

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100035013**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 29 de Marzo de 2023

PARA: MIGUEL ANTONIO JIMÉNEZ PORTELA
Subdirección Administrativa y Financiera

ARTURO GALEANO ÁVILA
Subdirector Asuntos Legales

ANTONIO PORRAS ÁLVAREZ
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza

FABIÁN HUMBERTO FAJARDO RESTREPO
Subdirector Aprovechamiento (E)

INGRID LISBETH RAMÍREZ MORENO
Subdirectora Servicios Funerarios y Alumbrado Público

FREDY FERLEY ALDANA ARIAS
Subdirector Disposición Final

JULIAN CAMILO AMADO VELANDIA
Jefe Oficina asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

YESLY ALEXANDRA ROA MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

PAOLA ANDREA MANCHEGO INFANTE
Jefe Oficina Asesora de Planeación

CESAR MAURICIO BELTRAN LOPEZ
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y Comunicaciones

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano (PQRSD) ciclo 1 - 2023.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100035013**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 29 de Marzo de 2023

Respetado equipo directivo:

La Oficina de Control Interno (OCI), en el ejercicio de sus competencias, especialmente las establecidas en la Ley 87 de 1993, el Título 21 del Decreto 1083 de 2015 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), presenta mediante este memorando el Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano UAESP, correspondiente al primer ciclo de 2023. Este informe se realizó en el marco del Plan Anual de Auditoría 2023 de la Oficina de Control Interno, el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la UAESP.

De acuerdo con los resultados y conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10 ¹ – Planes de Mejoramiento, para el caso de las observaciones presentadas, es necesario la formulación del Plane de Mejoramiento Interno (PMI) junto con las acciones de mejora, con el objetivo de evitar incumplimientos normativos y minimizar la probabilidad de la materialización de los riesgos asociados. Para el caso de las recomendaciones queda a discreción del responsable del proceso, decidir sobre el tratamiento pertinente. No obstante, se alienta a los responsables a evaluar la pertinencia de establecer un PMI. Tanto para las observaciones como para las recomendaciones, se les solicita que estas sean enviadas a la OCI dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibido de este documento.

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

Cordialmente,

Firmado digitalmente por
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2023.03.30 16:24:17 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

Sandra.alvarados@uaesp.gov.co

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

Elaboró: Sandro Pardo P.U 219-12 OCI, Liliana Villa Reina T.O 314-18 OCI, Osbaldo Cortes P.E. 222-24(e) OCI

Revisó - Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo – jefe Oficina OCI

¹ https://www.uaesp.gov.co/mipg/documentos-sig/evaluacion_control_mejora/procedimientos/ECM-PC-03%20V10%20Planes%20de%20mejoramiento.pdf

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X		X	
INFORME ⁽³⁾	Informe de atención al ciudadano sobre las (PQRSD) ciclo 1 - 2023.			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, O DEPENDENCIA	Servicio al Ciudadano aplicado transversalmente a todos los procesos.			
RESPONSABLE O AUDITADOS	Líderes de procesos, gestores y equipos de trabajo designados.			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, normas, regulaciones y otros referentes aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano. Esto en relación con los canales de atención, gestión del riesgo, participación ciudadana y la evaluación de la gestión de la atención de los requerimientos (PQRSD) de acuerdo con los procedimientos, la normatividad vigente y los criterios de oportunidad, calidad y calidez establecidos.			
ALCANCE	Gestión de PQRSD entre el 01 de septiembre de 2022 al 31 de enero de 2023.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	13 de febrero al 31 de marzo de 2023.			
EQUIPO AUDITOR	Sandra Patricia Pardo Ramírez - Liliana Villa Reina – Osbaldo Cortes Lozano			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Informes, indicadores y archivos PQRSD radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. • Planes de mejoramientos relacionados al servicio al ciudadano. • Matriz de riesgos. • Caracterización de proceso. • Matriz de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC- Corte 31 de diciembre 2022. • Matriz Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, seguimiento a corte 31 de diciembre 2022. • SCI-MN-01 V2 Manual del servicio a la ciudadanía UAESP • SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano • SCI-PC-02 V3 Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP • SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupción • SCI-PC-04 V1 Chat virtual de la UAESP • SCI-PC-05 V1 Defensor del ciudadano • SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRS por redes sociales • SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos de corrupción y medidas de protección al denunciante 			

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

- (2) Señale el (los) sistema(s) de gestión evaluado(s).
 (3) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.
 (4) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se tomaron en cuenta los siguientes puntos para el desarrollo de la auditoría:

- 1.1. La auditoría inició con la fase de planificación, en la que se comunicó el plan a los procesos. El documento incluía los siguientes temas: objetivo, período de ejecución, criterios de auditoría, equipo auditor y el cronograma de actividades.
- 1.2. El equipo auditor realizó una revisión de los procedimientos, protocolos y formatos publicados en el sistema integrado de gestión, así como de la legislación vigente.
- 1.3. Se recopiló información de los informes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO, con el objetivo de consolidar la información de las peticiones entrantes, las gestionadas a tiempo y las que presentaron mora en la respuesta.
- 1.4. Se elaboró un cuestionario relacionado con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de las áreas misionales, el cual se remitió para su contestación, cuyas respuestas recibidas se anexan al presente informe.
- 1.5. Se llevó a cabo una reunión con cada uno los procesos misionales, Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC), Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales (OACRI) y Servicio al Ciudadano, con el objetivo de contrastar las respuestas entregadas.
- 1.6. La auditoría se llevó a cabo mediante reuniones tanto presenciales como virtuales. Se coordinó con el equipo de gestores la entrega de datos, informes documentales y registros, a los cuales se les realizó el análisis correspondiente.
- 1.7. Teniendo en cuenta que en la Auditoría de Servicio al Ciudadano ciclo 2 del 2022 con radicado No. 20221100047343 del 31 de agosto de 2022, se abrieron 3 observaciones que quedaron establecidas en el Plan de Mejoramiento Interno, las cuales se cerraron como “Cerradas sin Tratamiento”, estas observaciones quedan nuevamente incluidas en el presente informe con el objetivo que el proceso realice su tratamiento, toda vez la importancia que revisten las mismas.
- 1.8. Se observa, con base en la información reportada por el proceso de Servicio al Ciudadano, que durante el periodo de estudio (01 de agosto de 2022 al 31 de enero de 2023), ingresaron a los procesos misionales y Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) un total de 9210 peticiones. Esto representa una reducción de 925 solicitudes en comparación al periodo anterior, lo que equivale a una disminución del 9.13%. La reducción puede atribuirse al no registro de las solicitudes de inclusión a Registro Único de Reciclador de Oficio (RURO) en el sistema SDQS, según lo manifestado por el proceso durante el desarrollo de la reunión:

MES	PQRS
Agosto (2022)	1923
Septiembre (2022)	1747
Octubre (2022)	1611
Noviembre (2022)	1338
Diciembre (2022)	1352
Enero (2023)	1239
Total	9210

Tabla 1 - Peticiones por mes - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1.9. Distribución por dependencias:

Dependencia	2022					2023	Σ	%
	Agosto	Sept	Oct	Nov	Di.	Enero		
Subdirección de recolección Barrido Y Limpieza	1024	994	885	906	763	677	5249	57 %
Subdirección de Aprovechamiento	275	284	262	165	213	197	1396	15 %
Subdirección de Servicios Funerarios	92	58	60	52	41	31	334	4%
Subdirección de Alumbrado Público	290	276	255	87	239	230	1377	15 %
Subdirección Administrativa y Financiera	200	122	132	105	81	99	739	8%
Subdirección de Disposición Final	42	13	17	23	15	5	115	1%
TOTAL	1923	1747	1611	1338	1352	1239	9210	100 %

Tabla 2 - Peticiones por Dependencias - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

Según la tabla No. 2, durante el periodo de estudio se evidenció que la dependencia con mayor cantidad de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (RBL), con un total de 5249 PQRSD, lo que representa una participación del 57% sobre la totalidad de las peticiones. Seguidamente, se encuentra la Subdirección de Aprovechamiento (Saprov) con 1393 y la Subdirección de Alumbrado Público (SAP), con 1377 PQRSD y una participación del 15% para cada una. La Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) registró 739 PQRSD, lo que corresponde a un 8%, mientras que la Subdirección de Servicios Funerarios (SSF) presentó 334 PQRSD y una participación del 4%. Por último, la Subdirección de Disposición Final (SDF) registró 115 PQRSD, representando el 1% de participación en el total de las peticiones. En la siguiente ilustración se observa una tendencia a la baja en el número de PQRSD en el periodo de estudio:

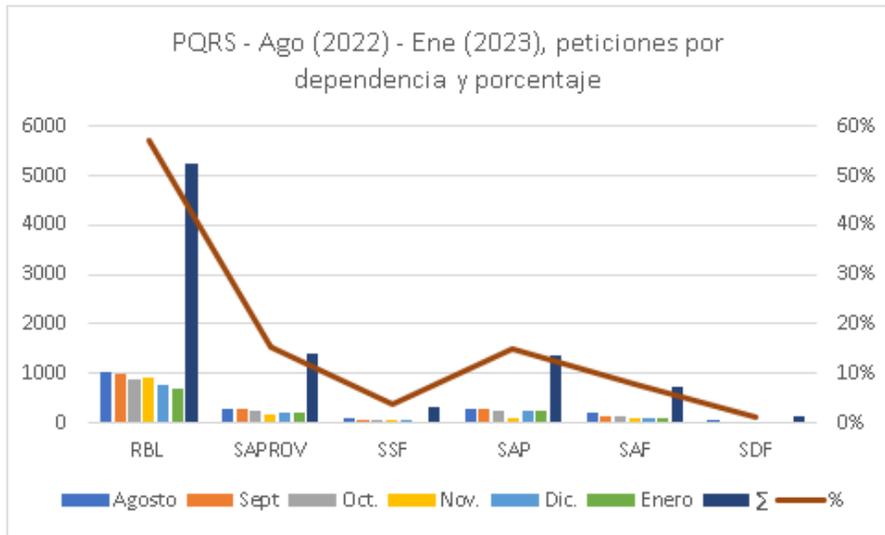


Ilustración 1 - PQRS Ago 2022 - Ene 2023 - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano.

SRBL=Subdirección de recolección Barrido Y Limpieza , SAPROV=Subdirección de Aprovechamiento SSF= Subdirección de Servicios Funerarios, SAP= Subdirección de Alumbreado Público, SAF=Subdirección Administrativa y Financiera SDF= Subdirección de Disposición Final, SAL=Subdirección Asuntos Legales.

1.10. Gestión de peticiones SDQS:

Mes	Total	En términos	Fuera de términos	% Fuera de términos
Agosto (2022)	1923	1507	416	21,63%
Septiembre (2022)	1747	1380	367	21,01%
Octubre (2022)	1611	1286	325	20,17%
Noviembre (2022)	1338	1139	299	22,35%
Diciembre (2022)	1352	983	369	27,29%
Enero (2023)	1239	925	304	24,54%
Total	9210	7220	2080	22,58%

Tabla 3 - Gestión de las Peticiones - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano.

En la tabla No. 3 se pueden observar las peticiones gestionadas, donde se evidenció que los meses de diciembre de 2022, con un 27,29%, y enero de 2023, con un 24,54%, fueron los meses con mayor número de peticiones gestionadas fuera de los términos establecidos.

1.11. Reporte de solicitudes por dependencias generado por la oficina de Servicio al ciudadano:

A continuación, se presentan los resultados de las dependencias misionales y SAF, correspondientes al periodo 01 de agosto de 2022 al 31 de enero de 2023 así:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- SAF: La subdirección administrativa y financiera (SAF) recibió un total de 739 peticiones durante el periodo de estudio. De estas, 5 fueron gestionadas fuera de término, lo que representa un 0,68%.

	Subdirección de Administrativa y Financiera						
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	Total recibidas
Total	200	122	132	105	81	99	739
En términos	199	121	129	105	81	99	734
Fuera de términos	1	1	3	0	0	0	5
% fuera de términos							0,68%

Tabla 4 - Reporte Solicitudes SAF - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

- La Subdirección de Alumbrado Público recibió 1377 solicitudes durante el periodo de estudio. De ellas, 889 fueron gestionadas en término y 478 fuera de término, lo que puede considerarse como un índice de incumplimiento del 34,71%. Este alto índice de incumplimiento debe ser abordado de manera prioritaria.

	Subdirección de Alumbrado Público						
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	Total recibidas
Total	290	276	255	87	239	230	1377
En términos	199	176	181	85	126	122	889
Fuera de términos	91	100	74	2	113	98	478
% fuera de términos							34,71%

Tabla 5 - Reporte Solicitudes SAP - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

- La Subdirección de Servicios Funerarios recibió 334 solicitudes durante el periodo de estudio, de las cuales 218 fueron gestionadas en término y 116 con un porcentaje del 34,73% fuera de término, lo que puede considerarse como un indicador de incumplimiento que debe ser abordado de manera prioritaria.

	Subdirección Servicios Funerarios						
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	Total recibidas
Total	92	58	60	52	41	31	334
En términos	58	42	54	0	33	31	218
Fuera de términos	34	16	6	52	8	0	116
% fuera de términos							34,73%

Tabla 6 - Reporte Solicitudes SSF - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- Subdirección de Aprovechamiento: Durante el periodo de estudio, recibió 1396 peticiones, de las cuales 479 fueron gestionadas dentro del plazo establecido, y 1017, lo que representa un 72,85%, se gestionaron fuera de término, lo que puede considerarse como un indicador de incumplimiento. Este alto porcentaje de solicitudes incumplidas es un indicador que debe ser tratado de manera urgente.

	Subdirección de Aprovechamiento						Total recibidas
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	
Total	275	284	262	165	213	197	1396
En términos	86	107	77	86	66	57	479
Fuera de términos	189	177	185	179	147	140	1017
% fuera de términos							72,85%

Tabla 7 - Reporte Solicitudes SAPROV - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

- Subdirección de Disposición Final: Durante el periodo de estudio recibió 115 peticiones, de las cuales 63 fueron gestionadas en términos y 52 con un porcentaje de 45,22 % fuera de términos, lo que puede considerarse como un indicador de incumplimiento que debe ser tratado de manera prioritaria.

	Subdirección de Disposición Final						Total recibidas
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	
Total	42	13	17	23	15	5	115
En términos	20	7	16	16	0	4	63
Fuera de términos	22	6	1	7	15	1	52
% fuera de términos							45,22%

Tabla 8 - Reporte Solicitudes SDF - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

- Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza: Durante el periodo de estudio recibió 5429 peticiones, de las cuales 4837 fueron gestionadas en términos y 412 con un porcentaje de 7,85 % fuera de términos.

	Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza						Total recibidas
	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	
Total	1024	994	885	906	763	677	5249
En términos	945	927	829	847	677	612	4837
Fuera de términos	79	67	56	59	86	65	412
% fuera de términos							7,85%

Tabla 9 - Reporte Solicitudes RBL - Elaboración y Fuente Servicio al Ciudadano

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1.12. Revisión de una muestra aleatoria peticiones radicadas en SDQS:

Con el objetivo de contrastar los datos entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno (OCI) realizó la verificación de la oportunidad en la respuesta a las peticiones radicadas en SDQS, con base en una selección de una muestra aleatoria de 58 peticiones con los siguientes datos:

Dependencia	Muestra	Cumple	Incumple	%
Subdirección de aprovechamiento	6	4	2	33,33%
Subdirección de recolección barrido y limpieza	17	13	4	23,53%
Subdirección de servicios funerarios	10	7	3	30,00%
Subdirección de alumbrado público	8	6	2	25,00%
Subdirección administrativa y financiera	11	8	3	27,27%
Subdirección de disposición final	6	4	2	33,33%
Total	58	42	16	27,59%

Tabla 10 - Oportunidad Respuesta SDQS - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

De acuerdo con los resultados de la tabla No. 4 se evidencia que del total de 58 peticiones estudiadas; 42 fueron respondidas a tiempo y 16 fuera de términos con un porcentaje acumulado del 27,59 % con una diferencia de 5 % respecto a los datos de la tabla No. 3.

Nota: Al presente informe se anexan los archivos en Excel con los datos para la respectiva verificación.

1.13. Encuestas proceso Servicio al Ciudadano:

De acuerdo con la información de las encuestas realizadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra disponible en la página web de la entidad, se observan los siguientes datos:

- Periodo de realización: agosto – diciembre de 2022
- Total, de encuestas 139
- El 72,66% - 101 encuestados tuvieron que esperar más 46 minutos para su trámite:

Tiempo de espera para el servicio	Cantidad
Mas de 46 minutos	101
En blanco	14
Hasta 5 minutos	13
Entre 6 y 15 minutos	5
Entre 6 y hasta 15 minutos	3
Entre 16 y 25 minutos	1
Entre 26 y hasta 35 minutos	1
Entre 36 y 45 minutos	1
Total, general	139

Tabla 11 - Tiempo de Espera - Fuente:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Tabulacion_encuestas_SDF.xlsx

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- El género con mayor participación en las encuestas es el femenino con el 58,27% sobre el total:

Etiquetas de fila	En blanco	Femenino	Masculino	Total
Noviembre	6	43	20	69
Septiembre	2	15	15	32
Agosto		12	8	20
Diciembre	2	10	4	16
Octubre		1	1	2
Total, general	10	81	48	139

Tabla 12 - Participación por Genero - Fuente:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Tabulacion_encuestas_SDF.xlsx

- El grupo etario con mayor número de peticiones fue el de 18 a 30 años con 107 solicitudes, seguido por el grupo de 31 a 59 años con 28 solicitudes. Se recibieron 2 solicitudes de menores de edad y 1 de personas mayores de 59 años, además de una en blanco:

	14 a 17	18 a 30	De 31 a 59	> 59	En blanco	Total
Agosto		19	1			20
Septiembre		28	4			32
Octubre			2			2
Noviembre	1	56	11	1		69
Diciembre	1	4	10		1	16
Total, general	2	107	28	1	1	139

Tabla 13 - Rango Etario - Fuente:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Tabulacion_encuestas_SDF.xlsx

- Los trámites más solicitados son “Consulta” con 85 y “Solicitud de Acceso” con 22, cómo se observa a continuación:

Servicios Más Solicitados	Trámites
Consulta	85
Solicitud Acceso a la Información	22
En blanco	20
Consulta/Solicitud acceso a la información	10
Sugerencia	1
Consulta/Derecho de petición de interés particular	1
Total, general	139

Tabla 14 - Servicios más solicitados - Fuente:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Tabulacion_encuestas_SDF.xlsx

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.1 Efectividad y funcionalidad de los canales de comunicación de la UAESP Artículo 76 de la ley 1474 de 2011:

- La UAESP cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano PQRS:
 - Telefónico: 601 3580400 opción 6
 - Presencial: Av. caracas No 53 – 80 Piso 1 – Bogotá.
 - Chat virtual.
 - Formulario PQRS: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>
 - Correo Electrónico: uaesp@uaesp.gov.co
 - Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram
- Denuncias por actos de corrupción:
 - Telefónico: 601 3580400 opción 7
 - Presencial: Av. caracas No 53 – 80 Piso 1 – Bogotá.
 - Correo Electrónico: anticorrupcion@uaesp.gov.co
 - Botón anticorrupción UAESP: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd/>
- Defensor ciudadano:
 - Telefónico: 601 3580400 opción 8
 - Presencial: Av. caracas No 53 – 80 Piso 1 – Bogotá.
 - Correo Electrónico: defensorciudadano@uaesp.gov.co
 - Botón anticorrupción UAESP: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd/>

Al realizar verificación sobre los canales, se encontraron activos y se evidencia su fácil acceso como se observa en la siguiente imagen:

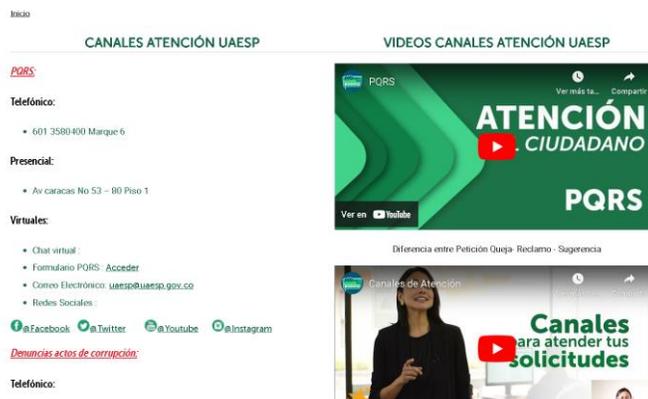


Ilustración 2 - Canales Atención Uaesp - Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa>

2.2 Requisitos sobre Servicio al Ciudadano – Decreto 371 de 2010:

- Verificación que el proceso de Servicio al Ciudadano elabora los informes estadísticos mensuales a partir de los reportes de SDQS.
Realizada la verificación suministrada por el proceso de Servicio al Ciudadano y revisión del siguiente link de la página web de la entidad ([Informe de PQR denuncias y solicitudes | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-](#)), la OCI verifica la siguiente información con corte a enero de 2023:

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Informes de Canales
- Informes de Atención al Ciudadano
- Informes de encuesta de percepción
- Informe solicitud de acceso a la información
- Informe seguimiento de PQRS (publicados solo hasta diciembre de 2022)
- Encuesta telefónica
- Informe de defensor del ciudadano (Publicado solo primer semestre de 2022)
- Informe Medición Encuesta de Servicios

2.3 Servicios ciudadanos digitales – Decreto 371 de 2010:

- La UAESP cuenta con 23 trámites y servicios en su página web (<https://www.uaesp.gov.co/content/tramites-y-servicios>), ordenados por temática. Cada uno cuenta con su descripción y un vínculo correspondiente que redirige a la guía de guías y trámites de la Alcaldía de Bogotá.

2.4 Directiva 004 de 2021 Radicación PQRS por medio de redes Sociales:

- De acuerdo con las evidencias suministrada por la OACRI, se verifica el diligenciamiento de una matriz en Excel en el cual se lleva el registro y seguimiento a las peticiones realizadas por redes sociales, proceso que inicia con la recepción de la PQRS y finaliza con una comunicación informándole al peticionario el vínculo en el que le puede consultar el estado de la petición, la respuesta de fondo es comunicada por cada uno de los procesos correspondientes.

3. OBSERVACIONES

Conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento, los procesos deben establecer su respectivo plan de mejoramiento para cerrar las brechas encontradas, tal como se establece en el numeral 5.9: *“Los responsables de las áreas, proyectos o procesos elaboran el PMI frente a las observaciones, no conformidades u oportunidades de mejora registradas en los informes. El auditado cuenta con un plazo de 10 días hábiles siguientes a la radicación del informe de auditoría para remitir al Jefe de la Oficina de Control Interno las acciones correspondientes en los formatos definidos para tal efecto. Este plazo se puede ampliar hasta cinco (5) días hábiles más previa solicitud enviada al jefe de Control Interno antes del vencimiento del plazo inicial.”*

Luego de revisar las evidencias entregadas por los procesos y los documentos disponibles en la página web de la entidad y en el micrositio del sistema integrado de gestión, la OCI ha identificado las siguientes observaciones que se detallan por subdirección.

- Servicio al ciudadano

3.1. De acuerdo con la Auditoría de Servicio al Ciudadano correspondiente al ciclo No. 2 de 2022, con radicado No. 20221100047343, emitida el 31 de agosto de 2022, se realizaron observaciones que no fueron tratadas dentro del Plan de Mejoramiento Interno (PMI). Por esta razón, se abren de nuevo con el objetivo que el proceso se realice el tratamiento correspondiente:

3. OBSERVACIONES

Procedimientos que se deben revisar y actualizar, junto con los procesos involucrados:

- Procedimiento “SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRS por redes sociales”: En especial lo relacionado con la actividad No. 5: “Realizar la notificación de la respuesta”, la OACRI debe notificar la respuesta al ciudadano, según manifiesta el proceso, ellos no están realizando este paso como se describe en el procedimiento, la actividad realizada por el proceso es; comunicar al ciudadano el link de consulta del radicado en la plataforma Orfeo, link en el que el usuario, puede verificar el estado de su solicitud y no realizan la notificación por correo electrónico la respuesta dada por las dependencias; como lo indica el punto 5 del citado procedimiento.

Observación: No se encuentra actualizado el procedimiento con el objetivo que su contenido se alinee con la normatividad vigente.

- Procedimiento SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano.
De acuerdo con la revisión realizada al procedimiento en mención, se encontraron llamados a procedimientos que no se encuentran en el sistema integrado de gestión:
 - En el punto No. 1 del procedimiento se realiza el llamado al procedimiento “SO-GD-PCGCO-02”, al revisar en el sistema integrado de gestión este documento no se encuentra.
 - Canal Telefónico, al validar en el sistema integrado de gestión no se encuentra el instructivo SCI-FM-02 Registro de Requerimiento Canal Telefónico.
 - En varios puntos el procedimiento realiza el llamado a gestión documental y este proceso en la reunión sostenida argumenta que no realiza las tareas consignadas en este documento.
 - En el procedimiento existen varios vínculos a documentos, que al dar clic da error, por esta razón se recomienda no incluir vínculos dentro de los procedimientos, debido a que estos pueden cambiar y al dar clic sobre estos genera error.

Observación: Los procedimientos internos y protocolos de atención al ciudadano no se ajustan a la realidad del proceso por lo que se encuentran desactualizados

Procedimientos de denuncias por actos de corrupción:

De acuerdo con la reunión sostenida con la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), se evidenció que los documentos relacionados con las denuncias por actos de corrupción presentan desactualizaciones las cuales son atribuibles a que la OCDI es una oficina nueva en la entidad y se requiere ajustar los procedimientos:

- SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos corrupción y medidas de protección al denunciante.
- SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupción.

3. OBSERVACIONES

Observación: Los procedimientos internos y protocolos de atención al ciudadano no se ajustan a la realidad del proceso por lo que se encuentran desactualizados, en lo que respecta a la relación con el proceso de gestión disciplinaria.

3.2. ley 1712 de 2016; ley 1618 de 2013; Decreto 103 de 2013, la entidad debe realizar los ajustes necesarios para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos y el cumplimiento de las recomendaciones en materia de señalética establecidas por la norma:

Observación: No se evidenciaron mejoras de acuerdo con la herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos establecida en la NTC6047 de 2013 ni la atención de las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital en el informe de evaluación de accesibilidad 2021, el cual se encuentra disponible en el siguiente vínculo: (https://veeduria-distrital.micolombiadigital.gov.co/sites/veeduria-distrital/content/files/000061/3043_informe-evaluacion-accesibilidad-uaesp1.pdf)

RESULTADOS			
ENTIDAD	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	FECHA DE ELABORACIÓN	2021
Área		Nivel de Accesibilidad (%)	69%
INFRAESTRUCTURA			
TABLA DE RESULTADOS	1. ACCESO	75%	
	2. PUERTAS ACRISTALADAS	88%	
	3. CIRCULACIONES A NIVEL	88%	
	4. PUNTO DE INFORMACIÓN	92%	
	5. PUNTO DE ATENCIÓN	100%	
	6. SALA DE ESPERA	58%	
	7. BAÑO ACCESIBLE	78%	
	8. PUESTO DE TRABAJO	83%	
	9. SEÑALÉTICA	20%	
	10. SEÑALIZACIÓN	11%	
PROMEDIO GENERAL		69%	
Según el promedio general arrojado por el análisis del espacio público inmediato al acceso de la infraestructura, y a la infraestructura en su totalidad, se puede concluir que de un 100% de accesibilidad solo se cumple un 69%, por lo que se cataloga como no accesible.			
NO ACCESIBLE 0% – 49%		2 ÍTEMS DE 10 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS SE CALIFICARON COMO NO ACCESIBLES.	
NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE 50% - 89%		6 ÍTEMS DE 10 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS SE CALIFICARON COMO NIVEL INTERMEDIO.	
ACCESIBLE 90% - 100%		2 ÍTEM DE 10 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS SE CALIFICARON COMO ACCESIBLES.	

Ilustración 3 - Resultados Evaluación Veeduría 2021 Fuente: https://veeduria-distrital.micolombiadigital.gov.co/sites/veeduria-distrital/content/files/000061/3043_informe-evaluacion-accesibilidad-uaesp1.pdf

3.3. En la visita realizada al punto de atención al ciudadano se evidenciaron 3 intercomunicadores dañados:

Observación: No se evidenciaron las gestiones necesarias tendientes a la reparación de los intercomunicadores averiados

3.4. Según los ejercicios realizados por la OCI y las entrevistas llevadas a cabo, se ha observado que la fecha de radicación en Orfeo suele ser posterior en dos o tres días a la fecha de envío del correo.

3. OBSERVACIONES

Cabe señalar que, de acuerdo con la normatividad vigente, la fecha de radicación debe coincidir con la del envío del correo o, en su defecto, el siguiente día hábil en caso de haber sido enviado después de las 4 pm o un viernes.

Observación: No se tienen establecidos e implementados controles necesarios para cumplir con los tiempos de radicación de acuerdo con la normatividad vigente.

- Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV) – Servicio al Ciudadano:

3.5. De acuerdo con la información entregada por Servicio al Ciudadano, se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 72,5%.

Observación: Los controles establecidos no garantizan la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por ley para cada tipo de petición.

- Subdirección de Disposición Final (SDF) – Servicio al Ciudadano:

3.6. De acuerdo con la información entregada por Servicio al Ciudadano, se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 45,22 %.

Observación: Los controles establecidos no garantizan la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por ley para cada tipo de petición.

- Subdirección Servicios Funerarios (SSF) – Servicio al Ciudadano:

3.7. De acuerdo con la información entregada por Servicio al Ciudadano, se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 34,73 %.

Observación: Los controles establecidos no garantizan la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por ley para cada tipo de petición.

- Subdirección de Alumbrado Público (SAP) – Servicio al Ciudadano:

3.8. De acuerdo con la información entregada por Servicio al Ciudadano, se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 34,71 %.

Observación: Los controles establecidos no garantizan la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por ley para cada tipo de petición.

3. OBSERVACIONES

- Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones OTIC - Servicio al ciudadano

3.9. La OCI realizó un análisis sobre el aplicativo para la consulta de PQRSD disponible en el siguiente vínculo (<https://gdocumental.uaesp.gov.co/pqrs/consultaWeb/>), en el que se evidenció que cualquier usuario que tenga un código verificación de radicado, puede consultar peticiones no radicadas por este, constituyéndose en un riesgo de violación de datos personales o filtración de información confidencial tal y como se mostró a la OTIC en la reunión.

Observación: No se evidenció la implementación de configuraciones de seguridad del aplicativo de consulta de PQRSD, con el objetivo de restringir el acceso a la información de manera que cada peticionario solo pueda visualizar sus propias solicitudes, de tal manera que se garantice la privacidad de los datos de los usuarios y se mejore la seguridad en el procesamiento de las PQRSD.

3.10. la OCI realizó un ejercicio para evaluar el funcionamiento de las extensiones telefónicas de la entidad. Se evidenció que algunas extensiones no están configuradas, afectando la adecuada atención al ciudadano.

Observación: Se evidenció que varias extensiones telefónicas del personal de la entidad se encuentran fuera de servicio. Además, para aquellas personas que se encuentren en teletrabajo, se deben realizar las configuraciones para habilitar la extensión asignada en el equipo de trabajo remoto con el fin de mantener una atención oportuna.

- Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales (OACRI) / Servicio al Ciudadano

3.11. De acuerdo con la revisión realizada a la red social Facebook, se evidenciaron comentarios realizados por la ciudadanía sin respuesta.

Observación: No hay claridad frente a los controles necesarios para garantizar una respuesta oportuna y el cierre adecuado a los comentarios realizados por la ciudadanía en las diferentes redes sociales de la Unidad. Se sugiere guardar las respectivas evidencias de esta actividad, con el objetivo de contar con información precisa y actualizada para la toma de decisiones.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

N/A

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE

5. CONCLUSIONES

5.1. De acuerdo con la información entregada por los procesos auditados, la OCI verificó que durante el periodo de estudio (01 de agosto de 2022 al 31 de enero de 2023) ingresaron 9210 solicitudes al aplicativo SDQS.

5.2. Durante el periodo de estudio se evidenció que la dependencia con mayor cantidad de SDQS entrante fue la Subdirección de Recolección de Barrido y Limpieza con 5249 equivalente al 57% de participación; seguida por la Subdirección de Aprovechamiento con 1396 - 15 %, la Subdirección de Alumbrado Público 1377 - 15%, la Subdirección Administrativa y Financiera 739 – 8%, la subdirección de Servicios Funerarios – 334 – 4% y finalmente la Subdirección de Disposición Final con 115 y el 1% de participación. Esta información se debe tener en cuenta para priorizar los procesos con mayor número de PQRSD con el objetivo de cumplir con los criterios de oportunidad, calidad y calidez de las respuestas emitidas por la entidad.

5.3. De acuerdo con las preguntas realizadas a los procesos misionales, Servicio al Ciudadano y OTIC, se verifica el compromiso de los directivos y los encargados de la atención al ciudadano para cumplir con la normatividad vigente, sin embargo, por motivos atribuibles a demoras en la contratación, sobrecarga de trabajo, reasignación de peticiones y depender de tiempos de terceros, se verifica que el nivel de respuesta del as PQRSD fuera de términos es aproximadamente del 22,58% del total de la solicitudes, con los siguientes datos individuales:

- Subdirección de Aprovechamiento: 72,85% fuera de términos.
- Subdirección de Disposición Final: 45,22% fuera de términos.
- Subdirección de Servicios Funerarios: 34,73% fuera de términos.
- Subdirección de Alumbrado Público: 34,71% fuera de términos.

5.4. De acuerdo con las reuniones sostenidas con los procesos, se evidenció el compromiso para la gestión oportuna de las PQRSD, en ese entendido cuentan con una estructura definida y herramientas de control, para recibir, asignar, dar respuesta y cerrar las peticiones con los criterios de calidad, oportunidad y calidez requeridos.

6. RECOMENDACIONES

Conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento en su numeral 5.10: “Las recomendaciones producto de informes de auditorías de ley/obligatorias realizadas por la Oficina de Control Interno no obligan a dar tratamiento a través del PMI y queda a potestad del responsable del área, proceso o proyecto, dar el tratamiento pertinente. No obstante, se alienta a los líderes/responsables a que evalúen la acción para su implementación con el objeto de contribuir a la mejora continua de la Entidad. En caso de que decidan tomar acciones sobre las recomendaciones mencionadas, estas deberán registrarse en el PMI y cumplir los lineamientos y actividades definidas en este procedimiento. Se resalta que en caso de que en los informes de ley sean generadas observaciones, estas deben tener obligatoriamente acciones en el plan de mejoramiento.”

6. RECOMENDACIONES

Luego de revisar las evidencias entregadas por los procesos y los documentos disponibles en la página web de la entidad y en el microsítio del sistema integrado de gestión, la OCI realiza las siguientes recomendaciones:

Oficina Asesora de Planeación (OAP), Procesos Misionales y Servicio al Ciudadano:

6.1 Analizar la pertinencia de incluir en la matriz de riesgo de los procesos, la gestión sobre la atención oportuna de la PQRS con el objetivo de establecer los controles dirigidos a cumplir con los tiempos reglamentarios.

Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales (OACRI):

6.2. Revisar y actualizar los procedimientos, protocolos y documentos relacionados con la atención de PQRSD vía redes sociales.

6.3. Priorizar la contratación de los profesionales que manejan las redes sociales con el objetivo de evitar la desatención de estas en lo que corresponde a las PQRSD escritas por estos medios, por prolongados periodos de tiempo.

6.4. Revisar la viabilidad de incluir mensajes tipo de respuesta automática, para las consultas efectuadas por los ciudadanos en temas generales.

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) / Servicio al Ciudadano:

6.5. En el aplicativo ORFEO, a partir su nueva versión no es posible visualizar los días de vencimiento de las PQRSD, la OCI durante la auditoría recibió por parte de los procesos la recomendación de realizar las configuraciones necesarias en el aplicativo con el objetivo de contar en los reportes con los días de vencimiento con el objetivo de llevar el control y seguimiento de la atención oportuna a los radicados por parte de las dependencias.

6.6. Se recomienda que se genere mensaje de confirmación a los correos electrónicos para los radicados internos generados por medio de Orfeo.

6.7. Continuar con el proceso de integración de Orfeo con SDQS, con el objetivo de agilizar la gestión de PQRSD.

Servicio al Ciudadano:

6.8. Revisar la viabilidad frente a que la entidad pueda contar con un sistema de asignación de turnos acorde con las necesidades de la ciudadanía.

6.9. Actualizar los procedimientos de peticiones, quejas y reclamos, incluyendo los lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

6. RECOMENDACIONES

6.10. Evaluar la posibilidad de que se puedan realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

6.11. La OCI recomienda la publicación oportuna de los Informes de gestión del Defensor de la Ciudadanía, dado que en la página web de la entidad solo reposan los correspondientes al primer semestre de 2022 faltando el del segundo semestre, como se puede observar en la siguiente imagen:



Ilustración 4 - Informes de Gestión Defensor de la Ciudadanía - Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

6.12. En la página web de la entidad no se encuentra el Informe de Seguimiento de PQRSD correspondiente a enero de 2023, la OCI recomienda realizar el cargue oportuno de estos informes:



Ilustración 5 - Informe de seguimiento de PQRSD - Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

6.13. Al realizar la revisión sobre la guía de trámites y servicios, se encontraron los siguientes vínculos rotos, la OCI recomienda realizar la gestión necesaria y mantener el monitoreo para que estos siempre estén activos:

- Poda de árboles en espacio público: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/poda-de-arboles-en-espacio-publico>
- Corte de césped: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/corte-de-cesped>
- Recolección de residuos sólidos: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/recoleccion-de-residuos-solidos>
- Limpieza: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/limpieza>
- Barrido: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/barrido>

6. RECOMENDACIONES

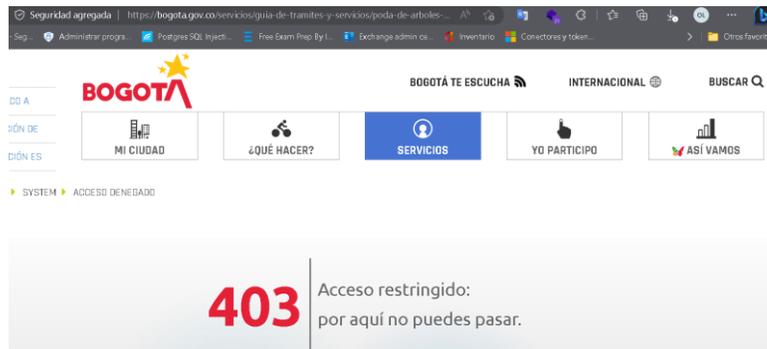


Ilustración 6 - Guía de Trámites y Servicios - Fuente: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/aprobacion-de-estudios-fotometricos-para-proyectos-de-alumbrado-publico>

6.14. La Oficina de Control Interno efectuó algunas llamadas a la línea habilitada por la Unidad para denuncia de casos de corrupción, no obstante la misma no fue atendida ni redireccionada, por ende, se realizó consulta con el proceso frente a esta situación, donde el mismo informa que no contaban con suficiente personal para la atención de la misma durante los meses enero- febrero 2023 (Dado los altos tiempos en la contratación de personal) y como solución transitoria la línea estaba redireccionando a las otras líneas de atención a la ciudadanía; por lo tanto y teniendo en cuenta lo descrito se sugiere hacer las pruebas correspondientes a fin de garantizar que en caso de no contar con una persona que atienda dicha línea se compruebe que efectivamente las llamadas son redireccionadas. A continuación, se observa capturas de pantalla de las llamadas efectuadas:

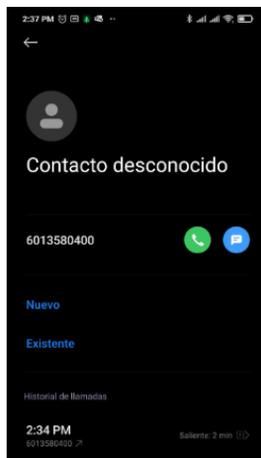


Ilustración 8 – Registro de llamadas línea denuncia actos de corrupción

6. RECOMENDACIONES

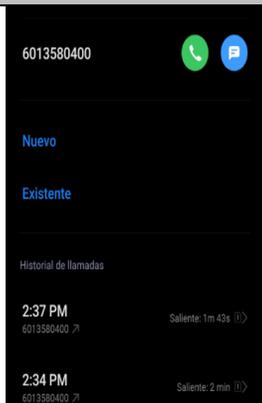


Ilustración 9 – Registro de llamadas línea denuncia actos de corrupción

Todos los procesos:

6.15. Tener en cuenta la posibilidad de solicitar prórroga en el tiempo de respuesta en los casos que el proceso evidencie que no puede dar respuesta en los tiempos establecidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

6.16. La OCI recomienda priorizar la contratación de los profesionales que atienden la respuesta de las PQRSD al interior de los procesos con el objetivo de no interrumpir la gestión oportuna de la atención al ciudadano.

6.17. La OCI recomienda a los procesos contar con planes de contingencia en los escenarios de no contar con los profesionales suficientes con el fin de dar respuesta a las PQRSD en los tiempos reglamentarios y en los escenarios de cambios en el personal Directivo.

6.18. Los procesos deben mantener monitoreo y gestión sobre el número de peticiones sin finalizar y que reposan en las bandejas de los Profesionales y jefes.

6.19. Se recomienda realizar el cierre oportuno de las peticiones tanto en Orfeo como en SDQS, de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015 y conforme a lo establecido la ley 2207 de 2022, que derogó la ley 491 de 2020 a partir del 18 de mayo de 2022.

Tipo de petición	¿Cuándo debe resolverse?
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

Tabla 15 - Tiempos de respuesta PQRSD

6. RECOMENDACIONES

6.20. Se sugiere verificar oportunamente las fechas de terminación de los contratos del personal contratista, con el fin de que los mismos gestionen los radicados asignados mediante Orfeo antes de finalizado el contrato, siendo este un requisito para el paz y salvo correspondiente.

Talento Humano

6.21. Realizar encuestas en los procesos con el objetivo de desarrollar capacitaciones en Orfeo que respondan a las necesidades específicas de los usuarios.

6.22. Realizar capacitaciones al equipo de vigilancia sobre la gestión de llamadas recibidas con el objetivo de dar la respuesta debida a la ciudadanía.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

6.23 La Oficina de Control Interno generó el informe de PAAC a corte diciembre 2022, mediante radicado No 202311000008323 del 27 de enero 2023, donde se visualiza que el Componente 4 “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, el cual cuenta con el porcentaje de cumplimiento más bajo (84%) en relación a la evaluación general del PAAC, esto toda vez que, de las 16 actividades propuestas, 5 fueron incumplidas, particularmente las que se enmarcan en los subcomponentes 3 y 5; es de señalar que una de las falencias identificadas por esta Oficina, corresponde a la no generación de reportes y ausencia de evidencias de la gestión del proceso para la evaluación de cierre vigencia 2022.

A continuación, se referencian las actividades que finalizaron como incumplidas:

- *Incluir 5 capacitaciones en el Plan Institucional de capacitación, en las temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano:* Para esta actividad el proceso no remite autoevaluación ni evidencias de ejecución en lo pertinente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
- *Coordinar con los procesos misionales, capacitaciones sobre los procedimientos de trámites y servicios de la entidad, para los funcionarios y contratistas que prestan atención al ciudadano:* Esta acción se incumple toda vez que el proceso planteó 5 capacitaciones de las cuales no se realizaron 2.
- *Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención del servicio al ciudadano:* Para esta actividad el proceso no remite autoevaluación ni evidencias de ejecución en lo pertinente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
- *Aplicar por proceso la encuesta de la medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP:* Para esta actividad el proceso no remite autoevaluación ni evidencias de ejecución en lo pertinente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
- *Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad, recopilando los resultados de las encuestas:* No se evidencia ningún avance, soporte y/o autoevaluación por parte del proceso.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo anterior, se puede notar que las actividades formuladas en este componente fueron enfocadas principalmente a capacitaciones y/o temas relacionados con la generación de informes, no obstante, no se evidencian acciones orientadas a la implementación o corrección de temas que requieren priorización en lo que corresponde a la atención de la ciudadanía, por lo que se recomienda revisarlas analizarlas y correlacionarlas con las actividades contempladas en el proceso y procedimientos de atención al ciudadano.

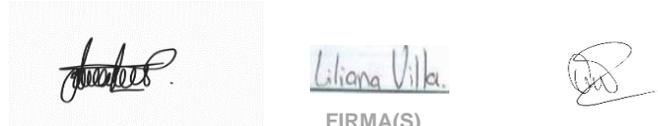
Plan de Adecuación y sostenibilidad MIPG-PAYS

6.24 Se efectuó revisión de la matriz de seguimiento PAYS, donde se observa que fueron formuladas 10 actividades de la Política de Servicio al Ciudadano, de las cuales de acuerdo con la evaluación por parte de la segunda línea de defensa a cuarto trimestre de la vigencia 2022, hay 3 acciones que no fueron ejecutadas:

- Implementar las actividades de señalética contenidas en la NTC 6047 en el punto presencial principal de servicio al ciudadano: Se observa incumplimiento toda vez que de acuerdo con el reporte del proceso no se realizó contrato de mantenimiento por falta de recursos.
- Incluir dentro del procedimiento de radicación la forma preferente en la que se atenderá a los niños y personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad en los puntos de atención presencial y virtual: Se observa reporte de incumplimiento por parte de la segunda línea toda vez que el procedimiento no fue actualizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede visualizar que la Política de Atención al Ciudadano en el PAYS, cierra con un cumplimiento del 70% en sus actividades para cierre vigencia 2022, por ende, se hace prioritario establecer acciones de contingencia que conlleven al cumplimiento de las acciones referidas, toda vez que las mismas se encuentran normadas y su ejecución es de obligatorio cumplimiento.

APROBACIÓN:

<p>Sandra Beatriz Alvarado Salcedo</p>  <p>Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo Fecha: 2023.03.30 18:01:05 -05'00'</p> <p>Sandra Beatriz Alvarado Salcedo Jefe(a) de Oficina de Control Interno</p>	 <p>Sandra Pardo Ramirez – Lilia Villa Reina – Osbaldo Cortes Lozano</p> <p>Auditor(es) Interno(s)</p>
<p>FECHA⁴:</p> <p style="text-align: center;">30/03/2023</p>	

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