



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 1 de 8

PARA: **BEATRIZ ELENA CARDENAS CASAS**
Dirección General

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Resultados de la Evaluación a la Gestión UAESP 2018.

Respetada Dra. Beatriz Elena:

De conformidad con los resultados de la Auditoría (según radicado UAESP20191100002923 del 9 de enero de 2019), realizada por fases durante el mes de enero de 2019, en que se formó, acompañó y designó a los auditores asignados a la Oficina (5 profesionales), presento los resultados consolidados respecto de las acciones ejecutadas en el 2018, sin embargo, y de forma específica, informarle que ya fueron remitidos a los respectivos responsables, los resultados correspondientes, confiando que se tomen acciones de mejora adecuadas.

Los referentes considerados para la evaluación de la gestión de la vigencia 2018 fueron:

- La planeación institucional 2018, incluyendo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Gestión presupuestal y contractual 2018, y comparada con vigencias anteriores.
- Los reportes y resultados de gestión de la vigencia 2018, suministrados por los auditados.
- Gestión de los planes de mejoramiento (interno y Contraloría de Bogotá)
- Gestión de Riesgos identificados.
- Gestión de los requerimientos recibido en el último cuatrimestre de 2018.

De acuerdo con la información documentada suministrada y análisis realizado por los auditores de la Oficina de Control Interno, se realizó el cálculo de los resultados con el objetivo de establecer



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 2 de 8

el nivel de cumplimiento de la gestión de cada una de las dependencias, cuyo resultado general fue del **84,26%**, en promedio para la Entidad. A continuación, se presentan algunas y principales conclusiones y recomendaciones, conforme a los aspectos evaluados:

- I. **Plan de Acción, vigencia 2018:** El promedio aritmético para todas las áreas de la Entidad fue del 84,4%. Sin embargo:
 - Existe debilidad en justificar y establecer desde la técnica y/o experticia de la dependencia evaluada lo programado del “resultado final esperado (Producto o servicio)” versus ejecutado.
 - No se evidenció para el 2018 con claridad la articulación e integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de la UAESP frente a los 12 planes descritos en el Decreto 612 de 2018.
 - Es importante medir los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, dado que en el Plan de Acción Institucional vigencia 2018 no facilita comprender la relación entre los “Hitos” y/o “Resultado final esperado (Producto o servicio)” frente a los (cuatro) objetivos formulados.
 - Al comparar el Plan de Acción 2017 y 2018, se observa (tres, con el de 2019) diseños, métodos, estructuras de plan diferentes para las vigencias verificadas, es decir, un *estilo* por vigencia.
 - Se programaron 63 productos o servicios a realizarse para 2018 (24 menos que el previsto en el 2017), de los cuales 37 (58,7%) contaron con resultado del 100%, y 15 (58,7%) entre 80% y 99%.
- II. **Gestión Presupuestal:**
 - El recaudo la UAESP para el 2018 ascendió a \$186.280,8 millones, las más alta en comparación con los últimos tres años. Se observan variaciones positivas con respecto a la vigencia 2017 en cuanto al recaudo de ingresos por concepto de “Arrendamientos” (86.1%), “Otros Recursos del Balance de Libre Destinación” (943,3%); y “Venta de Bienes, Servicios y Productos” (9,6%).



CO16/7252



CO16/7253





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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 3 de 8

- ▶ Aunque se haya presentado una reducción presupuestal (-19%), el presupuesto tuvo una ejecución (compromisos) del 97.7%, cerca de ocho (8) puntos por encima de la presentada en el año anterior. Sin embargo, podrían estimarse recursos cercanos a los \$1.270,5 millones como cuentas por pagar o reservas presupuestales 2019, posiblemente, impactando en avances físicos contractuales contratados para la vigencia 2018.
- ▶ Durante los últimos cuatro años, el del 2018 cuenta con el segundo presupuesto de inversión más alto. En términos de ejecución y giros porcentuales, cuenta con los resultados bajos respecto de los últimos cuatro años, sin embargo, en el 2018 se administró 1.7 veces más recursos que con respecto 2017 y 2016. No obstante, significa que se deben definir mejores esfuerzos que representen mejores resultados porcentuales, en comparación con lo logrado en 2015 (presupuestos casi iguales, con una variación (-) en pesos corrientes de 12 puntos porcentuales).
- ▶ Los proyectos de inversión 1045 y 1042 han tenido un comportamiento estable en la ejecución presupuestal en comparación con vigencias 2016, 2017, alcanzando cifras para el 2018 cercanas al 100% en el porcentaje de ejecución de los recursos asignados.

El proyecto de inversión 1048, se observa un esfuerzo entre el 2016 y 2018 en la eficacia de comprometer los recursos asignados, pasando de una ejecución del 25.8% (2016) al 78.8% (2018). El proyecto de inversión 1109, se observa una variación negativa pasando de un porcentaje de ejecución de 92.3% (2016) al 77,1% (2018), no obstante, gestionó un presupuesto en promedio 3 veces más con respecto de los asignados para 2016 y 2017.

- ▶ En giros (pagos) el proyecto de inversión 1042, desarrolló un esfuerzo para pasar del 54,4% (2016) al 89,6% (2018), es decir, contar con los avances físicos para la mayoría de los productos previstos durante la vigencia en los que fueron contratados. Los demás no sobrepasan el 60% de los recursos asignados para el 2018, observando que los proyectos de inversión 1109 y 1045, pagaron porcentualmente menos en 2018 respecto 2017.

Lo anterior impacta la constitución de reservas presupuestales (pagos pendientes de compromisos 2018 para que se efectúen en 2019), pero en especial (y estimamos) en la entrega de productos contratados en el 2018, seguramente en virtud de metas 2018, pero que se culminaran en 2019, bajo la premisa de una relación directa y proporcional al avance físico de las metas de los proyectos de inversión versus giros (pagos)



CO16/7252



CO16/7253





MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 4 de 8

- III. **Gestión Contractual:** Conforme a lo publicado en la plataforma SECOP II, se evidencian 71 versiones al Plan Anual de Adquisiciones (PAA): el mes con mayores modificaciones fue noviembre (3 por semana, en promedio) seguidos de los meses abril, octubre y diciembre (2 veces por semana, en promedio) con la misma cantidad de modificaciones al mes.
- La última versión del PAA de la UAESP, se observa que la Entidad para el 2018 previo 746 procesos contractuales equivalentes a \$84.145,9 millones, de los cuales:
 - Se estimó que el 79.5% se realizaba bajo modalidad de Contratación Directa, seguido por Mínima Cuantía (6.6%) y Contratación Directa (con ofertas) (3.6%): las tres (3) modalidades mencionadas representan el 89,7% del total del PAA última versión 2018.
 - En cuanto al valor de los procesos contractuales previstos, se estimó que el 44,2% del valor total del PAA 2018 se contrataba bajo la modalidad de Mínima Cuantía, seguida por la Contratación Directa (25.3%) y Concurso de Méritos (10.0%): las tres (3) modalidades mencionadas representan el 79.5% del valor total del PAA última versión 2018.
 - Al verificar el informe de **ejecución al Plan Anual de Adquisiciones** remitido a la Contraloría de Bogotá (CBN 1024), se evidencia que se realizaron 551 contratos equivalentes a \$49.374,3 millones.
 - En cuanto a la cantidad de procesos contractuales previstos (746), se ejecutó el 73,9% (551), siendo la modalidad de selección mayormente utilizada la de Contratación Directa y Contratación Mínima Cuantía.
 - En cuanto al valor de los procesos contractuales previstos (\$ 84.145,9 millones), se ejecutó el 58,7% (\$ 49.374,3 millones), siendo las modalidades Contratación Directa, Concurso de Méritos y Selección Abreviada, las que representan 93.2% del valor total ejecutado del PAA 2018 (y según CBN 1024)
- IV. **Reservas Presupuestales:** Se evidencia esfuerzo en la reducción de constituir reservas presupuestales, en cuanto a las cuantías registradas entre 2015 al 2018, ya que en promedio se observa una reducción cercana a \$26.656,9 millones menos respecto de las reservas constituidas para el 2018, frente a las constituidas para las vigencias 2015, 2016 y 2017.



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 5 de 8

- Se observa un fenómeno de anulación de reservas presupuestales para las vigencias 2016, 2017 y 2018, en promedio cercanas, en promedio, al 23,7% respecto de las reservas constituidas. Para el 2018 se anularon \$ 8.406,7 millones, el 28,4% de las reservas constituidas (\$29.591,7 millones).
- En términos porcentuales, la gestión de pagos de las reservas presupuestales se mantiene con respecto a 2018, 2017 y 2015, siendo la de mayor gestión la presentada en el 2016 con un porcentaje de ejecución del 97.6%.

- V. **Pasivos Exigibles.** Según base de datos suministrada por la Entidad, con corte a 31 de diciembre de 2018 se evidencia 503 compromisos con saldos fenecidos equivalentes a \$21.754,9 millones que datan entre el 2006 al 2018.

Es importante priorizar las acciones de liquidación correspondientes a los posibles pasivos exigibles, con especial atención de los próximos en los que se perderá competencia para liquidar por parte de la UAESP, tal vez representados en el saldo de las vigencias 2015-2018, equivalente a \$8.427,6 millones y 187 posibles compromisos: 26 compromisos representan saldos de posibles pasivos exigibles equivalentes a \$5.986,1 millones, el 71% del saldo total.

- VI. **Metas Proyecto Inversión.** Teniendo como insumo el informe SEGPLAN, se observa que el cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión registra en promedio avance físico (magnitud) del 100% (dada la relación programado versus ejecutado) para lo cual se necesitaron invertir el 93,6%¹ de los recursos asignados para la vigencia 2018.

- Se han alcanzado de forma acumulada para el 2018 cuatro (4) metas para el cuatrienio, es decir, la Entidad logró:
 - Una (1) línea base de separación en la fuente,
 - Formular un (1) proyecto de capacitación para la formalización a la población recicladora de oficio, e implementarla,
 - Realizar el 98% de los operativos de recolección de llantas usadas abandonadas por generador desconocido en vía pública.
 - Entregar 2250 Subsidios más de los previstos (4000), a la población vulnerable de

¹ El resultado obedeció al Promedio aritmético por Proyecto (las metas contenidas en cada uno).



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 6 de 8

Bogotá, y máxime, con el 24% de los recursos estimados inicialmente.

- Se evidencian metas proyecto de inversión con indicadores formulados en términos relativos (porcentajes) y de tipo “*constante*”, o índices. Al realizar la verificación sobre éstos respecto del cálculo de la *magnitud* prevista versus ejecutada se dificulta dada la debilidad en la técnica verificada con las áreas/dependencias que gerencian las metas, dado que para algunos casos se utiliza como espejo los recursos comprometidos y para otras actividades del plan de acción, entre otros logros y cálculos. Además, y para algunas de ellas, se depende del cálculo que genere la Oficina Asesora de Planeación y no el área/dependencia que gerencia la Meta.

Metas Producto: La Entidad gerencia 6 metas producto del Plan de Desarrollo, de los cuales, tres (3) fueron alcanzadas para 2018, y en dos (2) de éstas, rebasan la meta prevista.

- VII. **Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, PAAC:** Se realizó verificación de cumplimiento a 34 actividades programadas en el PAAC del 2018, con un resultado en promedio del 73.7%, cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del obtenido en la vigencia 2017.
- VIII. **Gestión de riesgos identificados:** Los procesos han realizado controles a las acciones de mitigación, por lo que se observa un tratamiento a los riesgos lo que ha permitido que no se materialice ningún riesgo.
- IX. **Plan de Mejoramiento:**
- Interno.** Con corte a 31 de diciembre del 2018 se evidenció en total de 209 hallazgos, con 282 acciones formuladas de los cuales 99 hallazgos proceden a cierre, 154 acciones cerradas y 59 vencidas. Al realizar el análisis basado en las acciones correctivas versus las que proceden a cierre, se evidencia un cierre del 55%.
 - Externo, Contraloría de Bogotá, D.C.** Se evidenció que de las 75 acciones formuladas se recomienda para el cierre de 64 acciones equivalentes al 85.33% ante el ente de control (Contraloría de Bogotá D.C.); continúan abiertas 11 acciones equivalentes al 14.67% del total de acciones.
- X. **Gestión de PQRSD, 2018.** Para el periodo observado (septiembre a diciembre) de 2018 se



CO16/7252



CO16/7253





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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 7 de 8

evidencian 5.153 requerimientos.

- ▶ Diciembre fue el mes con menos requerimientos (874 en total), pero porcentualmente con mayores requerimientos dejados en trámite respecto de los meses observados.
- ▶ Se observa un comportamiento de radicación en promedio de 1.288 requerimientos por mes, en el último cuatrimestre del año 2018.
- ▶ En promedio y en total del periodo observado, el 30,6% (1.578) de los requerimientos quedan en trámite.
- ▶ Durante el periodo observado (87 días hábiles) se evidencia que se gestionan diariamente 41.1 requerimientos, cuando se deberían gestionar 59.2 requerimientos diarios, lo anterior significa que la Entidad debe hacer un análisis de requerimientos frecuentes respecto de los específicos y capacidad instalada (recurso humano) para contar con un equipo de trabajo que permita tramitar la magnitud descrita.
- ▶ El 9.2% de los requerimientos recibidos obedecen a quejas, reclamos y sugerencias (472 requerimientos), es decir, posibles acciones de mejora a los servicios que se prestan, lo cuales deben ser tratados en el sistema de gestión certificado (por SGS), por las áreas competentes, con el fin de buscar la satisfacción de los servicios por los cuales se quejan, reclaman y sugieren.
- ▶ Se evidencia 5 requerimientos bajo la tipología de actos de corrupción, de los cuales 3 han sido gestionados. Es menester recordar que en virtud de la Circular 15 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá D.C., que “...si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.”
- ▶ La Entidad ha recibido tres felicitaciones durante el último cuatrimestre de 2018, razón por la cuales sería importante resaltarse en comunicaciones internas que motiven a los servidores públicos a seguir haciendo mejor lo que se hace bien.
- ▶ Para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2018 se observa un pico alto de llamadas en el mes de noviembre, y un promedio de llamadas 8.621 por mes, es



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

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20191100022923**

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2019

Página 8 de 8

decir 86.21 llamadas diarias. Se observa que, de las 34.485 llamadas entrantes en este periodo, 20.743 equivalentes al 60% fueron atendidas.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

ANDRES PABON SALAMANCA

Jefe de Oficina de Control Interno

e-mail: andres.pabon@uaesp.gov.co

Anexos: 17 folios y 1 Archivo virtual (Informe en físico y virtual)



CO16/7252



CO16/7253



INFORME DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS, VIGENCIA 2018

1. Introducción

De conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 909 de 2004 (artículo 39), la Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y el artículo 26 del Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, entre otras, la Oficina de Control Interno evaluó la gestión por dependencias con corte a 31 de diciembre de 2018.

El tipo de auditoría desarrollado consistió en proporcionar aseguramiento en relación con el diseño y la operación de las actividades de control y los procedimientos existentes para asegurar el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas, entre otros; en relación con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la Entidad, incluidos los objetivos de desempeño del Plan de Acción y de procesos; y en relación con el diseño y la operación de las actividades de control clave, y bajo un enfoque integrado.

Los referentes para la evaluación de la gestión de la vigencia 2018 por dependencias fueron, entre otros:

- La planeación institucional y recursos presupuestales.
- Los reportes y resultados de gestión de la vigencia 2018 suministrados por el equipo de trabajo designado.
- La información documentada que soporta la planeación, el seguimiento y los resultados de la gestión por dependencias presentados.
- Planes de Mejoramiento (interno y Contraloría de Bogotá)
- Controles a los Riesgos identificados.
- Gestión de PQRS

El Plan de Auditoría fue comunicada según radicado UAESP20191100002923 del 9 de enero de 2019, y se ejecutó (vistas en sitio) por fases durante el 11 al 29 de enero de los corrientes, concertando visitas en los casos solicitados. Para el desarrollo de la presente auditoría se formó, acompañó y designó a los auditores asignados a la Oficina (5 profesionales), cuyos resultados ya fueron remitidos a los respectivos responsables, resultados que se sintetizan, a continuación:



2. Resultados Generales:

De acuerdo con la información documentada suministrada y análisis realizado por los auditores de la Oficina de Control Interno, se realizó el cálculo de los resultados con el objetivo de establecer el nivel de cumplimiento de la gestión de cada una de las dependencias, cuyo resultado general fue del **84,26%**, en promedio para la Entidad.

AREA/PROCESO	PLAN DE ACCION	PLAN DE MEJORAMIENTO	GESTION CONTRACTUAL	GESTIÓN PPTAL PROYECTOS DE INVERSIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	PAAC	PROMEDIO
SUB DIRECCION ADVA Y FINANCIERA - GF	82,30%	74,50%	88,10%	100,00%	94,60%	80,90%	86,73%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - DE	77,90%	59,60%	100,00%	100,00%	63,90%	57,50%	76,48%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES - GC	97,00%	41,70%	74,60%	95,50%	100,00%	100,00%	84,80%
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN - GTI	85,00%	31,50%	67,40%	100,00%	87,50%	92,00%	77,23%
SUB DIRECCIÓN SERVICIOS FUNERARIOS - SF Y ALUMBRADO PÚBLICO - AP.	76,90%	100,00%	90,10%	96,30%	75,00%	100,00%	89,72%
SUB DIRECCIÓN DISPOSICIÓN FINAL - DF	95,00%	89,30%	77,40%	100,00%	96,70%	75,00%	88,90%
SUB DIRECCIÓN APROVECHAMIENTO - APROV	77,50%	83,30%	89,80%	100,00%	100,00%	100,00%	91,77%
SUB DIRECCIÓN RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA - RBL	71,00%	13,90%	72,80%	96,00%	75,00%	100,00%	71,45%
SUBDIRECCIÓN ASUNTOS LEGALES - GAL	96,70%	75,90%	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	91,27%
PROMEDIO	84,37%	63,30%	84,47%	98,64%	88,08%	86,71%	84,26%

2.1. Evaluación del Plan de Acción, vigencia 2018:

2.1.1. El promedio aritmético para todas las áreas de la Entidad fue del 84,37%. Los Planes de Acción con mayor avance evaluado fueron la Oficina de Gestión de las Comunicaciones fue 97%, seguida de Gestión de Asuntos Legales, Subdirección de Disposición Final, Gestión Tecnológica de la Información y Gestión Financiera respectivamente, estuvieron por encima del promedio.

Es de considerar que, pese a que en la mayor cantidad de actividades se presentó información documentada, en algunos casos no fue suficientemente clara en razón de los productos descritos en el Plan de Acción, y muchos dependieron de lo que Oficina Asesora de Planeación les informará de las actividades que las mismas dependencias desempeñan.

2.1.2. La técnica de cálculo utilizada para proporcionar los resultados reportados se basa en el indicador y fórmula del “*Resultado Final Esperado*” formulado para el Hito del Plan de Acción, sin embargo, en algunas actividades, no se tiene la claridad sobre los avances que se mencionan en la formulación del indicador y por ende, en lo que se reporta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

Existe debilidad en justificar y establecer desde la técnica y/o experticia de la dependencia evaluada lo programado del “resultado final esperado (Producto o servicio)” versus ejecutado: no fue preciso al momento de la evaluación, razón por la cual sugerí a no actuar o no decidir sin ninguna certeza real (In dubiis, abstine).

2.1.3. No se evidenció para el 2018 con claridad la articulación e integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de la UAESP frente a los 12 planes descritos en el Decreto 612 de 2018. (1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR; 2. Plan Anual de Adquisiciones; 3. Plan Anual de Vacantes; 4. Plan de Previsión de Recursos Humanos; 5. Plan Estratégico de Talento Humano; 6. Plan Institucional de Capacitación; 7. Plan de Incentivos Institucionales; 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo; 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI; 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información; 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información).

2.1.3. El Plan de Acción Institucional vigencia 2018 no facilita comprender la relación entre los “Hitos” y/o “Resultado final esperado (Producto o servicio)” frente a los (cuatro) objetivos del Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020. Sugerimos publicar y/o informar de las mediciones de los objetivos estratégicos de la UAESP, con el fin de conocer el logro alcanzado a la fecha.

2.1.4. Al comparar el Plan de Acción 2017 y 2018, se observa (tres, con el de 2019) diseños, métodos, estructuras de plan diferentes para las vigencias verificadas, lo que podría afectar la comparación, no obstante, se presenta el siguiente análisis comparativo:

	PLAN DE ACCIÓN 2017	PLAN DE ACCIÓN 2018	PLAN DE ACCIÓN 2019
Acontecimiento o evento relevante, notable, y que como tal se erigirá en punto de referencia y casi siempre como consecuencia de esa tremenda influencia que tiene marca un antes y después en el contexto en el que se produce. (Registros de las Dependencias basado en informe publicado en la página WEB de la UAESP)	6 iniciativas; 13 proyectos; 57 hitos <u>Resultados:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 32 hitos con resultado 100% • 12 hitos con resultado entre el 99% y 80% • 9 hitos con resultado entre el 79% y 60% • 4 hitos con resultados inferiores 43% (Hitos: Implementación de sistemas de información; Promover el fortalecimiento empresarial para las organizaciones de recicladores; caracterización físico - química del líquido alojado en la cárcava contigua al Río Tunjuelo; Gestión para la adquisición de predios incluidos en la franja de aislamiento de 500mts que voluntariamente sean ofrecidos por sus propietarios)	32 hitos <u>Resultados:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 16 hitos con resultado 100% • 10 hitos con resultado entre el 99% y 80% • 5 hitos con resultado entre el 79% y 60% • 1 hito con resultado del 40% (Hito: Garantizar la seguridad de la información de la entidad) 	25 iniciativas (Plan o Proyecto)
	87 productos o servicios	63 productos o servicios	



CO16/7252



CO16/7253





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

	PLAN DE ACCIÓN 2017	PLAN DE ACCIÓN 2018	PLAN DE ACCIÓN 2019
<p>Resultado final esperado (Producto o servicio),</p> <p>(Registros de las Dependencias basado en informe publicado en la página WEB de la UAESP)</p>	<p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 53 con resultado 100% • 14 con resultado entre el 99% y 80% • 9 con resultado entre el 79% y 60% • 5 con resultado entre el 31% y 5% (Productos o servicios: Adecuación del 50% en el modelo de operación con los requisitos y las prácticas ambientales de la ISO 14001: 2015; Caracterización del líquido y resultado de análisis de peligrosidad del lodo, que sirva de base para determinar el manejo a darle al líquido y al lodo; Adquirir y aplicar el Sub-programa de reasentamiento por obra pública de los predios ubicados dentro de la franja de aislamiento, correspondiente a 500 metros, distancia entre el punto más extremo del área disposición y el centro poblado de Mochuelo Alto. A quienes voluntariamente maifesten a la Unidad enajenar los mismos; Definición de requerimientos, contratación y migración de una nube privada (e-collocation); Entregar maquinaria a las organizaciones de recicladores • 6 con resultado 0% (Productos o servicios: Automatización de nuevos flujos de trabajo bajo la plataforma trabajo colaborativo; Implementación una plataforma virtual de aprendizaje; Acompañamiento técnico para la implementación del sistema de seguimiento a planes, programas y proyectos y BSC.; Implementación de la Mesa de ayuda con tecnología ANS; Implementación de estrategias de datos abiertos; Fortalecimiento de los servicios de seguridad de la información) 	<p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 37 con resultado 100% • 15 con resultado entre el 99% y 80% • 5 con resultado entre el 77% y 60% • 4 con resultado entre el 54% y 40% (Productos o servicios: Reforzamiento Estructural de la edificación de los locales comerciales del Cementerio Sur de propiedad del Distrito; Entrega de equipos de cómputo a las organizaciones de recicladores inscritos en el RUOR (registro único de organizaciones de recicladores) formalizar; Monitoreo en la implementación del MIPG; Implementar el modelo de seguridad y privacidad de la información -MSPI) • 2 con resultado 0% (Productos o servicios: TRD convalidación y publicación de las Tablas De Retención Documental publicadas; Estudios y Diseños de redes eléctricas acorde actualizados de los Cementerios propiedad del Distrito Capital) 	<p>76 (Ahora se denominan) "Hitos Claves" y "Entregable del hito"</p>
<p>Avance a 31 de diciembre, resultado en promedio aritmético.</p> <p>(Registros de las Dependencias e informe publicado en la página WEB de la UAESP)</p>	<p>84,7%</p>	<p>88,7%</p> <p>(Sube 4 puntos porcentuales, no obstante, se proyectaron 24 productos o servicios menos respecto al 2017)</p>	<p>No aplica</p>
<p>Resultado de evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, resultado en promedio aritmético.</p>	<p>85,1%</p> <p>(Según análisis presentado en Radicado UAESP 20181100015493 del 14 de febrero de 2018)</p>	<p>84,4%</p> <p>(Se mantiene resultado, dada una variación de -0.7 puntos porcentuales)</p>	<p>No aplica</p>

Fuente: Análisis realizado con base en registros publicados en página web de la UAESP

2.2. Evaluación de la Gestión Presupuestal y Contractual:

2.2.1. El presupuesto de ingresos que recaudó la UAESP para el 2018 ascendió a \$186.280,8 millones, las más alta en comparación con los últimos tres años, dado los ingresos por otras rentas contractuales (resultado de ingresos previstos por el proceso licitatorio del nuevo esquema de aseo,

Página 12 de 41



CO16/7252



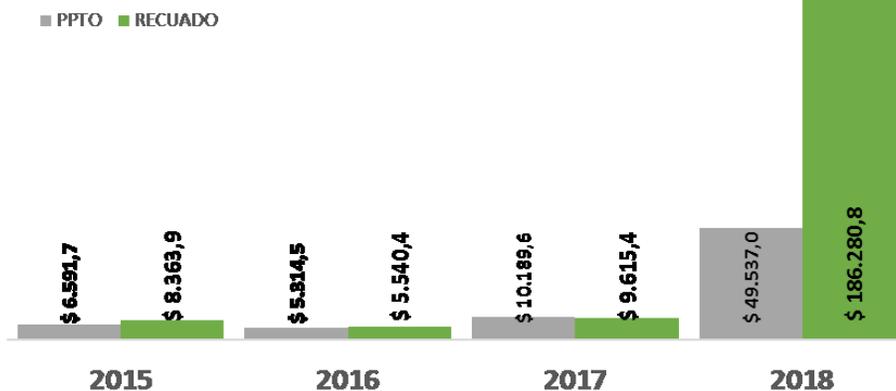
CO16/7253



principalmente)

PRESUPUESTO DE INGRESOS

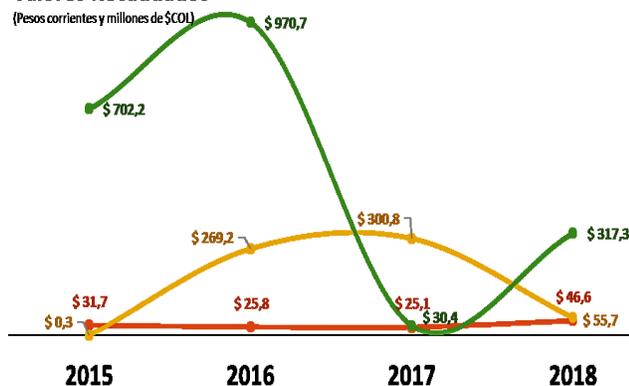
(PESOS CORRIENTES Y MILLONES DE \$COL)



Al verificar el comportamiento del presupuesto de ingresos sin considerar el rubro “Otras Rentas Contractuales” de los últimos 4 años, se evidencia el siguiente comportamiento:

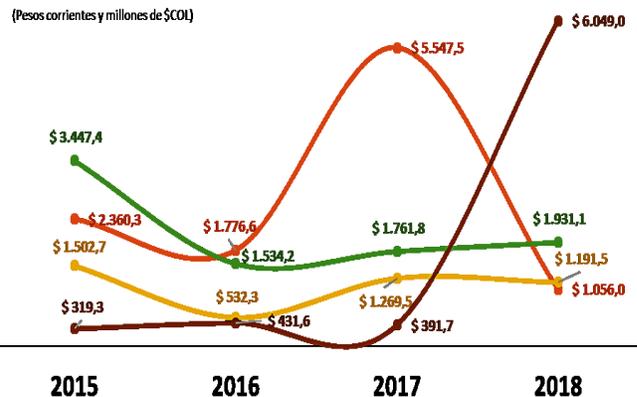
Valores Recaudados

(Pesos corrientes y millones de \$COL)



Valores Recaudados

(Pesos corrientes y millones de \$COL)



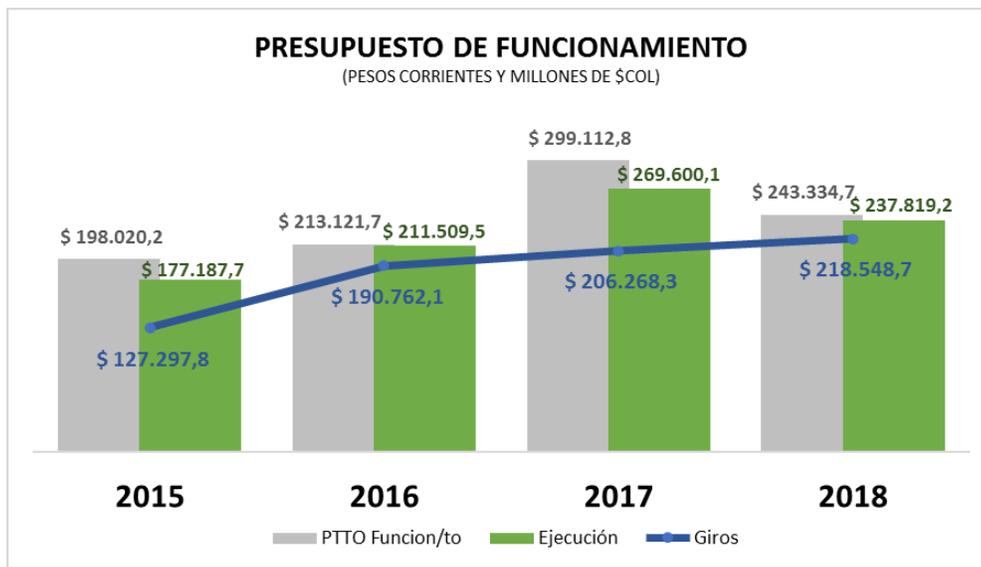
Se observan variaciones positivas con respecto a la vigencia 2017 en cuanto al recaudo de ingresos por concepto de “Arrendamientos” (86.1%), “Otros Recursos del Balance de Libre Destinación” (943,3%); y “Venta de Bienes, Servicios y Productos” (9,6%).

Los rubros con variación negativa con respecto a la vigencia 2017 fueron “Otros Ingresos No Tributarios” (-81,5%); “Otros Recursos del Balance de Libre Destinación Especifica” (-81,0%); y “Recursos Pasivos Exigibles” (-6.1%).

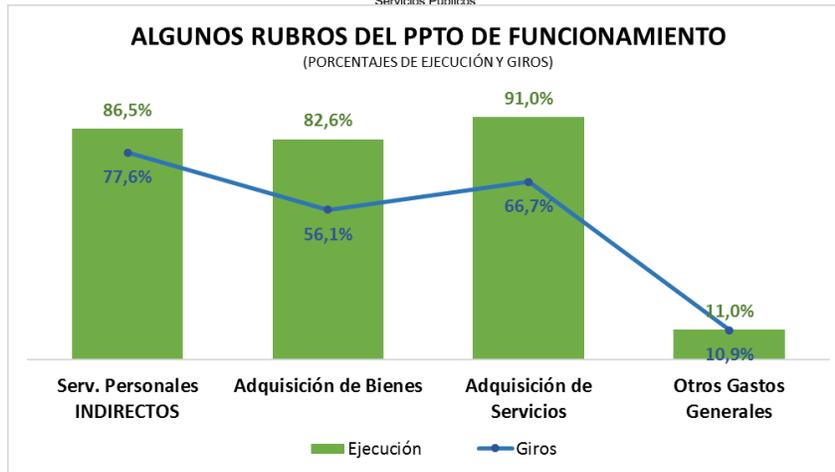


2.2.2. Frente a la ejecución del **Presupuesto de Gastos de Funcionamiento** asignado para la vigencia 2018, se evidenció el siguiente comportamiento:

2.2.2.1 Se observan resultados positivos en comparación con resultados del 2017, y aunque se haya presentado una reducción presupuestal (-19%), el presupuesto tuvo una ejecución (compromisos) del 97.7%, cerca de ocho (8) puntos por encima de la presentada en el año anterior, y una gestión de giros del 89.8%, treinta (30) puntos porcentuales por encima del 2017.

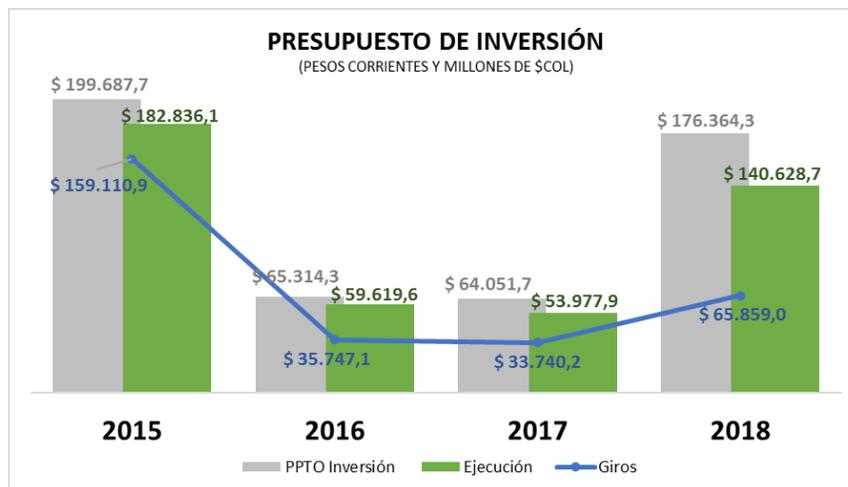


2.2.2.2 Aunque el rubro *Servicio de Alumbrado Público* presenta una ejecución cercana al 100% (98,4%) y los rubros *Servicios Personales asociados a la Nómina* y *Aportes Patronales* obedecen a comportamientos constantes y predictivos (ejecuciones y giros entre el 91% y 95%), impactando en el comportamiento del rubro total de Gastos de Funcionamiento (además de las cuantías asignadas, en comparación con los demás rubros), es importante observar el comportamiento de los rubros donde se observa gestión y posibles acciones de mejora:



De la anterior gestión presupuestal (y contractual), no se comprometieron recursos por valor de \$1.202,7 millones; y podrían estimarse recursos cercanos a los \$1.270,5 millones como *cuentas por pagar o reservas presupuestales* 2019, posiblemente, impactando en avances físicos contractuales contratados para la vigencia 2018.

2.2.3. Del Presupuesto de Inversión, evidencia el siguiente comportamiento:

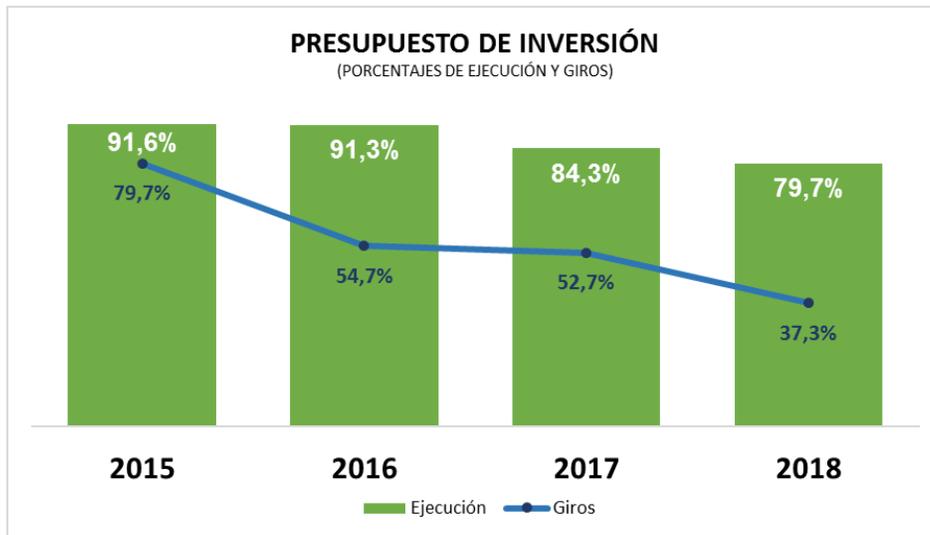


2.2.3.1. De acuerdo con los registros de los presupuestos según PREDIS, se observa que, durante los últimos cuatro años, el del 2018 cuenta con el segundo presupuesto de inversión más alto (en pesos corrientes), dado el impacto de los proyectos de inversión relacionados con la recolección, barrido y limpieza contemplados para la ciudad desde dos Planes de Desarrollo.



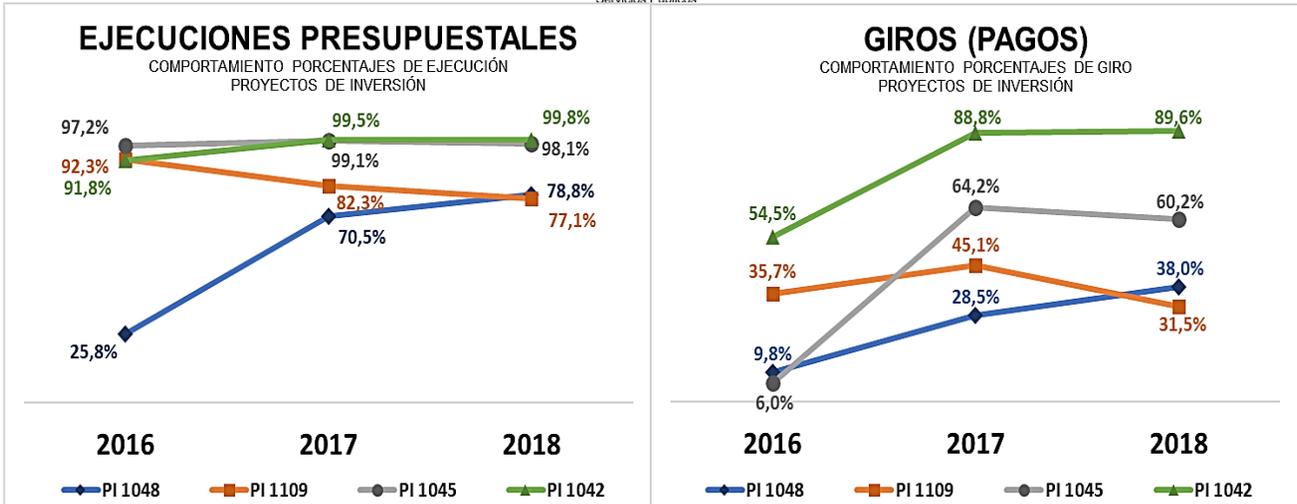
Con respecto a la vigencia 2017, significó un incremento presupuestal del 175%, por lo tanto, la Entidad administró mayor presupuesto (recursos) en el 2018, que se representaron en gestiones asociadas con la ejecución presupuestal (compromisos) equivalentes a un 138% más de recursos de los ejecutados en el 2017, y girar (pagar) un 84% más que lo girado en 2017.

No obstante, al realizar un análisis frente a información con datos relativos (porcentuales), se evidencia el siguiente comportamiento:



De acuerdo con lo anterior, la vigencia 2018 en términos de ejecución y giros porcentuales, cuenta con los resultados más bajos en los últimos cuatro años, sin embargo y como se señaló anteriormente, en el 2018 se administró 1.7 veces más recursos que con respecto 2017 y 2016. No obstante, significa que se deben definir mejores esfuerzos que representen mejores resultados porcentuales, y en comparación con el presupuesto de 2015 (presupuestos casi iguales, con una variación (-) en pesos corrientes de 12 puntos porcentuales).

2.2.3.2. Al verificar la gestión presupuestal de los **Proyectos de Inversión** del vigente Plan de Desarrollo se evidencia, el siguiente comportamiento:



2.2.3.2.1. Ejecución. Se observa que durante las vigencias 2016, 2017 y 2018, los proyectos de inversión 1045, Gestión para la eficiencia energética del servicio de alumbrado público, y 1042, Fortalecimiento institucional en la gestión pública, han tenido un comportamiento estable en la ejecución presupuestal, alcanzando cifras para el 2018 cercanas al 100% en el porcentaje de ejecución de los recursos asignados.

Por su parte, el proyecto de inversión 1048, Gestión para la ampliación y modernización de los servicios funerarios prestados en los cementerios, se observa un esfuerzo entre el 2016 y 2018 en la eficacia de comprometer los recursos asignados, pasando de una ejecución del 25.8% (2016) al 78.8% (2018).

El proyecto de inversión 1109, Manejo integral de residuos sólidos en el Distrito Capital y la Región se observa una variación negativa pasando de un porcentaje de ejecución de 92.3% presentada en el 2016 al 77,1% en el 2018, no obstante, es importante precisar que para la vigencia 2018 gestionó un presupuesto en promedio 3 veces más con respecto de los asignados para las vigencias 2016 y 2017.

2.2.3.2.2. Giros. Los giros en la mayoría de los casos representan validaciones a satisfacción de avances (físicos) contratados en virtud de las metas de los proyectos de inversión asociados. Lo anterior permitiría inferir una relación directa y proporcional al avance físico de las metas de los proyectos de inversión versus giros (pagos)

Al verificar el comportamiento, se evidencia que el proyecto de inversión 1042, Fortalecimiento institucional en la gestión pública, desarrolló un esfuerzo para pasar de giros (pagos) del 54,4% (2016) al 89,6% (2018), es decir, contar con los avances físicos para la mayoría de los productos previstos durante la vigencia en los que fueron contratados.



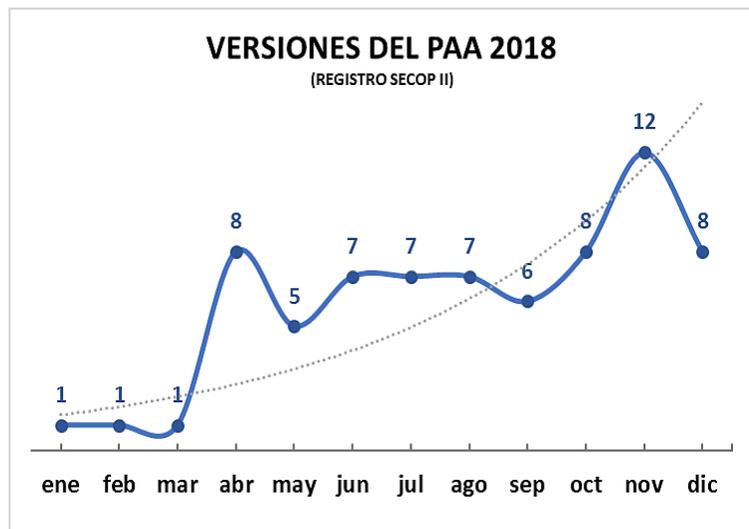
Los otros proyectos de inversión que gerencia la UAESP, no sobrepasan el 60% de los recursos asignados para el 2018, y para los proyectos de inversión 1109 y 1045, pagaron porcentualmente menos en 2018 respecto 2017.

Lo anterior impacta la constitución de reservas presupuestales (pagos pendientes de compromisos 2018 para que se efectúen en 2019), pero en especial (y estimamos) en la entrega de productos contratados en el 2018, seguramente en virtud de metas 2018, pero que se culminaran en 2019.

2.2.4. Plan Anual de Adquisiciones. Conforme a lo publicado en la plataforma SECOP II, se evidencian 71 versiones al Plan Anual de Adquisiciones (PAA) durante la vigencia 2018 (se repite versión 63 en la plataforma), indicando que se modifica en promedio cerca de 1,4 veces por semana el PAA.

Sin embargo, la plataforma deja registro de las fechas de las publicaciones realizadas, evidenciando que el mes con mayores modificaciones fue noviembre (3 por semana, en promedio) seguidos de los meses abril, octubre y diciembre (2 veces por semana, en promedio) con la misma cantidad de modificaciones al mes.

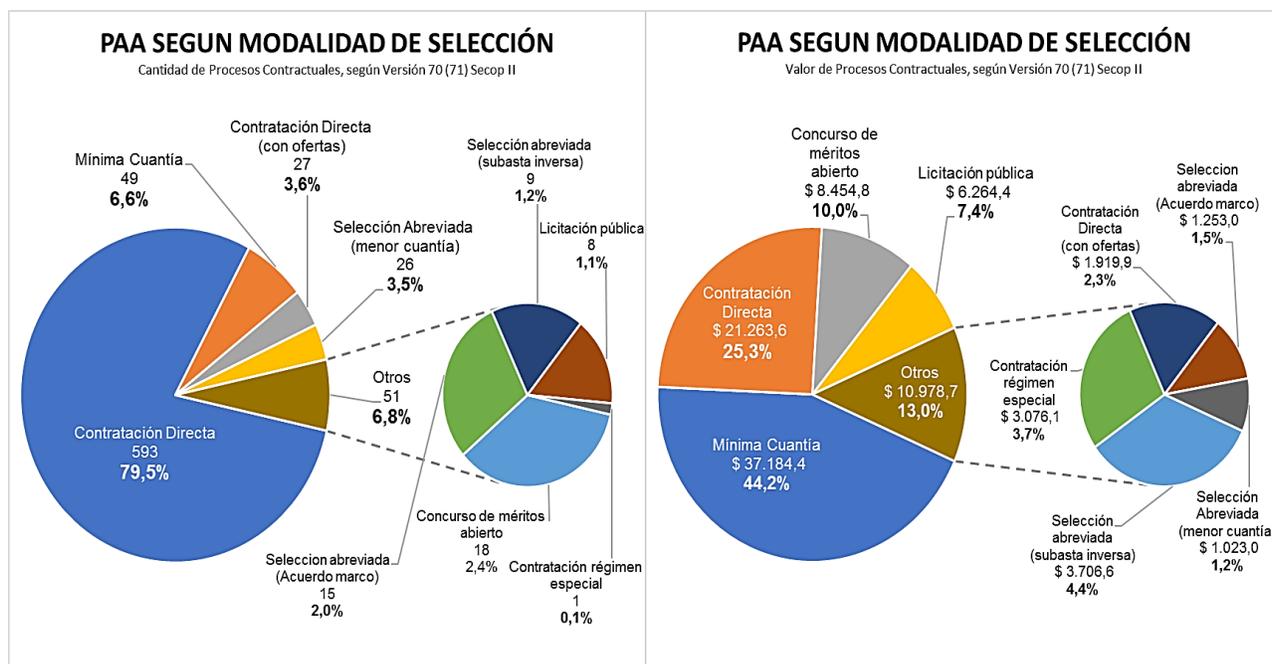
Aunque la norma establece que “...*La Entidad Estatal debe actualizar el Plan Anual de Adquisiciones por lo menos una vez durante su vigencia en el mes de julio...*”, se evidencia un comportamiento de actualización constante al PAA luego de Ley de Garantías, con un pico en noviembre: entre abril y diciembre se modificó 7.5 veces por mes en promedio el PAA.



2.2.4.1. Al verificar la última versión publicada en SECOP II respecto del PAA de la UAESP, se observa que la Entidad para el 2018 previo 746 procesos contractuales equivalentes a \$84.145,9 millones, de los cuales:

- En cuanto a la cantidad de procesos contractuales previstos, se estimó que el 79.5% se realizaba bajo modalidad de *Contratación Directa*, seguido por *Mínima Cuantía* (6.6%) y *Contratación Directa (con ofertas)* (3.6%): las tres (3) modalidades mencionadas representan el 89,7% del total del PAA ultima versión 2018.

- En cuanto al valor de los procesos contractuales previstos, se estimó que el 44,2% del valor total del PAA 2018 se contrataba bajo la modalidad de *Mínima Cuantía*, seguida por la *Contratación Directa* (25.3%) y *Concurso de Méritos* (10.0%): las tres (3) modalidades mencionadas representan el 79.5% del valor total del PAA última versión 2018.



2.2.4.2. Al verificar el informe de **ejecución al Plan Anual de Adquisiciones** remitido a la Contraloría de Bogotá (CBN 1024), se evidencia que se realizaron 551 contratos equivalentes a \$49.374,3 millones. La Modalidad de selección mayormente utilizada fue *Contratación Directa* y *Contratación Mínima Cuantía*.

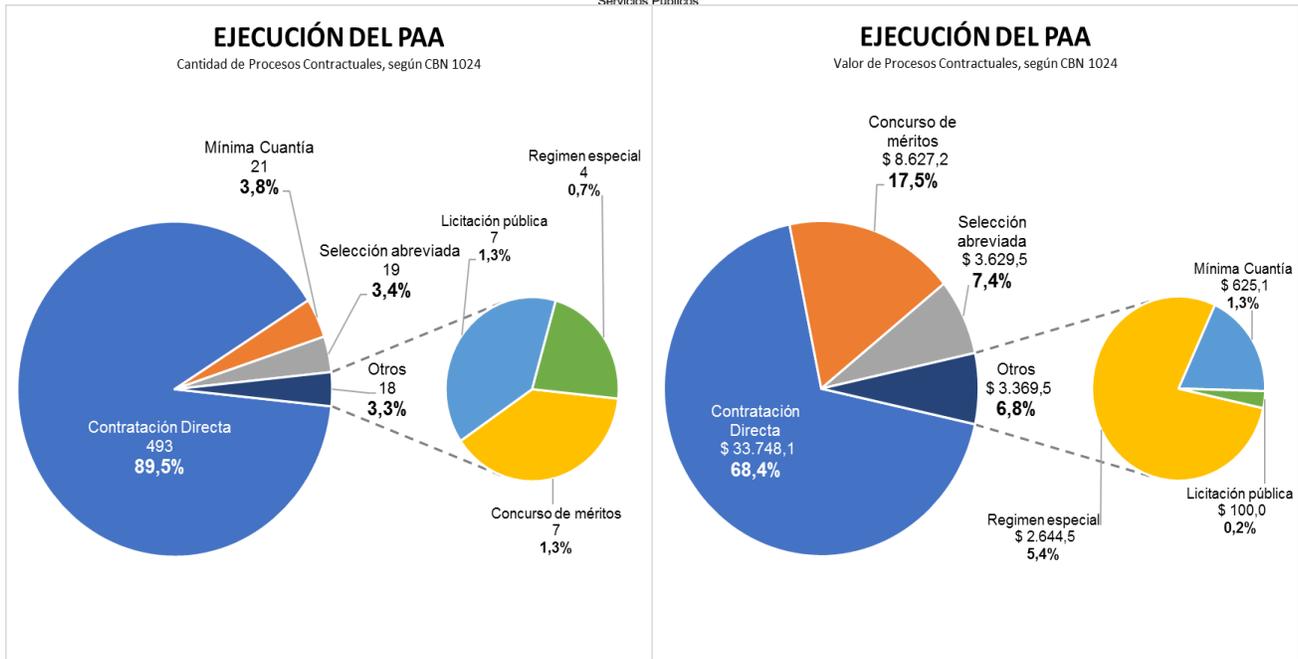
Al comprar el PAA programado última versión versus lo ejecutado (CBN 1024), se observa lo siguiente:

- En cuanto a la cantidad de procesos contractuales previstos (746), se ejecutó el 73,9% (551), siendo la modalidad de selección mayormente utilizada la de *Contratación Directa* y *Contratación Mínima Cuantía*.
- En cuanto al valor de los procesos contractuales previstos (\$ 84.145,9 millones), se ejecutó el 58,7% (\$ 49.374,3 millones), siendo las modalidades *Contratación Directa*, *Concurso de Méritos* y *Selección Abreviada*, las que representan 93.2% del valor total ejecutado del PAA 2018 (y según CBN 1024)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

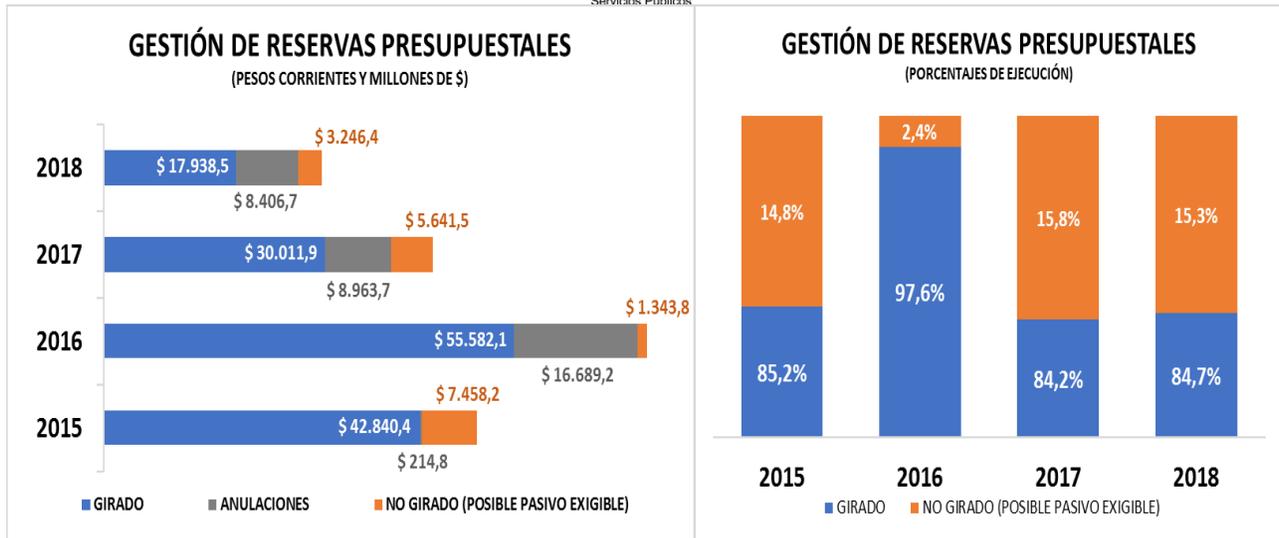


2.2.5. Reservas Presupuestales. Se evidencia esfuerzo en la reducción de constituir reservas presupuestales, en cuanto a las cuantías registradas entre 2015 al 2018, ya que en promedio se observa una reducción cercana a \$26.656,9 millones menos respecto de las reservas constituidas para el 2018 frente a las constituidas para las vigencias 2015, 2016 y 2017.

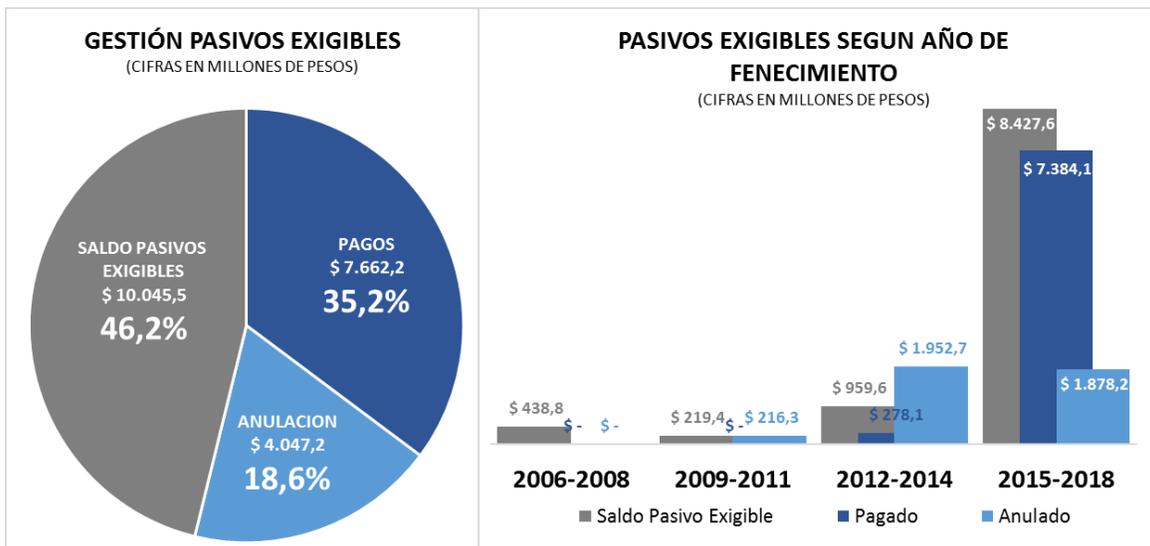
Sin embargo, se observa un fenómeno de anulación de reservas presupuestales para las vigencias 2016, 2017 y 2018, en promedio cercanas, en promedio, al 23,7% respecto de las reservas constituidas. Para el 2018 se anulaban \$ 8.406,7 millones, el 28,4% de las reservas constituidas (\$29.591,7 millones).

Posiblemente el mayor impacto de no girar reservas presupuestales conlleva a que cuando se hagan exigibles los compromisos se deban considerar recursos de la vigencia para cumplirlos. Aunque se observa reducción de éstas con respecto al 2017, para la vigencia 2018 no se giraron \$3.246,4 millones, los cuales deben ser analizados y gestionados para proceder a la liquidación respectiva de los compromisos que representa tal cuantía.

En términos porcentuales, la gestión de pagos de las reservas presupuestales se mantiene con respecto a 2018, 2017 y 2015, siendo la de mayor gestión la presentada en el 2016 con un porcentaje de ejecución del 97.6%.



2.2.6. Pasivos Exigibles. Según base de datos suministrada por la Entidad, con corte a 31 de diciembre de 2018 se evidencia 503 compromisos con saldos fenecidos equivalentes a \$21.754,9 millones que datan entre el 2006 al 2018.



2.2.6.1. Al verificar la gestión realizada, se evidencia pagos equivalentes a \$7.662,2 millones y anulaciones por \$4.047,2 millones, quedando un excedente por gestionar equivalente a \$10.045,5 millones (46,2%). Es decir, la gestión de depuración y pagos con corte a 31 de diciembre de 2018 según base de datos suministrada fue del 53.8% respecto del total de la cuantía (\$21.754,9 millones).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

2.2.6.2. Es importante priorizar las acciones de liquidación correspondientes a los posibles pasivos exigibles, con especial atención de los próximos en los que se perderá competencia para liquidar por parte de la UAESP, tal vez representados en el saldo de las vigencias 2015-2018, equivalente a \$8.427,6 millones y 187 posibles compromisos.

Al verificar base de datos, 26 compromisos representan saldos de posibles pasivos exigibles equivalentes a \$5.986,1 millones, el 71% del saldo total vigencias 2015-2018.

SUBDIRECCIÓN / OFICINA	PASIVOS EXIGIBLES 2015-2018	
	Cantidad Compromisos	Valor Total
Subdirección de Disposición Final	41	\$ 5.686,3
Subdirección de Servicios Funerarios	9	\$ 906,5
Subdirección de Asuntos Legales	16	\$ 649,4
Subdirección de Aprovechamiento	78	\$ 529,0
Subdirección Recolección, Barrido y Limpieza	5	\$ 513,9
Subdirección Administrativa y Financiera	32	\$ 132,4
Oficina de TIC's	3	\$ 5,1
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	\$ 4,8
Oficina de Control Interno	1	\$ 0,3
TOTAL	187	\$ 8.427,6

Sobre los demás (2014 hacia atrás), consideramos, realizar las gestiones necesarias para emitir los respectivos actos administrativos de pérdida de competencia y la solicitud de indagación disciplinaria frente al deber de terminar o liquidar adecuadamente los compromisos descritos según base de datos.

2.2.6.3. Según base de datos, se evidencian 64 compromisos de fechas entre 2006-2008 equivalentes \$438,6 millones, y 3 compromisos de fechas entre 2009-2011 equivalentes \$2,9 millones, los cuales no se cuentan con información relacionada con el área u oficina que depende el posible pasivo exigible, ni número de compromiso para muchos de los casos entre otros aspectos de la base de datos, lo que significara iniciar con acciones que permitan reconstruir expedientes para concluir con la expedición del acto administrativo de pérdida de competencia.

Así mismo, se observa según base de datos, que 81 compromisos cuentan con saldos de posibles pasivos exigibles) cuya cuantía es menor a \$100 mil, de los cuales, 41 (50.6%) fueron anulados (equivalentes a \$537 mil), los demás podrían gestionarse de la misma manera, hasta lograr el 100% de estos casos.

2.3. Metas Plan de Desarrollo Gerenciadas por la UAESP:

2.3.1. Metas Proyecto Inversión. Teniendo como insumo el informe realizado y presentado por la Oficina Asesora de Planeación (en SEGPLAN), se observa que el cumplimiento de las metas Plan de Desarrollo Distrital de los proyectos de inversión registran un nivel de cumplimiento de avance físico (magnitud) del **100%** (dada la relación programado versus ejecutado) para lo cual se necesitaron invertir el **93,6%**² de los recursos asignados para la vigencia 2018.

² El resultado obedeció al Promedio aritmético por Proyecto (las metas contenidas en cada uno).



CO16/7252



CO16/7253





Al verificar el **avance acumulado** y respecto de lo previsto para el primer semestre de 2020, en promedio (aritmético) se observa un avance del **65,0%**, para lo cual se ha invertido el **57,8%** de los recursos previstos para el cuatrienio y las metas proyecto de inversión. A continuación, se describen los avances según meta con avances físicos y presupuestales de la vigencia 2018 y la acumulada a 2018, así:

METAS PROYECTO DE INVERSIÓN	AVANCE FISICO (Magnitud) (SEGÚN SEGPLAN)				RECURSOS PPTAL (SEGÚN SEGPLAN)			
	PROGRAMADO VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018		EJECUCIÓN VIGENCIA 2018		EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018	
PI 1109 - Definir 1 línea base de separación en la fuente	N.A.	N.A.	N.A.	1 100%	\$ - N.A.		\$ 1.799,8	76%
PI 1109 - Cumplir 100 % De Las Obligaciones De Hacer Para El Mejoramiento Del Estándar Del Servicio Público De Aseo	50	50 100%	50 50%		\$ 41.128,4 55%		\$ 41.128,4	29%
PI 1109 - Disponer 100 % De Los Residuos Que Ingresan Al Rsdj	100	100 100%	3 de 5 60%		\$ 10.064,6 100%		\$ 42.917,5	74%
PI 1109 - Establecer 1 Línea Base Del Componente De Aprovechamiento En La Ciudad De Bogotá D.C	0,20	0,20 100%	0,40 40%		\$ 16.007,9 94%		\$ 27.647,1	36%
PI 1109 - Formular E Implementar 1 Proyecto De Capacitación Para La Formalización A La Población Recicladora De Oficio	0,60	0,60 100%	1,0 100%		\$ 2.524,6 100%		\$ 5.768,4	82%
PI 1109 - Garantizar La Recolección Y Transporte 100 % De Los Residuos Sólidos Que Se Generan En La Ciudad Al Sitio De Disposición Final	100	100 100%	1 de 3 33%		\$ 37.092,3 100%		\$ 37.092,3	45%
PI 1109 - Mantener El 100 % De Las Condiciones Generales Para El Funcionamiento Y Operación Del Rsdj	100	100 100%	1 de 3 33%		\$ 8.955,1 100%		\$ 8.955,1	46%
PI 1109 - Pago 100 % Compromisos De Vigencias Anteriores Fenecidas	0	0 N.A.	0 N.A.		\$ - N.A.		\$ -	N.A.
PI 1109 - Realizar 100 % De Los Operativos De Recolección De Llantas Usadas Abandonadas Por Generador Desconocido En Vía Pública	100	98 98%	98 98%		\$ 234,2 98%		\$ 234,2	98%
PI 1109 - Reducir 3 % De Residuos Sólidos Que Se Generan En La Ciudad Producto De La Separación En La Fuente	0	0 N.A.	1,7 57%		\$ - N.A.		\$ 9.659,5	88%
PI 1048 - Entregar 26 Servicios Integrales Prestados En Los Cementerios De Propiedad D.C	3	3 100%	23 88%		\$ 1.352,6 54%		\$ 4.293,9	29%
PI 1048 - Entregar 4000 Subsidios A La Población Vulnerable De Bogotá	1640	3940 240%	6250 156%		\$ 100,0 100%		\$ 541,4	24%



METAS PROYECTO DE INVERSIÓN	AVANCE FISICO (Magnitud) (SEGÚN SEGPLAN)			RECURSOS PPTAL (SEGÚN SEGPLAN)	
	PROGRAMADO VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018
PI 1048 - Fortalecer 100 % Planeación Del Servicio Y La Gestión De Control, Supervisión Y Evaluación De Los Servicios Funerarios Prestados En Los Cementerios De Propiedad Del Distrito Capital.	100	100 100%	3 de 5 60%	\$ 2.821,8 100%	\$ 5.502,3 50%
PI 1048 - Pago 100 % Compromisos De Vigencias Anteriores Fenecidas	0	0 N.A.	0 de 2 N.A.	\$ - N.A.	\$ - N.A.
pi 1045 - Fortalecer 100 % Planeación Del Servicio Y La Gestión De Control, Supervisión Y Evaluación De La Prestación Del Servicio De Alumbrado Público En El Distrito Capital	100	100 100%	3 de 5 60%	\$ 6.473,9 98%	\$ 13.266,7 56%
PI 1042 - Desarrollar Y Fortalecer 1 Modelo De Transformación Organizacional De La Entidad	0.3	0.3 100%	0.6 60%	\$ 5.163,7 100%	\$ 8.932,1 57%
PI 1042 - Divulgar Y Posicionar 100 % Los Planes, Programas Y Proyecto De La Entidad	100	100 100%	3 de 5 60%	\$ 1.486,6 100%	\$ 3.337,6 61%
PI 1042 - Ejecutar 1 Plan De Innovación Tecnológica	0	0 N.A.	0,25 25%	\$ - N.A.	\$ 3.715,4 100%
PI 1042 - Fortalecer Y Mantener 100 % Memoria Institucional De La Unidad Y Promover La Cultura De Cero Papel	100	100 100%	3 de 5 60%	\$ 599,2 100%	\$ 1.359,5 44%
PI 1042 - Garantizar 100 % De La Arquitectura Tecnológica De La Entidad	100	100 100%	1 de 3 33%	\$ 3.714,2 100%	\$ 3.714,2 39%
PI 1042 - Mejorar 100 % Capacidad Operativa Y Administrativa Para El Buen Desarrollo Organizacional De La Unidad	30	30 100%	60 60%	\$ 2.909,6 99%	\$ 9.316,0 64%

PROMEDIO VIGENCIA 2018 (Aritmético)

100%

93,6%

PROMEDIO ACUMULADO A 2018 (Aritmético)

65,0%

57,8%

Fuente: Elaboración propia con base en registros SEGPLAN a 31 de diciembre de 2018

De lo anterior, concluimos:

- 2.3.1.1. Se evidencian dos (2) metas que se reprogramaron y no prevén avance físico adicional para el resto del cuatrienio (color gris)
- 2.3.1.2. Se han alcanzado de forma acumulada para el 2018 cuatro (4) metas (color verde) para el cuatrienio, es decir, la Entidad logró:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

- ▶ Una (1) línea base de separación en la fuente, ahorrando el 26% de los recursos estimados inicialmente. Recomendamos iniciar y documentar las acciones que se están realizando con base en la línea base alcanzada, dado que el logro data del 2017.
 - ▶ Formular un (1) proyecto de capacitación para la formalización a la población recicladora de oficio, e implementarla, ahorrando el 18% de los recursos estimados inicialmente. Ahora el reto, considera esta Oficina, es acompañar la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos verificando el impacto de la capacitación implementada sobre la población objetivo.
 - ▶ Realizar el 98% de los operativos de recolección de llantas usadas abandonadas por generador desconocido en vía pública.
 - ▶ Entregar 2250 Subsidios más de los previstos (4000), a la población vulnerable de Bogotá, y máxime, con el 24% de los recursos estimados inicialmente, es decir, generando un ahorro del 76%. Lo anterior, significa que más ciudadanos conocen del servicio ofertado por la UAESP, no obstante, considera esta Oficina, el reto de conocer la capacidad instalada en los servicios que se ofertan en los cuatro (4) cementerios que administra la Entidad, y qué hacer cuando se llegará a rebasar dicha capacidad, buscando lograr la atención requerida por el ciudadano.
- **2.3.1.3.** Se evidencian metas proyecto de inversión con indicadores formulados en términos relativos (porcentajes) y de tipo “*constante*”, o índices. Al realizar la verificación sobre éstos respecto del cálculo de la *magnitud* prevista versus ejecutada se dificulta dada la debilidad en la técnica verificada con las áreas/dependencias que gerencian las metas, dado que para algunos casos se utiliza como espejo los recursos comprometidos y para otras actividades del plan de acción, entre otros logros y cálculos. Además, y para algunas de ellas, se depende del cálculo que genere la Oficina Asesora de Planeación y no el área/dependencia que gerencia la Meta. Algunos ejemplos:
- ▶ Para “*cumplir 100 % de las obligaciones de HACER para el mejoramiento del estándar del servicio público de aseo*”, se programó el 50% como magnitud para el 2018, y según registros SEGPLAN se logró en el 50% previsto. Es decir, el 50% del total de las obligaciones hacer se ejecutaron, y al verificar la magnitud ejecutada, no es clara la forma como se cuantificó el 50%: a razón de las obligaciones hacer según anexo 11 de la licitación; del total de obligaciones HACER previstas de forma acumulada para el 2018; de las adiciones y otros sí realizados a los contratos de Concesión. Sin embargo, ninguna forma refleja el 50% registrado en verificación realizada por esta Oficina.

Además de lo anterior, el 100% alcanzado para el 2018 (50% de 50% de cumplimiento de obligaciones HACER) se alcanzó con el 55% de los recursos asignados para el



CO16/7252



CO16/7253





2018, el 29% del total de recursos del cuatrienio.

- Para “divulgar y posicionar 100 % los planes, programas y proyecto de la Entidad”, “Fortalecer y mantener 100 % memoria institucional de la unidad y promover la cultura de cero papel”, “Fortalecer 100% planeación del servicio y la gestión de control, supervisión y evaluación de los servicios funerarios prestados en los cementerios de propiedad del Distrito Capital” y “Fortalecer 100 % planeación del servicio y la gestión de control, supervisión y evaluación de la prestación del servicio de alumbrado público en el Distrito Capital” se programó para la vigencia 2018 el 100% y se logró el 100%, según registros SEGPLAN.

Al verificar la magnitud programada versus ejecutada, el equipo auditor designado evidencia un conjunto de acciones logradas que representan el 100%, pero que en algunos casos no se compara con lo previsto (programado) a *divulgarse y posicionarse, fortalecerse y mantenerse, y fortalecerse las planeaciones de los servicios* para el 2018 (ahora, 2019).

Es importante para las metas descritas en términos relativos o índices, describir los productos, actividades, acciones, entre otros, que den cuenta del logro alcanzado, es decir, lo que significa tangiblemente el porcentaje o un índice programado, para luego compararlo con el avance o logro alcanzado, y de este modo evitar (o reducir) interpretaciones inequívocas.

2.3.1. Metas Producto. La Entidad gerencia 6 metas producto del Plan de Desarrollo, de los cuales, tres (3) fueron alcanzadas para 2018, y en dos (2) de éstas, rebasan la meta prevista.

META PRODUCTO	AVANCE FISICO (SEGÚN SEGPLAN)			RECURSOS PPTAL (SEGÚN SEGPLAN)	
	PROGRAMADO VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018
Construir una (1) línea base de separación en la fuente doméstica	0	0 N.A.	1 100%	\$ - N.A.	\$ 1.800,0 76%
Construir una (1) línea base para construcción de indicador de aprovechamiento de residuos	0,20	0,20 100%	0,40 40%	\$ 116.007 77%	\$ 173.402,0 44%
26 servicios funerarios integrales prestados en los cementerios de propiedad del Distrito	3	3 100%	23 88%	\$ 4.174,0 78%	\$ 9.796,0 37%
4.000 subsidios del servicio funerario entregados a población vulnerable de Bogotá	1.640	3.940 240%	6.240 156%	\$ 100,0 100%	\$ 541,0 24%



META PRODUCTO	AVANCE FISICO (SEGÚN SEGPLAN)			RECURSOS PPTAL (SEGÚN SEGPLAN)	
	PROGRAMADO VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018	EJECUCIÓN VIGENCIA 2018	EJECUCIÓN ACUMULADA A 2018
80.000 luminarias modernizadas y/o remodeladas	24.924	70.596 283%	125.662 157%	\$ 6.474,0 98%	\$ 13.267,0 56%
Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	30	30 100%	60 67%	\$ 13.873,0 100%	\$ 30.375,0 58%

La meta producto con mayor inversión prevista es la de “Construir una (1) línea base para construcción de indicador de aprovechamiento de residuos” razón por la cual recomendamos documentar las acciones que están conduciendo hacia esa línea base, la trazabilidad de mediciones de posibles líneas base con base en las acciones desarrolladas.

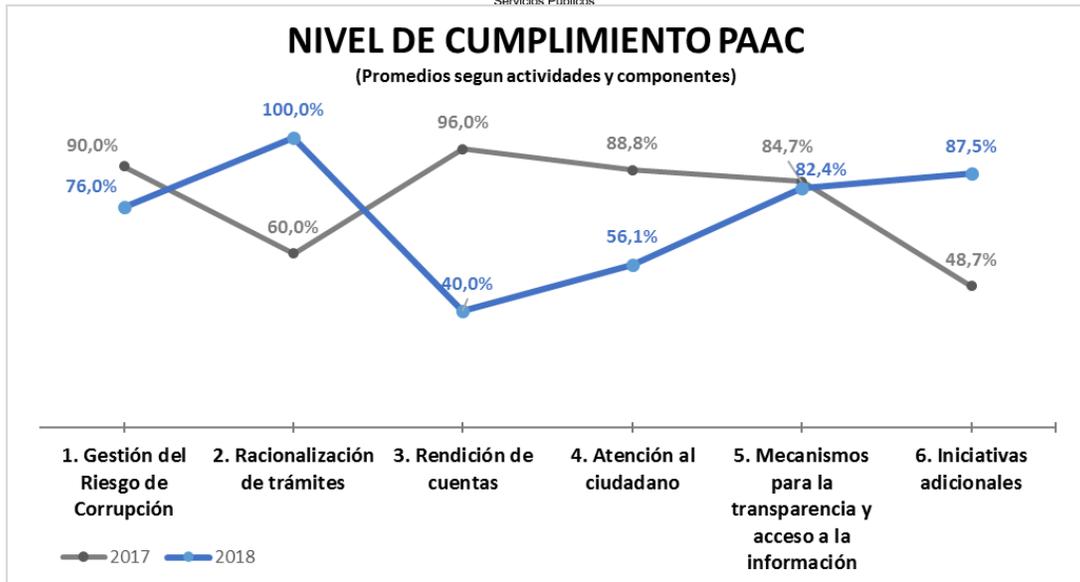
La segunda meta producto con mayor inversión prevista es la de Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital, la cual es importante documentar en incremento a la sostenibilidad del sistema integrado de Gestión – SIG, en la UAESP.

Sobre las metas producto alcanzadas, recomendamos hacer mediciones sobre el impacto para la ciudad de haber alcanzado tales productos/servicios.

2.4. Evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, PAAC:

Se realizó verificación de cumplimiento a 34 actividades programadas en el PAAC del 2018, con un resultado en promedio del **73.7%**, cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del obtenido en la vigencia 2017.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	TERCER SEGUIMIENTO		AVANCE	AVANCE SE- GUNDO SEGU- MIENTO AÑO 2018
			APLICA	NO APICA		
Gestión Riesgos de Corrupción	5	5	5	0	76%	73,67%
Racionalización de Trámites	1	1	1	0	100%	
Rendición de Cuentas	1	4	4	0	40%	
Atención al Ciudadano	5	14	14	0	56,10%	
Transparencia y Acceso a la Información	4	6	6	0	82,41%	
Iniciativas Adicionales	3	4	4	0	87,50%	
TOTAL	19	34	34	0	73.67%	



2.4.1. El componente Gestión de Riesgos de Corrupción, registra un avance del 76%, equivalente al seguimiento de cinco (5) actividades. Se observa en términos generales el cumplimiento de tres (3) actividades al 100%: 14 procesos cuentan con riesgos identificados, han sido monitoreados, y cuentan con tres seguimientos en 2018.

Las dos (2) actividades restantes obedecen a las acciones frente a actualizar y divulgar la Política de Riesgos, acciones que tampoco se lograron en el PAAC 2017, evidenciando de forma reiterada el incumplimiento de estas actividades del componente.

2.4.2. El componente Racionalización de Trámites, registra un avance del 100%, equivalente logro de una (1) actividad asociada con la aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público, el cual se encuentra operando en la Ventanilla Única de los Constructores, cumpliendo, además, el término establecido en el Decreto Distrital 58 de 2018.

2.4.3. El componente Rendición de Cuentas, registra un avance del 40%, equivalente al seguimiento de cuatro (4) actividades, dado que:

- El Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas no ha sido aprobada por el Comité respectivo, aunque está integrado al Plan de Acción de Participación Ciudadana, y falta de evidencias de divulgación de la estrategia.
- No se evidencia información documentada frente a la implementación y desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas durante el 2018.



- No se realizó el diagnóstico del estado actual de la rendición de cuentas en la Unidad para el 2018.
- No se evaluó y monitoreo la estrategia de rendición de cuentas, dado lo descrito anteriormente.

2.4.4. El componente Atención al Ciudadano, registra un avance del 56.10%, equivalente al seguimiento de catorce (14) actividades. Se dio cumplimiento a dos (2) actividades con el 100%: Política de tratamiento de datos personales y Carta de Trato Digno publicadas en la página web de la Unidad.

Siete (7) actividades tienen un avance entre el 50% y el 90%, considerando:

- Consultada la URL (micrositio), no fue posible evidenciar el proceso de Servicio al Ciudadano actualizado. Sin embargo, se observan avances en borrador, pero el procedimiento publicado, data del 31/08/2015.
- De acuerdo con lo programado para la vigencia 2018, se observa que faltó un (1) taller de lenguaje claro por realizar.
- Se observo en la página WEB la publicación del normograma de los procesos de la Unidad hasta el mes de diciembre de 2018, sin embargo, la acción prevista consiste en dos grandes actividades: actualizar y hacer seguimiento, razón por la cual se evidencia la publicación de las actualizaciones, pero no de los seguimientos a las normas contenidas en el normograma. Aunque existe procedimiento que fija roles y responsabilidades, es importante que el plan se coherente en virtud de las responsabilidades descritas en el mismo (GAL-PC-04 V6).
- Se observa avances en actualizar los procesos y procedimientos relacionados con atención al ciudadano, sin embargo, el procedimiento publicado en la URL (micrositio) vigente data del 31/08/2015.

Cuatro (4) actividades presentan un avance entre el 33.3% y el 40%, con las siguientes observaciones:

- Se evidencia documento del modelo de gestión del conocimiento, del modelo de liderazgo, y modelo de gestión de lo humano, pero no se evidenció documentación asociada con la aprobación y publicación de los mismos a las partes interesadas de dichos modelos.
- Se evidencia la Publicación en la página WEB del Plan Institucional de Capacitación - PIC 2017 - 2020, pero no sus anexos, como, por ejemplo, el cronograma de capacitaciones para la vigencia 2018. Al solicitar el cronograma, se observa que se programaron capacitaciones



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

alusivas al tema de Cultura de Servicio a la Ciudadanía, pero que no se ejecutaron. Se concluye que de los 5 temas que debieron incluirse según PAAC 2018, uno de ellos se incluyó, pero no se realizó. Evidenciamos acciones de capacitación asociadas a lenguaje claro.

- En el sitio <http://www.uaesp.gov.co/modelo-transformacion-organizacional/documentos/Caracterizacion%20grupos%20interes%20UAESP.pdf>, se evidencia la Grupos de Interés asociados con la Entidad, pero no una *caracterización* de los grupos descritos allí. No se aporta más evidencias.
- No se evidencia de forma clara las acciones de socialización de las guías y recomendaciones de buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano emanadas de la Veeduría Distrital y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor (Actividad del PAAC)

Por último, no se realizó la actividad de sensibilización al personal de la Entidad de los lineamientos, canales de comunicación y protocolos relacionados con la atención al ciudadano.

2.4.5. El componente Transparencia y Acceso a la Información, registra un avance del 82.41%, equivalente al seguimiento de seis (6) actividades. Se observa el cumplimiento de tres (3) actividades al 100%, una (1) actividad con un avance del 90%: informe estadístico de las encuestas de percepción de la atención en la página Web, catálogos de datos abiertos de la Entidad, registro o inventario de activos de Información, validaciones del portal web en criterios de usabilidad y accesibilidad. Sobre esta última actividad recomendamos analizar los resultados y realizar ajustes correspondientes.

El índice de información clasificada y reservada se trabajó únicamente con los procesos de la Subdirección de Asuntos Legales, Subdirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación, la matriz fue publicada en la página web el 7 de noviembre de 2018

Sin embargo, se observa incumplimiento a tres (3) actividades del componente Transparencia y Acceso a la Información, dado que no se logró el 100% de lo previsto.

2.4.6. El componente Iniciativas Adicionales, registra un avance del 87.5%, equivalente al seguimiento de cuatro (4) actividades. Se observa una (1) actividad con un avance del 100%, una (1) actividades con un avance del 93%, una (1) actividad con un avance del 90% y una (1) actividades con un avance del 80%. Sin embargo, no se evidencia documentación relacionada con el seguimiento al Plan de Integridad por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera.

2.5. Evaluación de controles a los riesgos identificados:

2.5.1. En el seguimiento realizado por OCI al Mapa de Riesgos de Corrupción se observó que se formularon 17 riesgos para los procesos de la unidad de la siguiente manera:

Página 30 de 41



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
PROCESO	No. de riesgos
Direccionamiento Estratégico	1
Gestión de Comunicaciones	2
Aprovechamiento	1
Recolección Barrido y Limpieza	1
Alumbrado Público	1
Servicios Funerarios	1
Disposición Final	1
Asuntos Legales	2
Gestión Financiera	2
TIC	1
Gestión Documental	1
Talento Humano	1
Apoyo Logístico	1
Evaluación Control y Mejora	1
TOTAL	17

El nivel de riesgo de corrupción observado en el seguimiento realizado por la OCI se observa en la siguiente tabla:

PROCESO	RIESGO INHERENTE				TOTAL	RIESGO RESIDUAL				TOTAL
	EXTREMO	ALTO	MODERADO	BAJO		EXTREMO	ALTO	EXTREMO	ALTO	
Direccionamiento Estratégico	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	2	2	0	0	0	2	2
Aprovechamiento	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1
Recolección Barrido y Limpieza	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Alumbrado Público	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
Servicios Funerarios	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Disposición Final	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Gestión Asuntos Legales	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2
Gestión Financiera	0	0	1	1	2	0	0	0	2	2
Gestión Tecnológica y de la Información	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1
Gestión Documental	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Talento Humano	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Gestión Apoyo Logístico	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Evaluación Control y Mejora	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
TOTAL	3	0	4	10	17	0	1	4	12	17

- Los procesos Aprovechamiento, Gestión Documental y Gestión de Apoyo Logístico tiene cada uno un riesgo Inherente extremo, los cuales fueron tratados obteniendo un nivel de riesgo Residual para Aprovechamiento Alto, para Gestión Documental y Gestión de Apoyo Logístico Moderado.

- Los procesos Alumbrado Público, Gestión Asuntos Legales, Gestión Financiera y Gestión Tecnológica y de la Información tienen un nivel de riesgo Inherente Moderado, que con el tratamiento realizado obtuvieron un nivel de riesgo Residual moderado para Alumbrado Público, moderado para Gestión de Asuntos Legales, bajo para Gestión Financiera y bajo para Gestión Tecnológica y de la Información.
- Los procesos Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicaciones, Recolección Barrido y Limpieza, Servicios Funerarios, Disposición Final, Gestión de Asuntos Legales, Gestión Financiera, Talento Humano y Evaluación Control y Mejora tienen un nivel de Riesgo Inherente bajo, los cuales de acuerdo al tratamiento realizado durante la vigencia se mantienen en nivel de riesgo Residual bajo.

Los procesos han realizado controles a las acciones de mitigación, por lo que se observa un tratamiento a los riesgos lo que ha permitido que no se materialice ningún riesgo.

2.6. Evaluación de Plan de Mejoramiento:

2.5.1. Interno. Con corte a 31 de diciembre del 2018 se evidenció en total de 209 hallazgos, con 282 acciones formuladas de los cuales 99 hallazgos proceden a cierre, 154 acciones cerradas y 59 vencidas.

Al realizar el análisis basado en las acciones correctivas versus las que proceden a cierre, se evidencia un cierre del 55%.

Lo anterior se basó en las evidencias presentadas por cada uno de los responsables de las áreas en la ejecución de las acciones correctivas. En la siguiente tabla se observa que la Oficina Asesora de Planeación es la que tiene más acciones vencidas con un total de 16 acciones y sigue Gestión de Talento Humano y Gestión Documental con 11 acciones vencidas, lo cual se concluye que las 113 acciones abiertas el 52% ya se encuentran vencidas.

PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO							
PROCESO	HALLAZGOS		ACCIONES CORRECTIVAS				
	TOTAL	CERRADOS	FORMULADAS	CERRADAS	ABIERTAS	VENCIDAS	SIN INICIAR
Alumbrado Público	11	11	16	16	0	0	0
Aprovechamiento	3	2	3	2	1	1	0
Disposición Final	12	10	22	18	4	1	0
Evaluación, Control y Mejora	5	0	5	0	5	4	0
Gestión de Apoyo Logístico	12	11	15	14	1	1	0



PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESO							
PROCESO	HALLAZGOS		ACCIONES CORRECTIVAS				
	TOTAL	CERRADOS	FORMULADAS	CERRADAS	ABIERTAS	VENCIDAS	SIN INICIAR
Gestión de Comunicaciones	8	3	12	5	7	2	0
Gestión de Talento Humano	29	9	36	13	23	11	11
Gestión Documental	26	5	32	11	4	11	0
Gestión Tecnológica y de La Información	16	8	27	17	10	7	0
Oficina Asesora de Planeación	38	8	47	9	38	16	1
Recolección, Barrido y Limpieza	15	4	17	4	13	3	0
Servicios Funerarios	4	4	4	4	0	0	0
Subdirección de Asuntos Legales	30	24	46	41	7	2	3
TOTAL	209	99	282	154	113	59	15

Los procesos de Servicios Funerarios y Alumbrado Público lograron el 100% del cierre de los hallazgos en el año 2018.

2.6.2. Externo, Contraloría de Bogotá, D.C. Con corte a 31 de diciembre de 2018, 75 hallazgos con 75 acciones correctivas, formuladas para el Plan de mejoramiento de la Contraloría como se puede observar en los siguientes cuadros:

ACCIONES CORRECTIVAS	RECOMENDADAS PARA CIERRE	ABIERTAS
75	64	11

De acuerdo al seguimiento realizado se evidenció que de las 75 acciones formuladas se recomienda para el cierre de 64 acciones equivalentes al 85.33% ante el ente de control (Contraloría de Bogotá D.C.); continúan abiertas 11 acciones equivalentes al 14.67% del total de acciones.

2.6.2.1. Por otra parte, se observa que, de las 75 acciones, 2 están incumplidas, la acción No. 12 formulada para el hallazgo 2.1.4.1. del código de auditoría 261 vigencia 2016 a cargo de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público que en el seguimiento realizado el 29 de agosto de 2018 presento evidencias para recomendar el cierre ante el ente de control, la acción No. 1 formulada para el hallazgo 3.6.4. del código de auditoría 228 vigencia 2015 a cargo de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, quien en seguimiento de fecha 24 de enero de 2019 informa que se encuentran en espera de recibir respuesta por parte de la Subdirección de Asuntos Legales, por lo que continua como incumplida.

2.6.2.2. La Oficina de Control Interno, en el seguimiento realizado en el mes de enero de 2019 al



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

Plan de Mejoramiento de la Contraloría, observo que de las 75 acciones formuladas 11 continúan abiertas las cuales se describen en la siguiente tabla:

VIGENCIA	CODIGO AUDITORÍA	PAD	No. HALLAZGO	CODIGO ACCION	AREA RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	EFICACIA ENTIDAD	FECHA SEGUIMIENTO
2015	228	2016	3.6.4	1	SUBDIRECCIÓN DE RBL	2015-06-18	2016-11-30	0,00	2019/01/24
2018	179	2018	3.1.1.1	1	Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones	2018-07-24	2019-07-22	0,00	SIN SEGUIMIENTO
2018	179	2018	3.1.3.1.1	2	Subdirección de Asuntos Legales	2018-07-24	2019-07-22	0.5	2019/01/16
2018	179	2018	3.1.3.2.1	1	Subdirección de Asuntos Legales	2018-07-24	2019-07-22	0.5	2019/01/16
2018	179	2018	3.1.3.4.1	1	Subdirección de Asuntos Legales	2018-07-24	2019-07-22	0.5	1601/2019
2018	179	2018	3.2.1.2	2	Subdirección Administrativa y Financiera	2018-07-24	2019-07-22	0,00	2019/01/22
2018	179	2018	3.3.1.1	1	Subdirección Administrativa y Financiera - Talento Humano	2018-07-24	2019-07-22	0,00	2019/01/22
2018	179	2018	3.3.1.4	1	Subdirección de Asuntos Legales	2018-07-24	2019-07-22	0,00	2019/01/16
2018	179	2018	3.3.1.5	1	Subdirección Administrativa y Financiera-Contabilidad	2018-07-24	2019-07-22	90,00	2019/01/22
2018	179	2018	3.3.1.10	1	Subdirección de Asuntos Legales	2018-07-24	2019-07-22	0,00	2019/01/16
2018	183	2018	3.2.1	1	Subdirección de RBL	2019-01-02	2019-12-26	0,00	SIN SEGUIMIENTO

Las acciones correspondientes a los hallazgos 3.1.1.1. y 3.2.1. a cargo de la SRBL y OTIC no presentaron seguimiento debido a que en el momento de la visita los profesionales encargados del plan de mejoramiento no presentaron información. La acción formulada para el hallazgo 3.6.4. es la incumplida a cargo de la SRBL y que es mencionada en el título **Acciones Incumplidas Plan de Mejoramiento Contraloría**, las demás acciones continúan abiertas dentro de los términos para hacer gestión y seguimiento en el año 2019.

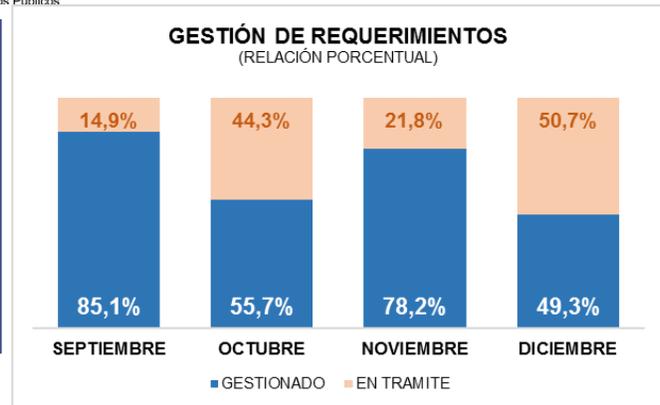
2.7. Gestión de PQRSD, 2018.

2.7.1. Tomando como referencia los informes presentados ante la Veeduría Distrital y publicados en la página WEB, como quiera que en Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá nos informa la imposibilidad de generar base de datos directamente por el aplicativo Bogotá te Escucha, evidenciamos el siguiente comportamiento:





PQRS RADICADOS 2018						
MES	EN TRAMITE		GESTIONADO		TOTAL	
SEPTIEMBRE	210	14,9%	1203	85,1%	1413	27,4%
OCTUBRE	591	44,3%	744	55,7%	1335	25,9%
NOVIEMBRE	334	21,8%	1197	78,2%	1531	29,7%
DICIEMBRE	443	50,7%	431	49,3%	874	17,0%
TOTAL	1.578	30,6%	3.575	69,4%	5.153	



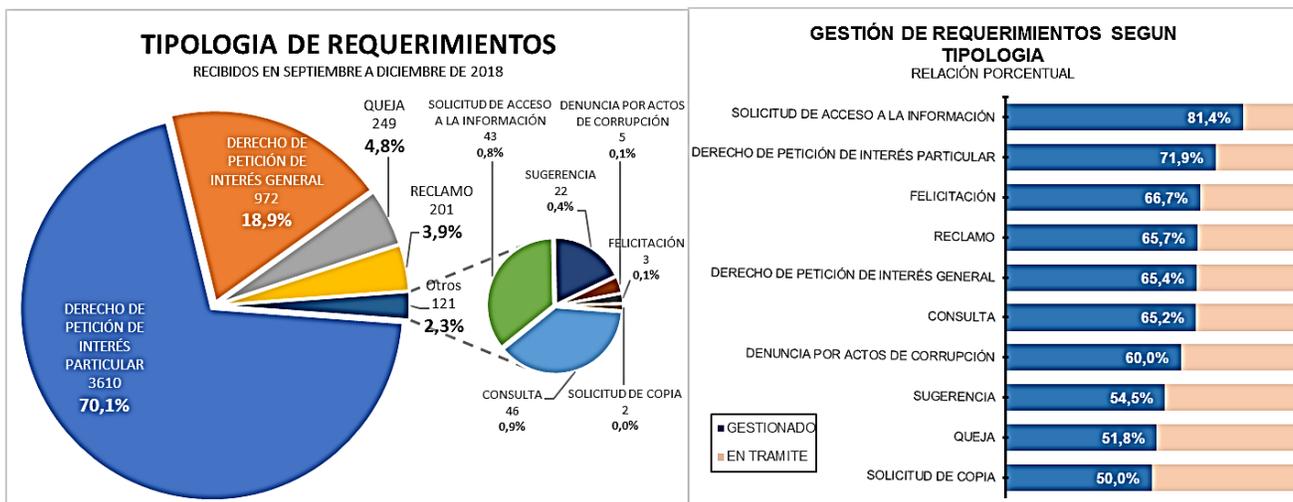
- Para el periodo observado (septiembre a diciembre) de 2018 se evidencian 5.153 requerimientos, siendo noviembre el mes que presenta mayor número de radicaciones con 1.531 requerimientos equivalentes al 29.7% del total del periodo observado, seguido de septiembre con 1.413 peticiones equivalentes al 27.4% del total.
- Diciembre fue el mes con menos requerimientos (874 en total), pero porcentualmente con mayores requerimientos dejados en trámite respecto de los meses observados.
- Se observa un comportamiento de radicación en promedio de 1.288 requerimientos por mes, en el ultimo cuatrimestre del año 2018.
- En promedio y en total del periodo observado, el 30,6% del requerimiento quedan en trámite.
- Durante el periodo observado (87 días hábiles) se evidencia que se gestionan diariamente 41.1 requerimientos, cuando se deberían gestionar 59.2 requerimientos diarios, lo anterior significa que la Entidad debe hacer un análisis de *requerimientos frecuentes* respecto de los específicos y capacidad instalada (recurso humano) para contar con un equipo de trabajo que permita tramitar la magnitud descrita.

2.7.2. Se observa de acuerdo con los tipos de requerimientos, el siguiente comportamiento:

TIPO DE REQUERIMIENTO	EN TRAMITE		GESTIONADO		TOTAL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.015	64,3%	2.595	72,6%	3610	70,1%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	336	21,3%	636	17,8%	972	18,9%
QUEJA	120	7,6%	129	3,6%	249	4,8%
RECLAMO	69	4,4%	132	3,7%	201	3,9%
CONSULTA	16	1,0%	30	0,8%	46	0,9%



TIPO DE REQUERIMIENTO	EN TRAMITE		GESTIONADO		TOTAL	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8	0,5%	35	1,0%	43	0,8%
SUGERENCIA	10	0,6%	12	0,3%	22	0,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,1%	3	0,1%	5	0,1%
FELICITACIÓN	1	0,1%	2	0,1%	3	0,1%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,1%	1	0,0%	2	0,0%
TOTAL	1.578		3.575		5.153	



- El 9.2% de los requerimientos recibidos obedecen a quejas, reclamos y sugerencias (472 requerimientos), es decir, posibles acciones de mejora a los servicios que se prestan, lo cuales deben ser tratados en el sistema de gestión certificado (por SGS), por las áreas competentes, con el fin de buscar la satisfacción de los servicios por los cuales se quejan, reclaman y sugieren.
- Se evidencia 5 requerimientos bajo la tipología de actos de corrupción, de los cuales 3 han sido gestionados. Es menester recordar que en virtud de la Circular 15 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá D.C., que "...si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente."
- La Entidad ha recibido tres felicitaciones durante el último cuatrimestre de 2018, razón por la cuales sería importante resaltarse en comunicaciones internas que motiven a los servidores públicos a seguir haciendo mejor lo que se hace bien.

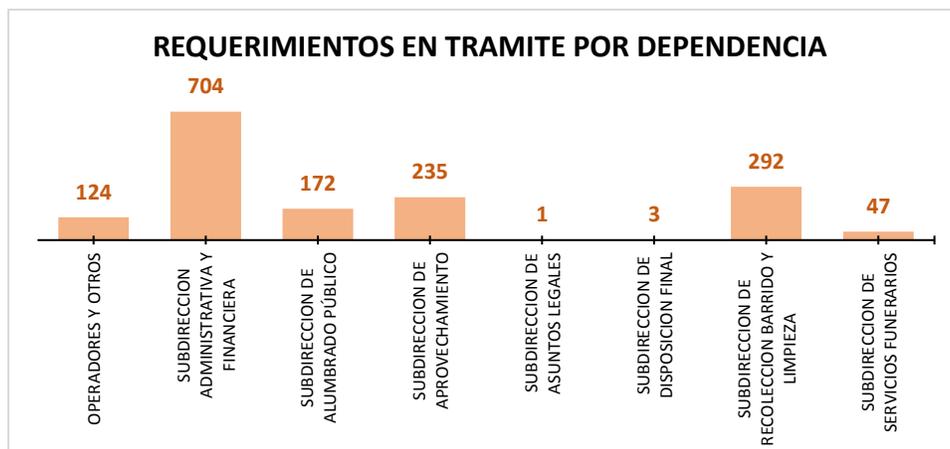


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

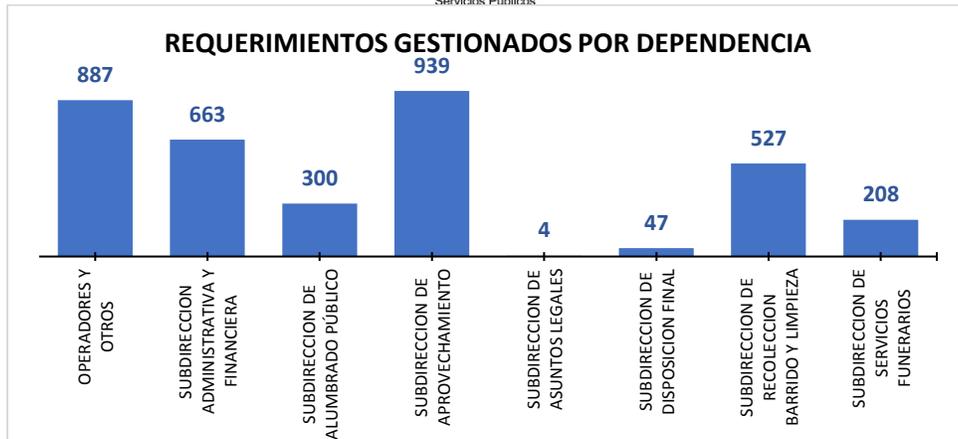
- En trámite se observan 1.578 requerimientos, de las cuales 1.015 corresponden a Derechos de Petición de Interés Particular equivalentes al 64.33%, seguidas por 336 Derechos de Petición de Interés General equivalentes al 21.29%, seguidas por 120 quejas equivalentes 7.60%, seguidas por 69 reclamos equivalentes al 4.37%, para este periodo se presentaron 2 Denuncias por actos de corrupción equivalentes al 0.13% del total.
- Gestionados se observan 3.575 peticiones, de las cuales 2.595 corresponden a Derechos de Petición de Interés Particular equivalentes al 72.59%, seguidas por 636 Derechos de Petición de Interés General y 132 reclamos equivalentes al 3.69%, 129 quejas equivalentes al 3.61%, denuncias por actos de corrupción se presentaron 3 equivalentes al 0.08%.

2.7.3. De los requerimientos registrados y en trámite en el SDQS en los meses de septiembre a diciembre del año 2018, se evidencia el siguiente comportamiento:

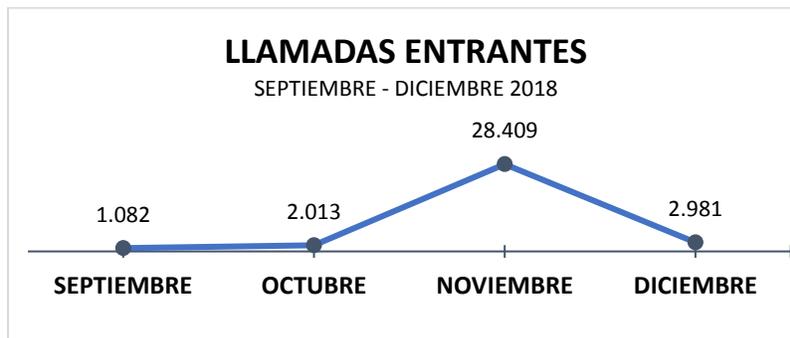


Se observa que la Subdirección Administrativa y Financiera es el proceso con mayor PQRSD en trámite con 704 del total equivalentes a un 44.61%; seguidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 292 PQRSD equivalentes al 18.50%, seguidas por la Subdirección de Aprovechamiento con 235 PQRSD en trámite equivalentes al 14.89%. reiteramos la importancia que el tramite no supere los términos descritos por ley.

2.7.4. Se observa que la Subdirección de Aprovechamiento es el proceso que ha generado el mayor número de respuestas a las peticiones con 939 PQRSD equivalentes al 26.27%, seguido por los Operadores y Otros con 887 PQRSD equivalentes al 24.81%, seguida por la Subdirección Administrativa y Financiera con 663 PQRSD equivalentes al 18.55%.



2.7.5. Así mismo se realizó verificación a las llamadas realizadas al PBX de la Unidad 3580400, observando lo siguiente:



- Se observa que el mes con más registro de llamas fue noviembre con 28.409 llamadas entrantes equivalentes al 82.38%, seguido por diciembre con 2.981 llamadas equivalentes al 8.64% y octubre con 2.013 equivalentes al 5.84%.
- El mes que menos registro llamadas es el de septiembre con 1.082 llamadas equivalentes al 3.14%.
- Para el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2018 se observa un pico alto de llamadas en el mes de noviembre, y un promedio de llamadas 8.621 por mes, es decir 86.21 llamadas diarias.



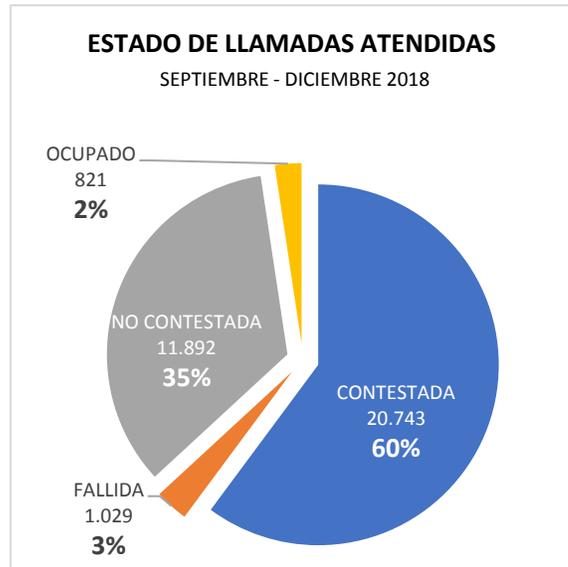
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

2.7.5.1. Se observa que, de las 34.485 llamadas entrantes en este periodo, 20.743 equivalentes al 60% fueron atendidas.

De acuerdo a lo que se nos informa y al análisis estadístico, las demás no fueron atendidas dado que para **las llamadas ocupadas** se imposibilita su atención porque la extensión o la línea está atendiendo otra llamada (2.38%); **las llamadas fallidas** dado a problemas de mala conexión, desconexión a la fuente de poder o al cable de datos (2.98%); y **llamadas sin contestar** porque se presume un bajo volumen al teléfono o bloqueo el timbre (60.15%).

De las 20.743 llamadas atendidas por la Unidad, se observan 9.158 llamadas contestadas para extensiones sin identificar en la base de datos remitida por TIC, equivalentes al 44.15%, seguidas por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) con 2.882 llamadas equivalentes al 13.89%, seguida por la Oficina TIC con 2.402 llamadas equivalentes al 11.58%.



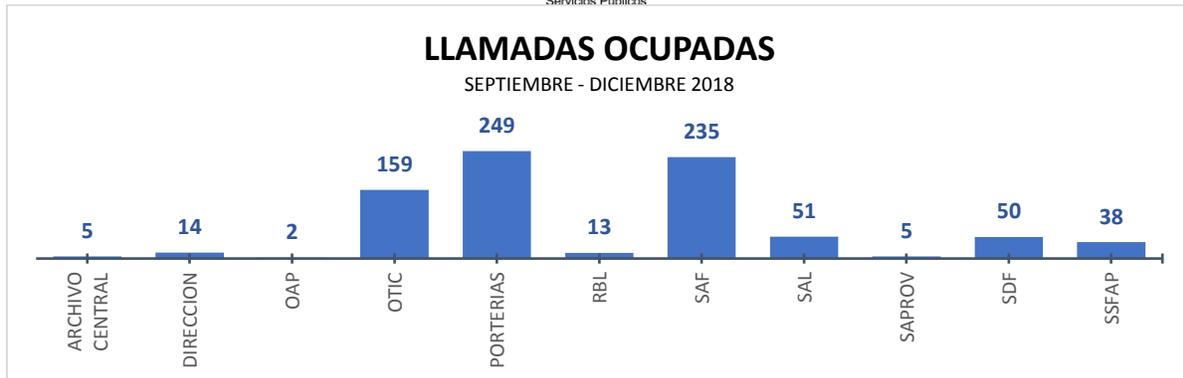
- Se observan 1.029 llamadas fallidas, de las cuales la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) tuvo 263 llamadas fallidas equivalentes al 25.76%, seguida por la Oficina TIC con 159 llamadas fallidas equivalentes al 15.57% y seguida por la Dirección con 96 llamadas fallidas equivalentes al 9.40%.



- De las 11.892 llamadas No Contestadas, la Oficina TIC no contestó 3.256 equivalentes al 27.38%, seguida por la Subdirección Administrativa y Financiera con 2.474 llamadas no contestadas equivalentes al 20.80% y seguida por la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público con 1.490 llamadas no contestadas equivalentes al 12.53%.



- De las 821 llamadas ocupadas el proceso con mayor número es la Portería de la Unidad con 249 llamadas ocupadas equivalentes al 30.33%, seguido por la Subdirección Administrativa y Financiera con 235 llamadas ocupadas equivalentes al 28.62% y seguida por la Oficina TIC con 159 llamadas ocupadas equivalentes al 19.37%.



- Como resultado de los análisis hacemos un llamado respecto a dos (2) procesos misionales con servicios de impacto para la unidad dado por la llamada no atendidas que reflejen en usuarios insatisfechos frente a una relación directamente proporcional en imagen institucional.
- Considerando que la no atención de llamadas dado su fallo, y no contestación representan el 34.48% sugerimos que la entidad revise periódicamente las conexiones tanto a voz como a corriente, el timbre de los teléfonos, que no sea bloqueado y que el volumen este en un nivel moderado de tal manera que se pueda escuchar en el momento de entrar una llamada. Lo anterior con el fin de evitar que los usuarios que intenten llamar a la unidad no se sientan insatisfechos al momento de realizar la misma y se les pueda brindar una buena orientación por los funcionarios de la unidad, por este medio de comunicación.
- Frente a la atención telefónica, es importante contar con servidores públicos y contratistas que garanticen la contestación de llamadas de forma permanente, o analizar la posibilidad de concentrar la contestación de llamadas en un solo equipo de trabajo (Call center) y con consulta al portafolio de servicios de la UAESP y que este equipo escale según especialidad a la dependencia correspondiente.
- Durante el seguimiento realizado por la OCI a las llamadas telefónicas se observa que no existe en la página web de la unidad una línea gratuita (018000) de atención al usuario.

Febrero de 2019

Consolidación: Andrés Pabón S, Jefe Oficina Control Interno; Iván Sierra, Profesional OCI; José Pinzón; Profesional OCI.