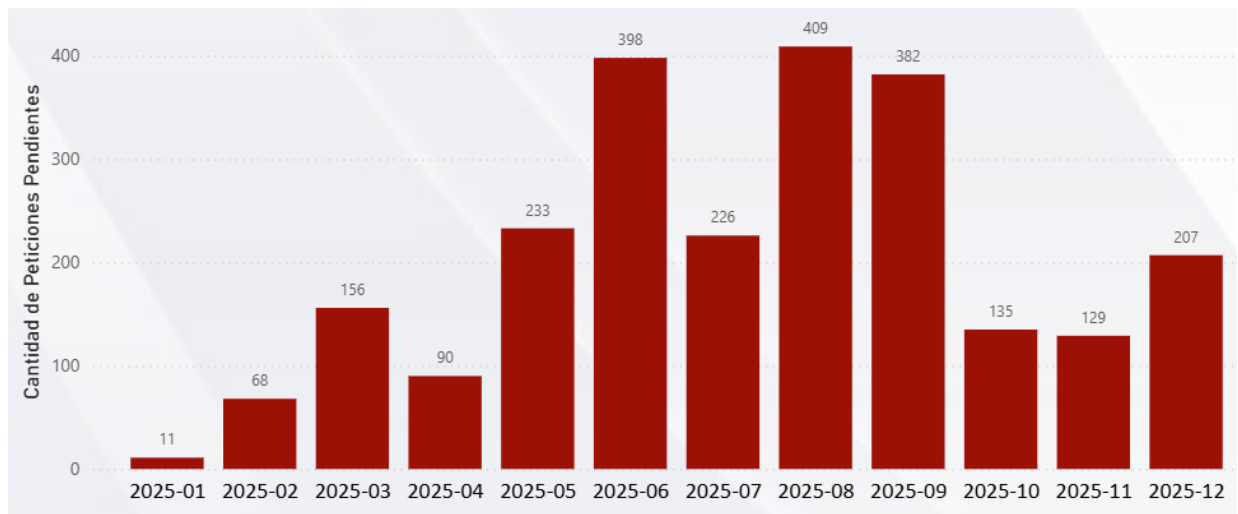


Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

La OCI, mediante consulta en el tablero ciudadano, validó el comportamiento de las **peticiones vencidas**, teniéndose que esta información se valora mes a mes de manera acumulada, es decir, cada mes puede contener rezago de los meses que le anteceden. Durante el segundo semestre se observó un total de 1488 peticiones vencidas al término de cada mes, lo cual equivale a un promedio mensual de 248 peticiones vencidas sin respuesta. Durante el primer semestre las peticiones vencidas suman 956, con un promedio mensual de 159 peticiones

vencidas sin respuesta. A continuación, se ilustra la línea de tiempo de las peticiones vencidas durante la vigencia 2025.

Ilustración 7 Informe anual de peticiones vencidas



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.2.3.6 Gestión de peticiones por dependencia

En el marco de la Auditoría, los procesos remitieron las matrices semestrales del control de peticiones atendidas en términos y fuera de términos durante el periodo en evaluación. Esta información se confrontó con los reportes en el tablero ciudadano de la Veeduría Distrital en cuanto a indicadores de gestión como son promedios de días de gestión, y peticiones extemporáneas y vencidas. También, durante las entrevistas a los procesos, la OCI validó la trazabilidad de las peticiones, mediante muestreo en la **gestión** de SDQS y ORFEO. Además, se realizó un análisis de causas en el desempeño de los procesos y su relación con el proceso

de servicio al ciudadano, con respecto a la atención a PQRSD y la gestión de trámites y servicios.

2.2.3.6.1 Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (RBL)

Conforme con la matriz reportada por el proceso RBL, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 6.537 respuestas, de las cuales 2.950 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 45%.

Tabla 4 Peticiones Atendidas Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignación a otra dependencia	0	0	0	11	8	21	40
2, RESPUESTAS A PQRSD en términos	717	581	436	616	559	678	3587
3, RESPUESTAS A PQRSD fuera de términos	251	423	834	776	345	321	2950
TOTAL: 2+3	968	1004	1270	1392	904	999	6537

Fuente: Proceso RBL.

Ahora bien, según reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 7947 respuestas, de las cuales 2970 se atendieron extemporáneamente, es decir, el 37%. También cabe anotar un incremento del 71% en el total de la gestión de respuestas con respecto a la misma gestión durante el primer semestre de 2025, lo cual impactó negativamente los indicadores de peticiones extemporáneas y vencidas con un incremento superior al 350% e incremento en 3 días promedio de gestión, ilustrados en la siguiente tabla:

Tabla 5 Peticiones Atendidas Subdirección de RBL - SDQS

SUB. RECOLECCION BARRIDO LIMPIEZA	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac. %
Respuestas Totales	4637	7947	3310	71%
Respuestas extemporáneas	654	2970	2316	354%
Peticiones vencidas (promedio mensual)	37,2	170,7	133,5	359%
Promedio semestral Días de gestión	15,1	18,2	3,0	20%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 73.57% de respuestas correspondieron al subtema “Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliario”.

Con base en la entrevista y el análisis de los indicadores de desempeño del área, se determinaron los siguientes aspectos en la gestión de las respuestas a PQRSD por parte de la subdirección:

Se manifestó que la asignación de PQRSD al proceso presenta fallas en cuanto a identificación de dirección que facilite la asignación a la ASE correspondiente y el desarrollo de la actividad. Con respecto a los operadores, el proceso manifestó la respuesta oportuna al peticionario, aunque existen fallas con respecto al cierre oportuno en el sistema SDQS.

Durante la entrevista se identificaron deficiencias en la comunicación y coordinación entre las áreas de la UAESP y/o entre las ASEs para emitir respuestas compartidas, de manera oportuna. La OCI también evidenció que estos operadores empiezan a contar los términos para dar respuesta a las PQRSD desde su asignación y no desde la radicación del trámite, también

se evidencia la demora en el cargue de la respuesta dada al usuario al SDQS, razón por la cual se están presentando incumplimientos.

En las entrevistas realizadas al proceso de atención al ciudadano, el proceso manifestó que en el segundo semestre de 2025 tenían una insuficiencia en la capacidad operativa para la gestión de PQRSD. No obstante, para la vigencia 2026 estructuraron una capacidad operativa para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), de esta manera: (3) líderes de proceso y cinco (5) operadores de apoyo, el cual se divide en Gestión Social, Técnico Operativo (responsables del seguimiento directo), Financiero y Comercial, y Jurídico. Este equipo interdisciplinario se encarga de proyectar y emitir las respuestas directamente a los usuarios a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

2.2.3.6.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)

Conforme a la matriz reportada por el proceso SAPROV, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 239 respuestas, de las cuales 15 se respondieron fuera de términos, lo cual equivale al 6%.

Tabla 6 Peticiones Atendidas Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignación a otra dependencia	0	2	3	6	2	1	14
2, RESPUESTAS A PQRSD en términos	43	25	40	46	43	27	224
3, RESPUESTAS A PQRSD fuera de términos	3	2	2	1	7	0	15
TOTAL: 2+3	46	27	42	47	50	27	239

Fuente: Proceso Aprovechamiento

De manera paralela, según reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 241 respuestas, de las cuales 17 corresponden a respuestas extemporáneas, equivalente al 7%. Cabe anotar una disminución del 27% en el total de la gestión de respuestas con respecto a la misma gestión durante el primer semestre de 2025. El proceso no presentó peticiones vencidas y el promedio de días de gestión mejoró en 3.2 días.

Tabla 7 Peticiones Atendidas Subdirección de Aprovechamiento - SDQS

SUB. APROVECHAMIENTO	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac. %
Respuestas Totales	329	241	-88	-27%
Respuestas extemporáneas	96	17	-79	-82%
Peticiones vencidas (promedio mensual)	1,8		-1,8	-100%
Promedio semestral días de gestión	13,1	9,9	-3,2	-25%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 49,38% de las respuestas correspondieron al subtema “Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizados”

En las entrevistas realizadas para el monitoreo de la atención al ciudadano, la Subdirección informó que ha disminuido el número de PQRS en las cuales se solicita un servicio, gracias a la coordinación y capacitación realizada a SDQS y a la gestión, junto con la oficina de planeación, en cuanto a la tipificación de trámites y servicios.

No obstante, el proceso informó que en muchos casos presenta dificultades para la conciliación entre SDQS, el Orfeo, e incluso los reportes periódicos enviados por la Subdirección Administrativa y Financiera, por lo anterior, la misma Subdirección gestiona una matriz para su seguimiento.

Igualmente, se manifestó que con base en los informes y reportes periódicos enviados por la Subdirección Administrativa y Financiera al interior de la Subdirección se generan alertas a las personas responsables de la SDQS para priorizar su respuesta.

2.2.3.6.3 Subdirección de Servicios Funerarios

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 107 respuestas, de las cuales 87 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 81.3%.

Tabla 8 Peticiones Atendidas Subdirección de Servicios Funerarios

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignacion a otra dependencia		26	21	10	25	33	115
2, RESPUESTAS A PQRSD en términos	6	3	8	0	3	0	20
3, RESPUESTAS A PQRSD fuera de términos	26	8	11	17	12	13	87
TOTAL: 2+3	32	11	19	17	15	13	107

Fuente: Reporte Servicios Funerarios

En relación con el reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 75 respuestas, de las cuales 58 corresponden a respuestas extemporáneas, lo cual equivale al 77%. También cabe anotar una

disminución del 7% en el total de la gestión de respuestas con respecto a la misma gestión durante el primer semestre de 2025. El proceso presentó un promedio mensual de 22.8 peticiones vencidas y el promedio de días de gestión es 31.1.

Tabla 9 Peticiones Atendidas Subdirección de Servicios Funerarios - SDQS

SUB. SERVICIOS FUNERARIOS	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac. %
Respuestas Totales	81	75	-6	-7%
Respuestas extemporáneas	28	58	30	107%
Peticiones vencidas (promedio mensual)	4,3	22,8	18,5	427%
Promedio semestral Días de gestión	21,5	31,1	9,6	45%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 78,67% de las respuestas correspondieron al subtema “Solicitud del servicio de inhumación exhumación o cremación”.

Producto de las entrevistas realizadas para el monitoreo de la atención al ciudadano, el proceso manifestó que el incumplimiento en la atención por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios durante la vigencia del 2025 se debe, en parte, a que la entidad asumió la operación

directa del servicio sin la debida provisión de cargos o contratación de apoyo para la prestación de éste y la atención de PQRSD.

La Subdirección informa que ante la recepción de PQRS en las que se solicita un servicio se brinda respuesta de fondo al peticionario indicando los requisitos para la prestación de éste.

Como problemáticas en los tramites de PQRSD, la subdirección manifestó que en algunas ocasiones el personal encargado de las mismas, a la fecha de terminación de su contrato o cargo, dejan sin responder las PQRSD asignadas, dejando a la subdirección con la obligación de la respuesta y con la necesidad de reasignación a otra persona encargada.

No obstante, informan que a la fecha se tiene un contrato de concesión para la administración de los cuatro cementerios distritales con lo que se amplió la capacidad operativa de la entidad y, por ende, la capacidad para la atención de las PQRSD de la subdirección.

Finalmente, la Subdirección sugiere que el cierre de SDQS pueda ser posterior a la respuesta generada por la entidad con el fin de evitar que una respuesta enviada en término por su cargue posterior constituya un incumplimiento.

Respecto a las PQRSD vencidas, la Subdirección está implementando un plan de choque apoyado en un incremento en la contratación de servicios, para su atención prioritaria por lo que se le reasignaron al personal disponible de la misma.

2.2.3.6.4 Subdirección de Alumbrado Publico

El proceso no reportó la matriz de autocontrol de la gestión de PQRS. Con respecto al reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 1403 respuestas, de las cuales 693 corresponden a respuestas extemporáneas, equivalente al 49.39%. También se evidenció un incremento del 107% en el total de la gestión de respuestas con respecto a la misma gestión durante el primer semestre de 2025. El proceso no presentó un promedio mensual de peticiones vencidas y el promedio de días de gestión para el semestre es 25.5.

Tabla 10 Peticiones Atendidas Subdirección de Alumbrado Público - SDQS

SUB. ALUMBRADO PUBLICO	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac, %
Respuestas Totales	678	1403	725	107%
Respuestas extemporáneas	459	693	234	51%
Peticiones vencidas (promedio mensual)	114,0		-114,0	-100%
Promedio semestral Días de gestión	31,9	25,5	-6,4	-20%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 94.69% de las respuestas correspondieron al subtema “Solicitud de mantenimiento de alumbrado”.

Producto de las entrevistas realizadas para el monitoreo de la atención al ciudadano en la Subdirección de Alumbrado Público se identificó que la misma ha adaptado lineamientos para la organización interna entre las personas que tienen los usuarios de SDQS y quienes son los encargados de proyectar la respuesta.

Una de las herramientas que tienen para dicha organización es una matriz de seguimiento de las SDQS conciliada con el número de Orfeo, en la cual se puede hacer seguimiento de los tiempos de respuesta de cada una. Adicionalmente, tienen como lineamiento interno que los encargados de proyectar y enviar la respuesta al peticionario deben enviar con copia oculta de la misma al usuario de SDQS para el cierre en dicho sistema.

Igualmente, se identifica que la subdirección también cuenta con un contrato para la prestación del servicio a través del operador Enel, el cual respecto a la atención de PQRSD brinda insumos para la respuesta que da la entidad UAESP.

Revisada la bandeja de entrada del usuario de SDQS de la Subdirección de Alumbrado Público se encontró que a la fecha de la entrevista dicha subdirección contaba con 124 PQRSD pendientes y 30 vencidas, en las cuales se había solicitado de manera previa ampliación de términos (respuesta parcial).

Como problemáticas en los trámites de PQRSD, la subdirección manifestó que en algunas ocasiones el personal encargado de las mismas, a la fecha de terminación de su contrato o cargo, dejan sin responder las PQRSD asignadas, dejando a la subdirección con la obligación de la respuesta y con la necesidad de reasignación a otra persona encargada.

2.2.3.6.5. Subdirección de Disposición Final

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 29 respuestas, de las cuales ninguna se respondió fuera de términos.

Tabla 11 Peticiones Atendidas Subdirección de Disposición Final

RESPUESTAS A PQRS	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignacion a otra dependencia	0	2	0	2	1	0	5
2, RESPUESTAS A PQRS en términos	4	2	9	5	8	1	29
3, RESPUESTAS A PQRS fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL: 2+3	4	2	9	5	8	1	29

Fuente: Proceso Disposición Final

Conforme con reporte en el tablero de control ciudadano de veeduría distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 26 respuestas en términos, lo cual equivale a un incremento del 30%. El proceso no presentó un promedio mensual de peticiones vencidas y el promedio de días de gestión para el semestre es 10.8.

Tabla 12 Peticiones Atendidas Subdirección de Disposición Final - SDQS

Disposición Final	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac, %
Respuestas Totales	20	26	6	30%
Respuestas extemporáneas	1		-1	-100%
Peticiones vencidas (promedio mensual)			0,0	N/A
Promedio semestral Días de gestión	14,4	10,8	-3,5	-25%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 84,62% de las respuestas correspondieron al subtema “Plan de gestión social área de influencia RSDJ”.

2.2.3.6.6 Subdirección de Asuntos Legales

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 18 respuestas, de las cuales ninguna se respondió fuera de términos.

Tabla 13 Peticiones Atendidas Subdirección de Asuntos Legales

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignación a otra dependencia	1	1	0	7	4	5	18
2, RESPUESTAS A PQRSD en términos	1	1	0	7	4	5	18
3, RESPUESTAS A PQRSD fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL: 2+3	1	1	0	7	4	5	18

Fuente: Elaboración propia – Reporte Proceso Asuntos legales

Ahora bien, según reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 30 respuestas, de las cuales 1 corresponde a extemporáneas, equivalente al 3.3%. También cabe anotar un incremento del 58% en el total de la gestión de respuestas con respecto al primer semestre de 2025. El proceso no presenta peticiones vencidas y el promedio de días de gestión mejora en 3.5 días, quedando en 9.5.

Tabla 14 Peticiones Atendidas Subdirección de Asuntos Legales - SDQS

SUB. ASUNTOS LEGALES	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac. %
Respuestas Totales	19	30	11	58%
Respuestas extemporáneas	3	1	-2	-67%
Peticiones vencidas (promedio mensual)			0,0	N/A
Promedio semestral Días de gestión	13,0	9,5	-3,5	-27%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 43,33% de las solicitudes correspondieron al subtema “Solicitud de información y normatividad contractual”

En la entrevista con la Subdirección de Asuntos Legales se manifestó la necesidad de coordinar las SDQS con el Orfeo dado que en algunos casos llegan SDQS que no permite evidenciar el Orfeo al cual está ligado.

Así mismo, informaron que en algunos casos la Subdirección de Asuntos Legales ha recibido por fuera de términos el traslado de PQRSD, lo cual les afecta los indicadores de atención de peticiones, por lo tanto, solicitan establecer un lineamiento respecto a los traslados entre áreas. Por último, informaron que a la entidad llegan en promedio 11 tutelas mensuales en relación con la atención a PQRSD, de las cuales, a lo largo del último año, se presentaron dos fallos desfavorables, situación que se explica más adelante.

2.2.3.6.7 Oficina de Control Disciplinario Interno

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el segundo semestre de 2025 esta oficina gestionó 45 respuestas, de las cuales ninguna se respondió fuera de términos.

Tabla 15 Peticiones Atendidas Oficina de Control Disciplinario Interno

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignación a otra dependencia	3	5	12	7	5	13	45

RESPUESTAS A PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2, RESPUESTAS A PQRSD en términos	3	5	12	7	5	13	45
3, RESPUESTAS A PQRSD fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL: 2+3	3	5	12	7	5	13	45

Fuente: Elaboración propia – Reporte Proceso Oficina de Control Disciplinario Interno

Según consulta al proceso, se determinó que las asignaciones a otras dependencias se deben a que algunas PQRSD son clasificadas por el peticionario como “presuntos actos de corrupción”, por lo cual, en cumplimiento a Directiva Conjunta 001 de 2021, se direccionan a la Oficina de Control Disciplinario Interno, aun cuando son peticiones relacionadas con prestación de servicios, cuya competencia corresponde a las áreas misionales.

Con respecto al reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que para el mismo periodo esta dependencia gestionó 6 respuestas, ninguna extemporánea. El proceso no presentó un promedio mensual de peticiones vencidas y el promedio de días de gestión para el semestre es 3.2, lo cual representa una mejora en 2 días.

Tabla 16 Peticiones Atendidas Oficina de Control Disciplinario Interno - SDQS

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac, %
Respuestas Totales	7	6	-1	-14%
Respuestas extemporáneas			0	N/A
Peticiones vencidas (promedio mensual)			0,0	N/A
Promedio semestral Días de gestión	5,1	3,2	-2,0	-38%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 33.33% de las respuestas correspondieron al subtema “atención y servicio a la ciudadanía”

2.2.3.6.8 Subdirección Administrativa y Financiera

Con respecto a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que esta subdirección realiza el conteo de respuestas incluyendo la asignación a otras áreas, lo cual no permite validar la gestión propia de la subdirección.

Tabla 17 Peticiones Atendidas Subdirección de Administrativa y Financiera

RESPUESTAS A PQRS	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1, TRASLADOS Asignacion a otra dependencia	0	0	0	0	0	0	0
2, RESPUESTAS A PQRS en términos	1930	1732	2043	1727	1564	1481	10477
3, RESPUESTAS A PQRS fuera de términos	1	3	0	0	0	0	4
TOTAL: 2+3	1931	1735	2043	1727	1564	1481	10481

Fuente: Elaboración propia – Reporte Proceso Servicio al Ciudadano

En relación con el reporte en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital, la OCI validó que, para el periodo en evaluación, esta dependencia gestionó 52 respuestas, de las cuales 4 corresponden a respuestas extemporáneas, lo cual equivale al 7.6%. También se evidenció una disminución del 16% en el total de respuestas con respecto a la misma gestión durante el

primer semestre de 2025. El proceso no presentó peticiones vencidas y el promedio de días de gestión para el semestre es 11.7.

Tabla 18 Peticiones Atendidas Subdirección de Administrativa y Financiera - SDQS

SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	I-2025	II-2025	Variac. #	Variac. %
Respuestas Totales	62	52	-10	-16%
Respuestas extemporáneas	19	4	-15	-79%
Peticiones vencidas (promedio mensual)	1,8		-1,8	-100%
Promedio semestral Días de gestión	15,6	11,7	-3,8	-25%

Fuente: Elaboración propia – Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 66.13% de las respuestas correspondieron al subtema “Atención y Servicio al Ciudadano”.

Proceso servicio al ciudadano

En la entrevista con el proceso, se realizó un análisis de la problemática a la gestión de PQRSD y se encontraron los siguientes aspectos:

- Se tiene una interfaz para la creación de PQRSD en el sistema SDQS a partir del sistema Orfeo, mediante un botón desarrollado por OTIC. La OCI consultó el procedimiento SCI-IN-03 V2 Instructivo para el registro y clasificación de requerimiento en los sistemas de Orfeo y SDQS, en el cual se identificó la falta de mención de esta interfase.

- Se encuentra que no se tiene una interfaz para la creación de Orfeos a partir de PQRSD que se radican en el sistema de SDQS. Debido a lo anterior, el Proceso Servicio al Ciudadano radica la petición en Orfeo, descargando del SDQS un archivo digital con la PQRSD y sus anexos, para con ello radicar la petición en el sistema ORFEO.
- Existe un lineamiento interno de operación, según el cual, la asignación se debe realizar dentro del mismo día de recepción de la petición, o máximo al día hábil siguiente. En consulta realizada al procedimiento servicio al ciudadano y al instructivo para el registro y clasificación de requerimiento en los sistemas de Orfeo y SDQS, la OCI no encontró este lineamiento debidamente documentado.
- Producto de las entrevistas realizadas para el monitoreo de la atención al ciudadano en la Subdirección Administrativa y Financiera se revisó el instructivo para el registro y clasificación de requerimientos recibidos a través de los canales de atención de la entidad, evidenciando que en el mismo se establece un procedimiento para radicar estos requerimientos en el sistema de SDQS. Al respecto, se informa que en la actualidad existe una interoperatividad que permite dicha radicación automáticamente, no obstante, sobre su funcionamiento, los usuarios de dicha función manifiestan inconformidad sobre la misma, generando que no sea utilizada esta herramienta. Al respecto, el proceso SAF informó que el desarrollo de OTIC no ha resultado funcional en cuanto a veracidad de las fechas y vencimientos. En tanto, en reunión con OTIC se informó que el desarrollo sí es funcional.

En cumplimiento de las funciones de seguimiento al proceso de atención al usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera, esta elabora de manera semanal, mensual y semestral informes de seguimiento en relación con los términos de respuesta de las PQRSD, las cuales se comparten con las demás subdirecciones en la misma periodicidad, para que

estas generen las acciones correspondientes. No obstante, en dichos seguimientos no se presenta una conciliación con la información registrada en el sistema ORFEO, lo cual genera reprocesos por cada una de las áreas.

Adicionalmente, la subdirección realiza mesas técnicas a las cuales invita a todas las subdirecciones y oficinas de la entidad para la socialización de dichos informes. Igualmente, informa que a solicitud se realizan capacitaciones al personal de la entidad.

2.2.4 Análisis Tutelas derivadas de Peticiones Ciudadanas

Con el fin de analizar el impacto de los incumplimientos en la respuesta de PQRSD en los términos legales, la OCI solicitó a la Subdirección de Asuntos Legales un informe de las tutelas relacionadas con las PQRSD de la entidad. Una vez revisada la información remitida por esta subdirección, se evidencia que para la vigencia 2025 se recibieron un total de 103 tutelas, específicamente 43 en el segundo semestre. De estas 2 se resolvieron con fallo desfavorable para la entidad.

2.2.5 Seguimiento a Encuestas de Percepción – Resolución 1519 del 2020.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 1519 del 2020, se tiene que la entidad debe publicar en la página WEB los informes de las Encuestas de Percepción. La UAESP, durante el periodo en evaluación, ha dado cumplimiento mensual a esta normatividad.

En relación con las Encuestas de medición de la percepción de satisfacción respecto a los trámites y servicios, mediante reunión, el proceso informó que se encuentra realizando la

actualización del diseño junto con los procesos misionales, para continuar con la aplicación por parte de los equipos de territorio y, posterior publicación.

2.2.6 Trámites y Servicios – Operatividad y Catálogo

Si bien en el instructivo para el registro y clasificación de requerimientos en los sistemas de Orfeo y SDQS (SCI-IN-03) se especifica que ante la recepción de solicitudes de trámites y/o servicios, este se asigna a la dependencia encargada sin ser registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha por no corresponder a una PQRS; en el desarrollo de las entrevistas con los procesos se manifestó la necesidad de ampliar las capacitaciones en relación con la diferencia entre un servicio y una PQRS al personal encargado.

Esta situación es relevante dado que, de acuerdo con la normativa por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, a decir, la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, no obstante, los servicios que presta la entidad cuentan con una regulación especial, por lo que estos términos no aplican a dichos trámites o servicios.

Sobre el particular, la OCI revisó el catálogo de información de servicios publicado en la página web de la entidad, encontrando que el mismo no coincide en su totalidad con los trámites y servicios que presta y/o los términos y requisitos para su cumplimiento.

2.2.7 Sistemas de información - Desarrollo de herramientas tecnológicas

En reunión con la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) se indagó sobre la interoperabilidad de los sistemas ORFEO y SDQS; frente a lo cual se informó que en la actualidad dicha interoperabilidad se desarrolló e implementó desde el sistema

ORFEO hacia SDQS. Esta interoperabilidad se desarrolló gracias a la accesibilidad y permisos que se tiene sobre el sistema ORFEO, a diferencia de las limitaciones del sistema SDQS de propiedad del Distrito.

Con base en ello, OTIC informa que el sistema ORFEO se está actualizando, por lo que nuevos desarrollos y mejoras pueden ser implementados en el mismo; no obstante, indica que dichos desarrollos deben ser solicitados por cada uno de los procesos, pues son quienes conocen las necesidades a ejecutar. Para eso se informa que se requiere coordinación entre las subdirecciones y áreas encargadas.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- **Coordinación interna entre el personal encargado del sistema ORFEO y SDQS.** Se resalta la buena práctica en la Subdirección de Alumbrado Público de realizar coordinación interna entre el personal encargado del sistema ORFEO y SDQS para la respuesta de PQRSD, la cual tiene como lineamiento interno que el correo con el que se envía la respuesta al petionario se debe enviar con copia oculta a la persona de la subdirección encargada de sistema de SDQS, para que esta proceda con el cierre de la PQRSD.

Esto ha permitido que la subdirección agilice el cierre de las respuestas en el sistema de SDQS, pues con este lineamiento de operación se facilita el acceso a las respuestas por parte del usuario de SDQS.

- **Conciliación Interna entre los sistemas de ORFEO y SDQS.** Se resalta la buena práctica presentada en varias subdirecciones, entre ellas Aprovechamiento y Alumbrado

Público en relación con la elaboración de una matriz interna de conciliación de SDQS y ORFEO para el seguimiento de éstas.

Lo señalado ha permitido que las subdirecciones puedan hacer seguimiento a las PQRS, en especial, en relación con los términos de respuesta, los responsables y así priorizar las respuestas más próximas a vencerse.

- **Realización del seguimiento periódico a la atención de PQRS.** Se resalta la buena práctica adoptada por SAF en relación con la generación de informes semanales y mensuales, en los que se alerta con respecto a vencimientos y se concilian las respuestas en términos y fuera de términos gestionadas por cada uno de los procesos. Esto ha permitido que el proceso de servicio al ciudadano realice un control de primera línea de defensa, y que las subdirecciones y oficinas de la entidad generen acciones, como priorizaciones y toma de decisiones, con base en la información recibida.
- **La UAESP implementó el sistema de SDQS para la atención de PQRS.**
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 263 del Decreto 640 del 2026, según el cual las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C, la UAESP cuenta con un instructivo (SCI-IN-03 Versión 2).

4. OBSERVACIONES

Tabla 19 Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	Proceso GIRS - Subdirección Recolección Barrido y Limpieza	Incumplimiento - Ley 1755 de 2015 Art 14 La OCI evidenció incumplimientos por parte del proceso en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755 para dar respuesta oportuna a PQRSD. La subdirección de Recolección Barrido y limpieza presentó un total de 2950 peticiones con respuestas fuera de términos y un promedio mensual de 37.2 peticiones vencidas. <i>Debido a que el proceso formuló un Plan de Mejoramiento con respecto a este incumplimiento, el cual se encuentra vigente, no debe formular un nuevo plan.</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
2	Proceso GIRS - Subdirección de Aprovechamiento	Incumplimiento Ley 1755 de 2015 Art 14 La OCI evidenció incumplimientos por parte del proceso en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755, para dar respuesta oportuna a PQRSD. La subdirección de Aprovechamiento presentó un total de peticiones 15 respuestas fuera de términos. <i>Debido a que el proceso formuló un Plan de Mejoramiento con respecto a este incumplimiento, el cual se encuentra vigente, no debe formular un nuevo plan.</i>
3	Proceso Alumbrado Público	Incumplimiento ley 1755 de 2015 Art 14 La OCI evidenció incumplimientos por parte del proceso en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755 para dar respuesta oportuna a PQRSD. La subdirección de Alumbrado Público presentó un total de 693 peticiones con respuestas fuera de términos. <i>Debido a que el proceso formuló un Plan de Mejoramiento con respecto a este incumplimiento, el cual se encuentra vigente, no debe formular un nuevo plan.</i>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
4	Proceso Servicios Funerarios	Incumplimiento ley 1755 de 2015 Art 14 La OCI evidenció incumplimientos por parte del proceso en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755 para dar respuesta oportuna a PQRSD. La subdirección de Servicios Funerarios presentó un total de 58 peticiones con respuestas fuera de términos y un promedio mensual de 22.8 peticiones vencidas. <i>Debido a que el proceso formuló un Plan de Mejoramiento con respecto a este incumplimiento, el cual se encuentra vigente, no debe formular un nuevo plan.</i>
5	Proceso Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Incumplimiento ley 1755 de 2015 Art 14 La OCI evidenció incumplimientos por parte del proceso en cuanto a los tiempos establecidos por la Ley 1755 para dar respuesta oportuna a PQRSD. La subdirección Administrativa y Financiera presentó un total de 4 peticiones con respuestas fuera de términos. <i>Debido a que el proceso formuló un Plan de Mejoramiento con respecto a este incumplimiento, el cual se encuentra vigente, no debe formular un nuevo plan.</i>

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 20 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- Durante el semestre se recibieron 10.340 PQRS, lo cual representa un incremento neto de 2.888 peticiones y un incremento porcentual de 38,8%, con respecto al primer semestre de 2025.
- Se evidenció que las dependencias que más peticiones recibieron son: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 7767 peticiones, lo cual equivale al 75.10%; en segundo lugar, la Subdirección Administrativa y Financiera 1263, equivalente al 12.2%, seguida por la Subdirección de Alumbrado Público con 953 peticiones, participando con el 9.2%.
- Con base en Tablero de Control Ciudadano, la OCI evidenció que, particularmente, las subdirecciones de Servicios Funerarios y RBL cuentan con el mayor porcentaje de PQRS extemporáneas, respectivamente el 77.33% y 37.37% con respecto a las peticiones que se reciben.
- Con base en el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que los canales de atención más usados por los usuarios son: Buzón, Plataforma web, e E-mail, los cuales representan respectivamente 79.13%, 20.54% y 0.31%.

- Con respecto al registro total de peticiones durante el semestre, se tiene que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 78.64%, la categoría "queja" representa el 10.95% y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 6.53%
- En relación con el total de peticiones atendidas durante el semestre se tiene que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" representa el 62.18%, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" el cual representa el 13.06%, seguido por la categoría "Limpieza de áreas públicas" el cual representa el 7.39% y "poda de árboles" el cual representa el 6.55%.
- En consulta al tablero ciudadano de Veeduría Distrital, se encuentra que la UAESP ocupa el segundo lugar a nivel distrital de peticiones extemporáneas, aportando el 16.94% de peticiones vencidas.
- El 38.24% de las peticiones recibidas en la entidad, es decir, 3743 no se atiende en términos.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 21 - Recomendaciones por proceso

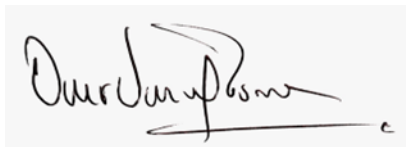
No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Proceso Servicio al Ciudadano OTIC	Optimización de la Interoperabilidad entre los sistemas SDQS y ORFEO Si bien existe una interoperabilidad (unidireccional) entre los sistemas, cabe automatizar la integración de estos, con el fin de evitar los reprocesos en registro, gestión de respuestas y cierre de PQRSD.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
	Proceso Gestión Documental	
2	Proceso servicio al ciudadano	Actualización de procedimientos e instructivos. Se recomienda la actualización de procedimientos, manuales, e instructivos, de acuerdo con la normativa vigente y desarrollos tecnológicos, con el fin de evitar inconsistencias en la ejecución de las actividades del proceso y propiciar que el personal cuente con directrices vigentes y alineadas con los requisitos normativos, lo que puede afectar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
3	Servicio al ciudadano	Articulación entre las diferentes dependencias implicadas en el proceso de servicio al ciudadano. Se recomienda mejorar los espacios de articulación entre las diferentes áreas implicadas en el servicio del ciudadano, con el fin de plantear problemáticas, lecciones aprendidas y generar soluciones.
4	PGIRS - Subdirección Recolección Barrido y Limpieza	Aseguramiento la gestión adecuada en el componente de servicio al ciudadano - PQRSD en nuevos procesos de contratación con operadores Optimizar los lineamientos operativos en la gestión de respuestas a PQRSD, de tal manera que se cumpla con los tiempos establecidos por la ley y el cierre oportuno en SDQS.
5	Servicio al Ciudadano (Transversal)	Ejecución de capacitaciones con base en recursos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Realizar Capacitaciones con base en los procedimientos e instructivos relacionados con la gestión de PQRSD en sistemas SDQS y ORFEO, con el fin de unificar criterios y optimizar la gestión.

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
6	Servicio al Ciudadano (Transversal)	Actualización del catálogo de servicios, y posterior socialización y capacitación. Ejecutar la actualización del catálogo de servicios, en coordinación con procesos misionales, articulando la gestión de PQRSD y los correspondientes procedimientos e instructivos, con el fin de diferenciar los tiempos de respuestas en PQRSD y los tiempos de prestación de servicios. Posterior a la actualización realizar las socializaciones y capacitaciones correspondientes.

8. APROBACIÓN



Omar Urrea Romero

Jefe(a) de Oficina de Control Interno

Auditor(es) Interno(s) que ejecutaron el trabajo



Javier Ramiro Álvarez Muñoz

Profesional Universitario OCI



Maria Paula Correal Sarmiento
Contratista OCI



Jeimy Andrea Ochoa Arevalo
Contratista OCI