

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100047343**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 31-08-2022

PARA: RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS
Subdirección Administrativa y Financiera

INGRID LISBETH RAMÍREZ MORENO
Subdirectora Servicios Funerarios y Alumbrado Público

FREDY FERLEY ALDANA ARIAS
Subdirector Disposición Final

ALVARO RAUL PARRA ERAZO
Subdirector Aprovechamiento

HERMES HUMBERTO FORERO MORENO
Subdirector Recolección, Barrido y Limpieza

CARLOS ARTURO QUINTANA ASTRO
Subdirector Asuntos Legales

YESLY ALEXANDRA ROA MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JULIAN CAMILO AMADO VELANDIA
Jefe Oficina asesora de Comunicaciones

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

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100047343**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 31-08-2022

ASUNTO: Informe de Auditoría de Servicio al ciudadano UAESP, segundo Ciclo 2022

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

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

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

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.08.31 18:10:36 -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: Osbaldo Cortes P.E. 222-24(e) OCI, Liliana Villa Reina T.O 314-18 OCI,
Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo – jefe Oficina OCI

Informe de auditoría interna

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X		X	
INFORME ⁽³⁾	Informe de atención al ciudadano sobre las (PQRS).			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Todos los Procesos, especialmente el de Atención al Ciudadano.			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Líderes de procesos y equipos de trabajo designados.			
OBJETIVO	Evaluar la gestión sobre la atención de los requerimientos (PQRS) relacionados al proceso de Servicios al Ciudadano de acuerdo con los procedimientos establecidos y con la normatividad vigente.			
ALCANCE	Gestión de requerimientos entre el 01 de febrero al 31 de julio del 2022.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	28 de julio al 31 de agosto del 2022.			
EQUIPO AUDITOR	Liliana Villa Reina– Osbaldo Cortes Lozano			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	<p>Archivos de las PQRS, hoja de ruta sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, resultados del indicador de cumplimiento PQRS, procesos, protocolos y formatos del proceso de Servicio al Ciudadano, informes de encuestas de satisfacción, informes de atención de PQRS, evidencias presentadas por equipo de trabajo auditado, Base de Datos enviada por Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1755 de 2015, • Ley 1474 de 2011 • Decreto 371 de 2010 • Decreto 847 de 2019 • Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C • Procedimiento del Servicio al Ciudadano SCI-PC-01 V7 			

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

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

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

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

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

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

- 1.1 Planificación de la auditoría, la cual fue comunicada oportunamente a los procesos, informado los siguientes temas: objetivo, alcance, periodo de ejecución, criterios de auditoría, equipo auditor y el cronograma de ejecución de las actividades.
- 1.2 Toma de una muestra aleatoria de las PQRS relacionadas en los documentos suministrados por el Proceso de Servicio al Ciudadano, con énfasis en las áreas misionales, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS), con el objetivo de constatar su estado y gestión.
- 1.3 Revisión de los procedimientos, protocolos y formatos, publicados en el sistema integrado de gestión.
- 1.4 La auditoría se llevó a cabo mediante reuniones presenciales, virtuales, coordinando con el equipo de gestores la entrega de datos, informes documentales y registros, a los cuales se les realizó el análisis correspondiente.
- 1.5 Con base en la información reportada por el proceso de Servicio al Ciudadano, se evidencia que durante el periodo de estudio (febrero a julio del 2022), ingresaron a la entidad un total de 10135 requerimientos de PQRS, distribuidos así:
 - Distribución por mes:

Mes	PQRS
Febrero	2146
Marzo	2610
Abril	1888
Mayo	1592
Junio	951
Julio	948
Total	10135

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

De la anterior tabla, se observó que los meses con mayor número de peticiones fue marzo y febrero con 2610 y 2146 respectivamente, en los meses subsiguientes se observa un descenso sostenido, siendo julio el mes con el menor número de peticiones 948:

- Distribución por dependencias:

DEPENDENCIA	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Σ	%
Subdirección de recolección Barrido Y Limpieza	599	820	669	708	604	581	3981	39%
Subdirección de Aprovechamiento	1031	1025	617	399	104	110	3286	32%
Subdirección de Servicios Funerarios	206	359	298	178	29	53	1123	11%
Subdirección de Alumbrado Público	119	206	171	179	121	111	907	9%
Subdirección Administrativa y Financiera	155	139	90	88	69	56	597	6%
Subdirección de Disposición Final	15	32	18	28	12	31	136	1%
Subdirección de Asuntos Legales	18	28	25	11	12	6	100	1%
Otras Dependencias	3	1	0	1	0	0	5	0,05%
TOTAL	2146	2610	1888	1592	951	948	10135	100%

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

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

De acuerdo con la información analizada, se observó que la dependencia con el mayor número de peticiones durante el periodo de evaluación fue; la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 3981 PQRS y una participación del 39% sobre el total de peticiones, seguida por la Subdirección de Aprovechamiento con 3286 y 32% de participación, Subdirección de Servicios Funerarios con 1123 y el 11% de participación, Subdirección de Alumbrado Público con 907 y 9%, Subdirección Administrativa y Financiera con 597 y 6%, Subdirección de Disposición Final con 136 y el 1%, Subdirección de Asuntos Legales con 100 y el 1%, finalmente otras dependencias con 5 solicitudes y una participación del 0,05%, como se muestra en la siguiente gráfica con respecto al primer semestre de 2022:

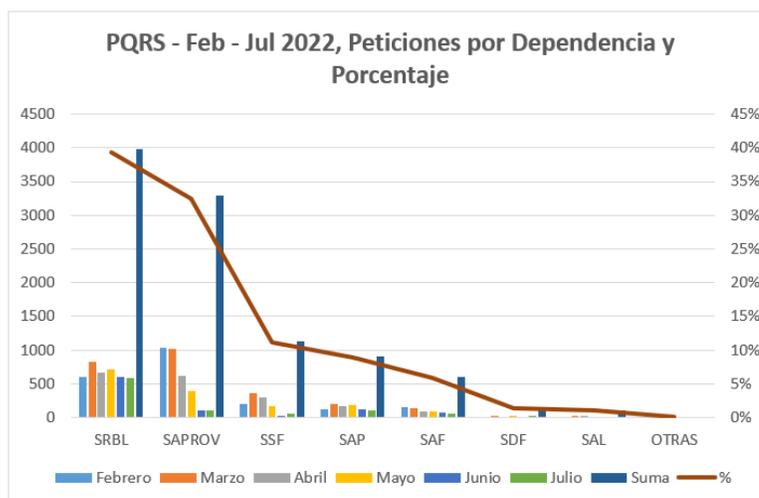


Ilustración 1 - PQRS Feb - Jul 2022 - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

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

- Gestión de las peticiones:

Mes	Gestionados	Pendientes	%
Febrero	2133	13	0,61%
Marzo	2596	14	0,54%
Abril	1875	13	0,69%
Mayo	1583	9	0,57%
Junio	938	13	1,39%
Julio	937	11	1,17%
Total	10062	73	

Tabla 2 - Gestión de las Peticiones - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

En el anterior cuadro se observan las peticiones pendientes por respuesta para cada uno de los meses, en la que se evidencia que junio y julio fueron los que tuvieron mayor número de peticiones con respuesta por fuera de término.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- Gestión por tipo de requerimiento:

Requerimiento	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	% Partic.
Derecho de petición de interés particular	1493	1885	1302	1031	366	370	6447	63,6%
Derecho de petición de interés general	453	503	398	375	460	441	2630	25,9%
Queja	103	118	109	92	52	66	540	5,3%
Reclamo	43	47	34	46	50	27	247	2,4%
Solicitud de acceso a la información	34	21	19	19	14	25	132	1,3%
Consulta	13	22	10	11	4	13	73	0,7%
Sugerencia	4	4	6	6	2	3	25	0,2%
Denuncia por actos de corrupción	1	7	7	5	1	1	22	0,2%
felicitación	0	2	1	4	2	2	11	0,1%
Solicitud de copia	2	1	2	3	0	0	8	0,1%
Totales	2146	2610	1888	1592	951	948	10135	100%

Tabla 3 - Tipos de requerimientos - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

Como se observa en la anterior tabla, que tanto los Derechos de petición de interés particular y de interés general representan la mayor participación frente al tipo de requerimientos recibidos, con 63,6% y 25,9% respectivamente.

- Gestión por tipo de temática:

Subtema	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total	%Partic
Servicios públicos.	548	912	616	460	89	42	2667	26,3%
Recolección residuos escombros animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios.	244	364	257	250	197	232	1544	15,2%
Poda de árboles - Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza.	140	214	171	190	207	165	1087	10,7%
Solicitud RURO.	352	313	153	47	1	5	871	8,6%
Otras Temáticas.	316	163	147	88	45	40	799	7,9%
Limpieza de áreas públicas lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio.	141	127	109	153	121	106	757	7,5%
Solicitud de mantenimiento de alumbrado.	61	115	88	113	80	74	531	5,2%
Atención y servicio a la ciudadanía.	76	107	55	80	65	65	448	4,4%
Subsidios funerarios - Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	75	68	87	35	3	23	291	2,9%
Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio	43	46	51	52	32	31	255	2,5%
Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizadas - oras entre otros) - Subdirección de Aprovechamiento.	43	59	29	32	43	40	246	2,4%
Propuestas del manejo de reciclaje - Subdirección de Aprovechamiento.	39	27	45	33	30	35	209	2,1%
Traslado a entidades distritales	14	43	28	15	4	11	115	1,1%
Corte de césped en área publica - operador y/o prestador del servicio.	11	14	13	11	16	19	84	0,8%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Subtema	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total	%Partic
Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios.	9	0	25	15	3	17	69	0,7%
Plan de gestión social área de influencia al rsdj - Subdirección de Disposición Final.	10	13	7	0	4	16	50	0,5%
Horarios de recolección - operador y/o prestador del servicio.	8	7	3	10	3	7	38	0,4%
Solicitud de expansión de la infraestructura de alumbrado.	4	9	2	4	4	7	30	0,3%
Solicitud de expansión de la infraestructura de alumbrado.	3	9	2	4	4	7	29	0,3%
Solicitud de mantenimiento de alumbrado.	9	0	0	0	0	6	15	0,1%
Totales	2146	2610	1888	1592	951	948	10135	100%

Tabla 4- Subtemas - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano.

Como se observa en la tabla anterior, las temáticas con mayor número de solicitudes recibidas en el periodo evaluado fueron; Servicios Públicos con el 26,3%, Recolección de Residuos con el 15,2%, Poda de árboles con el 10,7%, Solicitud Registro Único de Recicladores de Oficio (RURO) con el 8,6%.

Es importante mencionar que las Solicitudes de inclusión a RURO para los meses de febrero, marzo y abril, se clasificaron como una PQRS siendo esta contemplada en los procedimientos internos de la entidad como un trámite, situación que fue solucionada para los meses subsiguientes.

1.6 Oportunidad de respuesta SDQS:

Sobre este punto, se aclara que las cifras a continuación relacionadas, se dan teniendo en cuenta los tiempos reportados por el SDQS, donde se considera que existe extemporaneidad de las respuestas, cuando estas se cargan en el SDQS después del tercer día hábil a la fecha de vencimiento de la actividad relacionada en la plataforma. Es importante mencionar que de acuerdo con lo estipulado en el "Manual Para La Gestión De peticiones Ciudadanas" se contemplan los tiempos de respuesta de acuerdo con los tipos de petición registrados en el SDQS sin embargo, se evidenció que la mayoría de las solicitudes registradas tienen establecidas fechas de vencimiento entre 2 y 3 días siguientes de la fecha de asignación, situación que en muchos casos no corresponde a los términos establecidos por ley.

Se seleccionó una muestra de 90 peticiones cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla:

Dependencia	Febrero		Marzo		Junio		Total	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
Subdirección de aprovechamiento		13		9		7	0	29
Subdirección de recolección barrido y limpieza	8	4	9	2	7	12	24	18
Subdirección de servicios funerarios		1		4		1	0	6
Subdirección de alumbrado público		1		3		1	0	5
Subdirección administrativa y financiera	2			2	2		4	2
Subdirección de asuntos legales		1					0	1
Subdirección de disposición final				1			0	1

Tabla 5 - Oportunidad Respuesta SDQS - Elaboración Propia - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Al respecto se evidenció que 28 peticiones que representan el 31%, fueron respondidas dentro de los términos establecidos; 62 peticiones con el 69% presentaron incumplimiento en los tiempos de respuesta de acuerdo con los parámetros establecidos por la plataforma SDQS.

1.7 Indicador del proceso de atención al ciudadano:

FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS	SOBRESALIENTE	> 70%	NORMAL ESPERADO	≥ 40%	CRÍTICO	< 39%
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO 2022							
VARIABLES							
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Requerimientos cerrados en el mes de análisis	563	1205	1986	1672	1636	2721	9783
Requerimientos programados a cerrar en el mes de análisis	2391	4051	5007	4926	4278	3648	24301
RESULTADO	24%	30%	40%	34%	38%	75%	40%

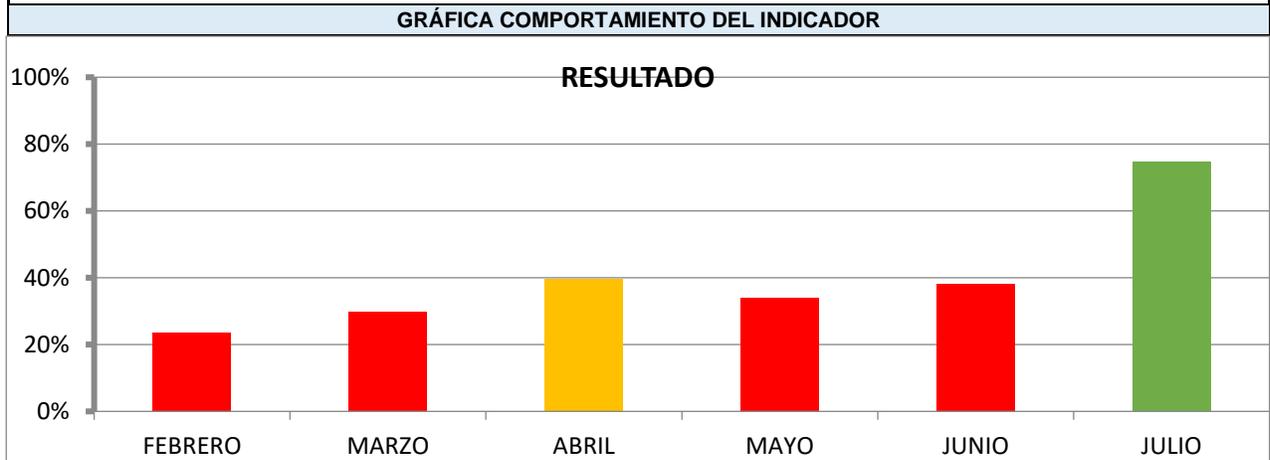


Tabla 6 - Indicadores - Fuente Proceso Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con la hoja de vida del indicador del proceso, se observó una mejora en el número requerimientos cerrados oportunamente; iniciando con bajos niveles en la atención oportuna de las peticiones recibidas en la entidad para el periodo evaluado, iniciando en febrero 24%, marzo 30%, abril 40% mayo 34 % junio 38% y finalmente julio con 75%, siendo este último el único mes con un nivel de atención sobresaliente, que puede estar asociado al resultado de un plan de choque que ha venido ejecutando atención al ciudadano junto con los diferentes procesos.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.1 ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

Requisitos sobre Atención al Ciudadano:

- Valide que en la página web principal de la entidad exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Verificación OCI: En el home de la página web de la UAESP, se encuentra dispuesta una sección que permite a los ciudadanos de manera intuitiva:

- Consultar petición.
- Crear PQRS.
- Denuncias por actos de corrupción.
- Línea de atención 110.



Ilustración 2 - Líneas de atención PQRS - Fuente Página web – UAESP.

- Verifique que la página web de la entidad cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Verificación OCI: La UAESP tiene en el home de la página web el botón de para la “Denuncia por actos de corrupción”:

Formulario de solicitud

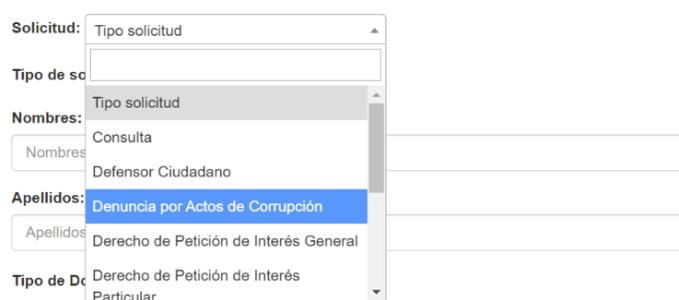


Ilustración 3 - Formulario de Solicitud - Fuente Página Web - UAESP.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.2 Decreto 371 de 2010

Requisitos sobre Atención al Ciudadano:

- Artículo 3: Verifique de acuerdo con una muestra aleatoria; que los PQRS radicados en la herramienta Orfeo, son registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:
Verificación OCl: Seleccionamos una muestra aleatoria de 90 PQRS y encontramos que 89 con el 99% de las peticiones tenían asignada una radicación en ORFEO y en SDQS, pero 1 no tenía el doble registro, petición con número de radicado: 2217142022.
- Verifique que el proceso está elaborando informes estadísticos mensuales de los requerimientos, a partir de los reportes:
Verificación OCl: De acuerdo con la información suministrada por el proceso de atención al ciudadano y revisión a la página WEB de la Entidad, encontramos que está publicada la siguiente información relacionada a los informes del proceso, para el periodo febrero a julio del 2022:
 - Informes de Canales.
 - Indicadores de Atención al Ciudadano.
 - Informes encuestas de Percepción.
 - Informe Solicitud Acceso a la Información.
 - Informe de Seguimiento de PQRS.
 - Encuesta Telefónica
 - Informe de Defensor del Ciudadano
 - Informe Medición Encuesta de Servicios

Home » Transparencia » Instrumentos de gestión de info pública » Informe de PQRS y denuncias

Instrumentos de gestión pública

- Informes de Canales
- Indicadores de Atención al Ciudadano
- Informes de Encuestas de Percepción
- Informe Solicitud Acceso a la Información
- Informe de Seguimiento de PQRS
- Encuesta Telefónica
- Informes de Defensor del Ciudadano
- Informe Medición Encuesta de Servicios

Instrumentos de gestión de Información pública

- Gestión documental
- Esquema de Publicación de Información
- Informe de PQRS y denuncias
- Mecanismos para presentar reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Registro de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada

Ilustración 5 – Informes Estadísticos Mensuales – Fuente: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Artículo 5: Verifique la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

Verificación OCI: la entidad cuenta con un punto de atención al ciudadano ubicado estratégicamente en la que se facilita el acceso a la comunidad en condiciones normales.

Procesos Misionales evaluados:

- Verifique que los controles establecidos garanticen la oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y la respuesta dada.

Verificación OCI: de acuerdo con las entrevistas realizadas y las evidencias allegadas por los procesos misionales, se evidenció que estos llevan un control en Excel que les permite hacer seguimiento sobre los tiempos de respuesta, adicionalmente informaron que periódicamente envían alertas a los profesionales encargados de dar respuesta a las peticiones, cuando estos presentan incumplimiento en los tiempos de respuesta, calidad o calidez, permitiendo realizar gestión sobre estas situaciones.

Con respecto a asegurar la calidad en las respuestas tanto en el reparto como en la respuesta misma existe un flujo de trabajo donde las peticiones tiene dos o más filtros encargados de revisarlas y asegurar los criterios exigidos. De acuerdo con las evidencias entregadas por los procesos se pudo corroborar el cumplimiento de este punto.

Se aclara, que el control de la oportunidad realizada por los procesos está enmarcado bajo los criterios establecidos por la norma de atención a las PQRS pero que cruzado con los términos del SDQS presentan en algunos casos retrasos atribuibles a la asignación de la fecha de vencimiento de la actividad registrada en dicho sistema.

2.3 Decreto 371 de 2010

Requisitos OAP:

- Artículo 1: Verifique como la entidad garantiza, facilita y promueve la participación ciudadana y de las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos:

Verificación OCI:

De acuerdo con la respuesta entregada por el proceso, la entidad promueve y facilita la participación ciudadana a través de los siguientes instrumentos:

- Plan Estratégico Institucional 2020-2024 en el Objetivo N. 2
- Formulación e implementación de la Política Institucional y la Estrategia de Participación Ciudadana en la Entidad
- Sistema de Atención y Participación –SAPI
- Mesa técnica de participación ciudadana
- Modelo de relacionamiento con grupos de interés
- Lineamientos de Socialización de proyectos y actividades

La OAP manifiesta lo siguiente:

“De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, artículo 63, las diferentes modalidades a través de las cuales la ciudadanía ejerce su derecho al control social son las Veedurías Ciudadanas, las Juntas de Vigilancia y los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y las Instancias de Participación Ciudadana. Este último es sobre el cual se ha tenido un mayor avance, teniendo en cuenta que de acuerdo con la Ley 850 de 2003 (por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas), la entidad no ha recibido solicitudes formales por parte de la ciudadanía para la inscripción de este mecanismo democrático, pero con relación a las instancias se ha tenido un trabajo directo y de acercamiento con los grupos de interés, para garantizar el derecho de la ciudadanía a la respectiva vigilancia y control. Esto se hace a través de:”

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- “Herramienta de Seguimiento a la Gestión Pública Local” de la Veeduría Distrital, por medio de observatorios ciudadanos (uno por localidad de la ciudad), estableciendo una metodología de control social y rendición de cuentas en cada territorio con indicadores para cada uno de los servicios de la entidad. Según lo informa el proceso en el primer semestre de 2022, se realizaron 20 reuniones.
 - Mesa Distrital de Recicladores, en el 2021 y mediante la resolución número 679 de 2021, se estableció la instancia de participación ciudadana “Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio, inscritas en el Registro Único de Organizaciones de Recicladores – RUOR”.
 - Mesa de Concertación Social Doña Juana: instancia de participación ciudadana, que establece un mecanismo de diálogo entre la comunidad del área de influencia de doña Juana y la UAESP.
 - Asojuntas y Juntas de Acción Comunal: espacios donde la entidad participa en las diferentes convocatorias realizadas.
 - Comisión Ambiente Local (CAL): espacio de participación en el que se coordinan todas las acciones en materia ambiental.
 - Rendición de cuentas: mediante diferentes mecanismos de diálogo la ciudadanía conoce la gestión de la entidad. “En el 2022 la UAESP formula la Estrategia de Rendición de Cuentas, y por primera vez se establecen mecanismos de dialogo adicionales a la audiencia pública, dirigidos a diferentes grupos de interés. En el primer semestre llevó a cabo 5 espacios de diálogo adicionales a la Audiencia Pública. Para cada espacio se realizó una metodología que atendiera las necesidades de sus grupos de interés”.
 - Pactos Ciudadanos: mecanismo que apoya la mejora de las condiciones de vida de los territorios beneficiarios.
 - Reuniones, mesas de trabajo y recorridos con la ciudadanía: la entidad mediante sus equipos misionales responde a las solicitudes de la comunidad y define las acciones a realizar.
- Artículo 5: Válida la entidad como documenta, almacena, preserva y hace seguimiento con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión; a las intervenciones ciudadanas.

Verificación OCI:

- Mediante la mesa técnica de Participación Ciudadana la entidad, realiza seguimiento de las actividades de rendición de cuentas y gestión social. Para el almacenamiento y preservación de estos documentos se configuró un espacio en SHAREPOINT como repositorio.
- Para la Mesa Distrital de recicladores la Subdirección de Aprovechamiento y la OAP realizan el seguimiento.
- Para las rendiciones de cuentas, cada una de las subdirecciones misionales y se realiza seguimiento a las actividades a través del cronograma establecido y la mesa técnica.
- Mesa de concertación social Doña Juana, a través de la Mesa Técnica de Participación de la Unidad, se realiza seguimiento al avance de las actividades.
- En los espacios con la comunidad, se documentan y hace seguimiento a través de las matrices establecidas.
- Cada una de las subdirecciones misionales tiene un equipo de gestión social, encargado de ejecutar las acciones en los territorios, de acuerdo con el servicio que supervisa.

2.4 Decreto 847 de 2019

Requisito OAP:

- Artículo 9: Verifique que la entidad lleva a cabo, como mínimo una vez al año, el proceso de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

Verificación OCI:

En la siguiente ruta se encuentran la caracterización de usuarios realizada el último trimestre del 2021: <https://www.uaesp.gov.co/content/caracterizacion-usuarios>. A la fecha no se encuentra la caracterización correspondiente al año 2022.

- Artículo 10: Verifique la implementación de la estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos, de acuerdo con los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

Respuesta OAP:

En el PAAC 2022, la Unidad incluyó en su componente de servicio al ciudadano la actividad "Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención del servicio al ciudadano, con 2 Capacitaciones a los funcionarios y contratistas en lenguaje claro". A partir de esta actividad se avanza en los temas con relación a lenguaje claro. Adicional desde la Oficina de Talento Humano, junto con Atención al Ciudadano realizan capacitaciones para fortalecer esta estrategia.

- Artículo 11: Verifique el cumplimiento de; formular anualmente, dentro de la estrategia de servicio al ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía.

En EL PAAC para el 2022, se incluyeron las actividades con relación a tres componentes:

- Componente 3 de rendición de cuentas: " Identificar la información relevante. Identificar información relevante incluyendo enfoque de género y DDHH."
- Componente 4 Servicio al ciudadano: "Capacitar a los servidores en el uso de herramientas de inclusión. Realizar 2 Capacitaciones en el uso de herramientas de inclusión."
- Componente 5 de transparencia: "Implementar los criterios de accesibilidad en la página web de la Unidad, establecidos por la Política de Gobierno Digital del Ministerio TIC. Reporte semestral de criterios de accesibilidad en la página web implementados."
- Artículo 23: Verifique que la entidad actualiza la información referente a trámites y otros procedimientos administrativos en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.

Respuesta OAP:

En cumplimiento de la Circular 131 de 2013 de la secretaria general, la UAESP remite mensualmente a la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los certificados de confiabilidad, a través de estos, se indican los cambios y actualizaciones que se realizan a la plataforma Guía de Trámites y Servicios (GT&S) del Distrito.

Para el mes de noviembre de 2021 en la plataforma SUIT se registró la estrategia de racionalización de trámites para la actualización del trámite " Registro Único Funerario -RUF", con el fin de tener la actualización de la información para el momento en el que se tenga el cambio del sistema de información.

Requisito TH:

- Artículo 12: Valide como la UAESP capacita a los usuarios que atienden a la ciudadanía en temas como; la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad y como sus actuaciones de cara a la ciudadanía están desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.

Verificación OCI: De acuerdo con la información suministrada por el proceso, se listan las siguientes acciones adelantadas las cuales fueron verificadas con las evidencias allegadas por el proceso:

- **Inducción – Reinducción:** en la cual se incluyen los siguientes temas:

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

Plataforma estratégica: en la que se tratan temas en relación con; estructura organizacional, portafolio institucional, funciones de la entidad. Para el período de estudio el 02 de marzo de 2022 se realizó una jornada de capacitación.

Atención al Ciudadano: capacitación realizada el 07 de marzo, en la que se trataron temas como; canales de atención, tiempos de respuesta, defensor al ciudadano, procedimientos, entre otros.

- **Sesiones fortalecimiento gestión institucional:** adelantando las siguientes jornadas para fortalecer estos temas:

Inducción a gestores sociales, realizada el 23 de mayo y Divulgación para el desarrollo del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

- **Gestión para el fortalecimiento de las competencias para el equipo de atención al ciudadano:** para fortalecer estas competencias se realizaron las siguientes sesiones de capacitación:

Sesión sobre trámites para disposición final y termo valorización realizada el 25 de mayo de 2022, inscripción en capacitaciones del aplicativo “Bogotá te escucha 2022”, Lenguaje Incluyente realizada el 10 de marzo de 2022, Taller de profundización en criterios de accesibilidad, divulgación de capacitaciones relacionadas con el INCI, divulgación del curso del lenguaje claro DNP el 18 de mayo de 2022 y la divulgación del seminario web “Lenguaje Claro del Estado en sus Comunicaciones” el 28 de abril de 2022.

Requisito Servicio al Ciudadano:

- Artículo 13: Defensor al de la Ciudadanía:

Verificación OCI:

En la página web de la entidad se encuentra publicado el “Informe Primer Semestre 2022 de Gestión Defensor de la Ciudadanía” en el siguiente link: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-276>. Mediante la Matriz de seguimiento de solicitudes defensor al ciudadano radicados, el procedimiento lleva el control de los radicados realizados al defensor al ciudadano, en el que se puede evidenciar, que para los meses de marzo y junio de 2022 se realizaron dos solicitudes para cada mes, las cuales fueron gestionadas de manera oportuna.

2.5 Directiva 004 de 2021 Radicación PQRS por medio de redes sociales.

Requisito OACRI

- Verifique los instrumentos que apoyan el procedimiento.

Verificación OCI: De acuerdo con las evidencias suministradas por la OACRI, se observa el diligenciamiento de un formato en Excel, el cual les permite llevar control y hacer seguimiento a las peticiones realizadas por redes sociales, iniciando con la recepción de la petición y finalizando con una comunicación informándole al ciudadano el vínculo donde puede consultar el estado de la petición. La respuesta de fondo es comunicada por cada uno de los procesos correspondientes.

3. OBSERVACIONES

3.1 Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y la resolución 777 de 2019

Servicio al Ciudadano – OTIC

Revisado el formulario de solicitud de PQRS de la entidad, se evidenció que no incluye un aviso que especifique los derechos del titular de los datos y la validación que los datos suministrados son ciertos y cumplen con la normatividad vigente, como se observa en la siguiente imagen:

Formulario de solicitud

Solicitud:

Tipo de solicitante:

Nombres:

Apellidos:

Tipo de Documento:

Número de identificación:

Razón social:

Artículo 4° de la Ley 1712 de 2014

Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada

Para realizar una solicitud de información pública con identidad reservada [haga clic acá](#)

Ilustración 4 - Ley 1581 - Fuente página Web UAESP

3.2 Actualización de procedimientos del proceso de Servicio al Ciudadano.

Procedimiento SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRSD por redes sociales.

- El procedimiento, describe en su actividad No. 5: “Realizar la notificación de la respuesta – Responsable OACRI”, en la entrevista sostenida con el proceso, argumentan que ellos no están realizando este paso tal como se describe en el procedimiento, la actividad realizada por el proceso es; comunicar al ciudadano el link de consulta del estado de la solicitud en la plataforma, la respuesta a los PQRS debe ser emitidas y comunicadas por las dependencias.

Procedimiento SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano.

- De acuerdo con la revisión realizada al procedimiento en mención, se observa que no está ajustado a la realidad de la operación de la entidad, toda vez que se encontraron diferentes referencias dentro del mismo que no existen o no se aplican como, por ejemplo:
 - 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.
 - En el punto 1; 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 no existen, por esta razón se recomienda no incluir vínculos dentro de los procedimientos, debido a que estos pueden cambiar y al dar clic sobre estos nos genera error.
 - No incluye el canal redes sociales.

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 el proceso presentan desactualizaciones, las cuales son atribuibles a que la OCDI es nueva en la entidad y en consecuencia se requiere actualizar los siguientes documentos:

3. OBSERVACIONES

- 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.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

5. CONCLUSIONES

- 5.1. Del periodo evaluado con respecto a la atención de PQRS, se gestionaron 10062 que representa un cumplimiento del 99%.
- 5.2. Se continúan presentando casos de respuestas de PQRS extemporáneas de acuerdo con los términos de la solicitud especialmente en aquellas trasladadas a los operadores, concesionarios o terceros.
- 5.3. De acuerdo con la hoja de vida del indicador del proceso publicado en la página web, se observa una mejora en la atención asociada al número requerimientos cerrados oportunamente, obteniendo un porcentaje sobresaliente para el mes de julio con un 75%.
- 5.4. De acuerdo con las reuniones sostenidas con lo procesos se evidencia el compromiso para la gestión oportuna de las PQRS, 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

- 6.1. A continuación, se listan los procedimientos del proceso 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.

6. RECOMENDACIONES

Recomendación: revisar junto con la OACRI el procedimiento y actualizarlo con el objetivo que su contenido refleje la realidad del proceso.

- 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 nos genera error.

Recomendación: Revisar y actualizar los procedimientos y protocolos de atención al ciudadano junto con las áreas involucradas, para que en su contenido se refleje la realidad del proceso.

- 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.

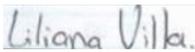
- SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos corrupción y medidas de protección al denunciante.
- SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupción.

Recomendación: Revisar y actualizar los procedimientos y protocolos de atención al ciudadano junto con la OCDI, con el objetivo que su contenido refleje la realidad del proceso.

6. RECOMENDACIONES

- 6.2. De conformidad con la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y la resolución 777 de 2019, la UAESP debe incluir un aviso en cada uno de los formularios o sistemas de captura de datos personales, que especifique los derechos del titular a acceder, rectificar, cancelar y solicitar oposición mediante instancia presentada. Adicional validar que los datos e información suministrada por el ciudadano son ciertos y cumplen con la normatividad vigente
- 6.3. Se recomienda ampliar la capacidad de atención presencial en las fechas que se van a realizar jornadas especiales de atención masiva a la ciudadanía, validando opciones como habilitar puntos de atención adicionales o web que permitan agilizar la atención.
- 6.4. Que las áreas misionales analicen aquellos trámites y servicios que puedan ser virtualizados, teniendo en cuenta las fechas establecidas por el artículo 24 del decreto 847 del 2019.
- 6.5. Evaluar la viabilidad de los recursos necesarios que permitan cumplir con el agendamiento previo de atención a la ciudadanía definido en el artículo 26 de Decreto 847 del 2019.
- 6.6. Continuar con el envío oportuno de alertas y realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad y calidez de las peticiones, tanto desde Atención al Ciudadano a los procesos, como al interior de los procesos para lograr los niveles de respuesta deseados.
- 6.7. Evaluar la viabilidad de adquirir un sistema de asignación de turnos automatizado, que permita mejorar la atención de la ciudadanía.
- 6.8. Realizar una mesa de trabajo con los administradores de SDQS, para tratar el tema de los tiempos de respuesta establecidos por esta aplicación.

APROBACIÓN:

<div style="text-align: center;">  <p>Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo Fecha: 2022.08.31 18:52:14 -05'00'</p> <p>Sandra Beatriz Alvarado Salcedo</p> <p>Jefe(a) de Oficina de Control Interno</p> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Liliana Villa Reina</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>FIRMA(S)</p> <p>-</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Osbaldo Cortes Lozano</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Auditor(es) Interno(s)</p>
<p>FECHA⁴:</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">31 – Agosto - 2022</p>	

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