MEMORANDO

Bogotá D.C., 31 de Julio de 2024

PARA: **DOLLY ARIAS CASAS**
Subdirectora Administrativa y Financiera

ARIADNA RODRIGUEZ VERDUGO
Subdirectora Aprovechamiento

VICTOR JULIO MORENO MONSALVE
Subdirector Disposición Final

YIRA BOLAÑOS ENRIQUEZ
Subdirectora Servicios Funerarios y Alumbrado Público (E)

ANTONIO PORRAS ALVAREZ
Subdirector Recogido Barrido y Limpieza

PAOLA ANDREA MANCHEGO INFANTE
Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Resultados Auditoria Servicio al Ciudadano Ciclo 2-2024

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 segundo ciclo de 2024. Este informe se realizó en el marco del Plan Anual de Auditoría 2024 de la Oficina de Control Interno, el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la UAESP.

MEMORANDO

Al contestar, por favor cite el radicado:
No.:**20241100060943**

Bogotá D.C., 31 de Julio de 2024

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 Plan 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 acciones para las mismas dentro del 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,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo

Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2024.07.31 16:04:58 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO
Jefe Oficina de Control Interno
E-mail: Sandra.Alvarado@uaesp.gov.co

Anexos: 1 archivo digital que contiene el Informe de Auditoria

Elaboró: Javier Ramiro Alvarez PU 219-12
Revisó y Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Jefe de la Oficina

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA 4

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA 5

2.1. Contexto de la auditoría: 5

2.2. Ejecución de la auditoría 6

2.2.1 Planificación 6

2.2.2 Recolección de la información 6

2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría. 7

2.3.1 Distribución de peticiones por dependencia- Información PQRSD Servicio al Ciudadano 8

2.3.2 Gestión de las PQRSD en el SDQS: 9

2.3.3 Estado PQRSD - Reporte por dependencias: 10

2.3.3.1 Recolección Barrido y Limpieza (RBL) 10

2.3.3.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV) 11

2.3.3.3 Subdirección de Servicios Funerarios 12

2.3.3.4 Subdirección de Alumbrado Público 12

2.3.4. Caracterización PQRSD 15

2.3.4 Análisis de Gestión de la calidad del Sistema Distrital 18

2.3.6. Verificación de la Resolución 1519 de 2020: 19

2.3.7 Verificación del Artículo 31 de la ley 1755 de 2015 21

2.3.8 Verificación del Proceso Servicio al Ciudadano en el MIPG 22

2.3.9 Trazabilidad de Comunicaciones y Planes de Mejoramiento del Proceso Servicio al Ciudadano de la secretaria general - Alcaldía Mayor de Bogotá, y Veeduria Distrital 23

2.3.9.1 Secretaría General - Planes de Mejoramiento 23
2.3.9.2 Secretaría General - Acuerdo 371 de 2018 24
2.3.9.3 Secretaría General - Desistimientos Tácitos 24
2.3.9.4 Veeduría Distrital - Alerta Preventiva 25
2.3.9.5 Veeduria Distrital - Defensor del Ciudadano 26
2.3.9.6 Veeduría Distrital - Plan de Mejoramiento 27
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS 28
4. OBSERVACIONES 28
5. SOLICITUD DE CORRECCCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS 30
6. CONCLUSIONES 30
7. RECOMENDACIONES 32
8. APROBACIÓN 33

Lista de tablas

Tabla 1- Información de la auditoria 4
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría 28
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas 30
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso 32

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 - Informe semestral peticiones por canal 16
Ilustración 2 - Informe semestral peticiones por tipología 17
Ilustración 3 - Informe semestral peticiones por subtemas 18

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
INFORME	Informe de Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) en la UAESP.
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLE O AUDITADOS	Servicio al ciudadano- Procesos de la entidad.
OBJETIVO	Evaluar la gestión sobre el proceso de Servicio al Ciudadano, la atención de los requerimientos (PQRS) con los criterios de oportunidad, calidad y calidez de acuerdo con los procedimientos establecidos y con la normatividad vigente.
ALCANCE	01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024.
PERIODO DE EJECUCIÓN	01 de julio a 31 de julio 2024
EQUIPO AUDITOR	Anggie Sofia López Flórez (ASLF) Javier Ramiro Álvarez (JRA)
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	• Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 • Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 • Artículo 17 y 31 de la Ley 1755 de 2015 • Decreto 847 de 2019. • Acuerdo 731 de 2018.

	• Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. • Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te escucha, correspondiente al mes de mayo de 2024- Radicados 2-2024-18721, 2-2024-15942, 2-2024-12796, 2-2024-9734 y 2-2024-6456. • Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. • Planes de mejoramientos relacionados al servicio al ciudadano. • 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-06 V1 Radicación de PQRSD por redes sociales • SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos de corrupción y medidas de protección al denunciante.

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1. Contexto de la auditoría:

La presente auditoría se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAESP 2024, y corresponde al seguimiento del primer semestre de la vigencia 2024. Se precisa que este ejercicio de auditoría tuvo un enfoque legal.

2.2. Ejecución de la auditoría

2.2.1 Planificación

Durante esta fase, la OCI, definió los objetivos de la auditoría, distribuyó funciones del equipo auditor y elaboró el plan de trabajo. El equipo auditor identificó y seleccionó los procesos más relevantes vinculados a la administración de PQRSD en la UAESP y se comunicó el Plan de Auditoría, que incluyó un cronograma detallado de las actividades a llevar a cabo durante la auditoría, incluyendo para la evaluación las siguientes dependencias:

- Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Subdirección RBL
- Subdirección de Aprovechamiento
- Subdirección de Disposición Final
- Subdirección de Alumbrado Público
- Subdirección de Servicios Funerarios

2.2.2 Recolección de la información

La OCI, recopiló información de los informes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con el objetivo de consolidar los datos de peticiones entrantes, las gestionadas en términos y fuera de términos; de igual manera mediante reuniones de entrevistas en las cuales se validó información y se realizó un análisis de causas, en lo concerniente a estadísticas reportadas por los procesos y por Veeduría Distrital, Desistimientos tácitos, y Canales de comunicación. Estas reuniones se desarrollaron en las siguientes fechas:

- Subdirección RBL: 22-07-2024
- Subdirección Disposición Final: 23-07-2024
- Proceso Servicio al Ciudadano: 24-07-2024
- Subdirección Servicios Funerarios: 24-07-2024
- Subdirección Alumbrado Público: 24-07-2024
- Subdirección Aprovechamiento: 25-07-2024

- Gestión PQRSD por WhatsApp: 25-07-2024

Aunado a lo anterior, se realizó una validación de la información reportada por los Entes de Control, Secretaría General y Veeduría Distrital. Paralelamente el equipo auditor realizó una revisión de los procedimientos, instructivos y protocolos, publicados en el sistema integrado de gestión y el Esquema de Publicación del proceso Servicio al Ciudadano.

2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.

A continuación, se presentan los datos de peticiones y solicitudes gestionadas en la UAESP, donde la OCI verificó la información reportada por el proceso de Servicio al Ciudadano respecto del total de solicitudes registradas en el aplicativo SDQS para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, observando un registro total de 5126 solicitudes distribuidas por mes así:

SDQS clasificadas por mes

2024	
Mes	**PQRSD**
Enero	729
Febrero	1189
Marzo	659
Abril	755
Mayo	981
Junio	813
Total	**5126**

Elaboración OCI - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

2.3.1 Distribución de peticiones por dependencia- Información PQRSD Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano, para el periodo de estudio, la OCI, verificó la siguiente distribución de PQRSD por dependencia ingresadas en el SDQS así:

Peticiones por Dependencia SDQS.

2024								
Dependencias	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Σ**	**%**
Subdirección de recolección Barrido y Limpieza	496	798	448	532	596	505	3375	65.84
Subdirección de Aprovechamiento	36	42	11	27	35	19	170	3.32
Subdirección de Servicios Funerarios	15	21	13	18	30	27	124	2.42
Subdirección de Alumbrado Público	77	145	68	83	130	142	645	12.58
Subdirección Administrativa y Financiera	96	166	104	79	175	105	725	14.14
Subdirección de Disposición Final	5	9	12	12	4	7	49	0.96
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1	0	0	2	0.04
Oficina Control Disciplinario Interno	1	6	2	0	2	3	14	0.27
Subdirección de Asuntos Legales	2	2	1	3	9	5	22	0.43
Total	**729**	**1189**	**659**	**755**	**981**	**813**	**5126**	**100**

Elaboración Control Interno - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

Nota: Las cifras presentadas en la tabla pueden contener margen de error, dado que las bases tomadas del proceso Servicio al Ciudadano presentan duplicados y algunas inexactitudes.

Según el cuadro anterior, la OCI evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con un total de 3.375, lo que representa una participación del 65.84% sobre la totalidad de las peticiones, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera, con un total de 725 peticiones, lo que representa una participación del 14.14% sobre la totalidad de las peticiones. Las dependencias que menor número de peticiones tuvieron en el trascurso del primer semestre de la vigencia 2024 son: la Oficina Asesora de Planeación con 2 peticiones que corresponden el 0.04% de la totalidad de las registradas y la Oficina Control Disciplinario Interno con 14 peticiones que corresponde al 0,27% de la totalidad de estas.

2.3.2 Gestión de las PQRSD en el SDQS:

A continuación, la OCI presenta un resumen de las peticiones gestionadas fuera de los plazos establecidos en el sistema SDQS. Es de precisar que esta información se presenta mes a mes de manera acumulada es decir cada mes puede traer información de los meses que le anteceden; es así como se observó que la Subdirección de Barrido y Limpieza es la que mayor número de peticiones tramitó fuera de tiempos con 40 en promedio para el primer semestre del año, seguido de la Subdirección de Alumbrado Público con una gestión promedio de 10.5 peticiones, como se muestra en el siguiente cuadro.

Peticiones vencidas por dependencia SDQS.

Resumen SDQS Vencidas							
Dependencia	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Prome**
Alumbrado Público	0	4	29	16	9	1	10.5
Aprovechamiento	25	10	0	0	2	2	8.6
RBL	3	10	13	12	61	141	40
Servicios Funerarios	0	0	2	10	26	14	9.8
Administrativa	0	0	4	4	14	41	6.5
TOTAL	28	24	48	42	112	199	75,5

Elaboración propia - Fuente: Tablero de Control Veeduría Distrital.

2.3.3 Estado PQRSD - Reporte por dependencias:

A continuación, la OCI presenta los datos relativos a la gestión de las PQRSD generadas por cada uno de los procesos misionales correspondientes al periodo de evaluación:

2.3.3.1 Recolección Barrido y Limpieza (RBL)

Para el primer semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 94% de las peticiones y el 6% fue gestionado fuera de términos.

Peticiones RBL

Subdirección de Recogido Barrido y Limpieza 2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	499	708	441	515	550	748	3461
Fuera de términos	4	6	1	5	7	164	187
Total	503	714	442	520	557	912	3648
% fuera de términos							**6%**

Elaboración proceso - Fuente: RBL.

2.3.3.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)

Para el primer semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 51% de las peticiones y el 49% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones SAPROV.

Subdirección de Aprovechamiento I-2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	1	47	29	32	38	27	147
Fuera de términos	71	43	16	0	7	9	137
Total	72	90	45	32	45	36	284
% fuera de términos							**49%**

Elaboración proceso - Fuente: SAPROV

2.3.3.3 Subdirección de Servicios Funerarios

Para el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 52% de las peticiones y el 48% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones Servicios Funerarios

Subdirección de Servicios Funerarios 2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	6	22	17	15	17	21	98
Fuera de términos	0	0	4	12	32	40	88
Total	6	22	21	27	49	61	186
% fuera de términos							**48%**

Elaboración proceso - Fuente: Funerarios

2.3.3.4 Subdirección de Alumbrado Público

Para el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 93% de las peticiones y el 7% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones Alumbrado Público.

Subdirección de Alumbrado Público I-2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	76	199	214	167	195	226	851
Fuera de términos	0	11	10	13	29	22	63
Total	76	210	224	180	224	248	914
% fuera de términos							**7%**

Elaboración proceso - Fuente: Alumbrado Público

2.3.3.5 Subdirección de Disposición Final

Para el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 100% de las peticiones.

Peticiones Subdirección de Disposición Final

Subdirección de Disposición Final 2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	3	5	8	9	3	5	33
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	5	8	9	3	5	33
% fuera de términos							**0%**

Elaboración proceso - Fuente: SDF

2.3.3.6 Oficina de Control Disciplinario Interno

Para el primer semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 100% de las peticiones.

Peticiones OCDI

Subdirección de OCDI 2024							
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Total**
En términos	3	5	1	6	10	8	33
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	5	1	6	10	8	33
% fuera de términos							**0%**

Elaboración proceso - Fuente: OCDI

2.3.3.7 Subdirección Administrativa y Financiera

El proceso no remite esta información. La OCI consulta el tablero de Control Ciudadano publicado en la página Web, encontrando la siguiente información con respecto a las peticiones vencidas de la SAF por mes:

Marzo: 4 peticiones

Abril: 4 peticiones

Mayo: 14 peticiones

Junio: 41 peticiones

En reunión del 24 de julio 2024, el proceso manifestó la explicación a este incremento, en virtud de la utilización de una “ventanilla por suscripción”, que, aunque no se utiliza regularmente, se habilitó para la gestión de peticiones, sin atender la limitante en cuanto a traslados, es decir, la ventanilla por suscripción no permite le ejecución de los traslados respectivos.

2.3.3.8 Análisis de causas

En las reuniones presenciales y virtuales con los procesos misionales y servicio al ciudadano del 22 al 25 de julio de 2024, se determina que la causa principal con respecto a la problemática contingencial de gestión de peticiones obedece a la insuficiencia en la contratación de servicios profesionales, unido a la falencia en la transferencia del conocimiento concerniente a la atención al ciudadano y la gestión oportuna y de calidad en las respuestas a los ciudadanos.

La segunda causa principal determinada en estas reuniones corresponde al manejo en el sistema, impactando directamente en los demás criterios de calidad como son oportunidad, calidez, coherencia y claridad. Entre diversos casos, se destacaron los siguientes:

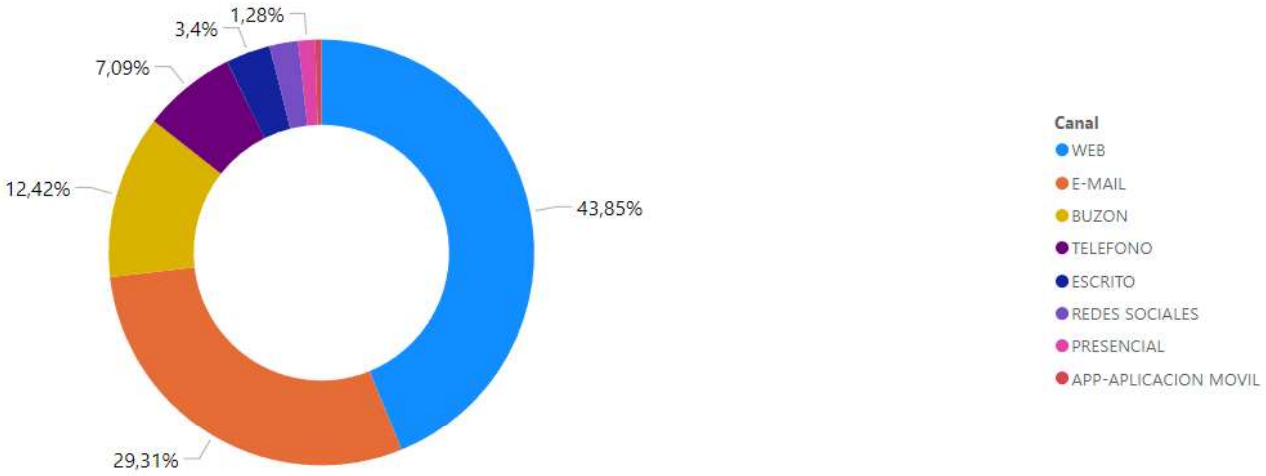
- Asignación de radicado en SDQS en una dependencia y en Orfeo con otra dependencia
- Respuestas compartidas sin asignación oportuna
- Falta de información oportuna a los procesos a los cuales se refiere copia de comunicación.
- Falta de alertas oportunas durante el inicio de la vigencia 2024
- Utilización de ventanilla del sistema que no permiten traslado a otras dependencias

Como solución a la problemática la OCI verificó la ejecución de un plan piloto de innovación tecnológica, mediante chat a través del aplicativo WhatsApp, con el fin de agilizar respuestas automatizadas relacionadas con temáticas específicas como son las fallas de luminarias correspondiente a la subdirección de Alumbrado Público y la recolección en puntos críticos, correspondiente a la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.

2.3.4. Caracterización PQRSD

Según los datos consultados en la página WEB de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que la categoría “Web " obtuvo un total de 1677 solicitudes, la categoría "Email " de 1121 solicitudes, y la categoría “Buzón de 475 solicitudes las cuales representan el 43.85%, 29.31% y el 12.42% respectivamente del total de las solicitudes, sumando entre las tres un porcentaje del 85.58%, como se ilustra a continuación:

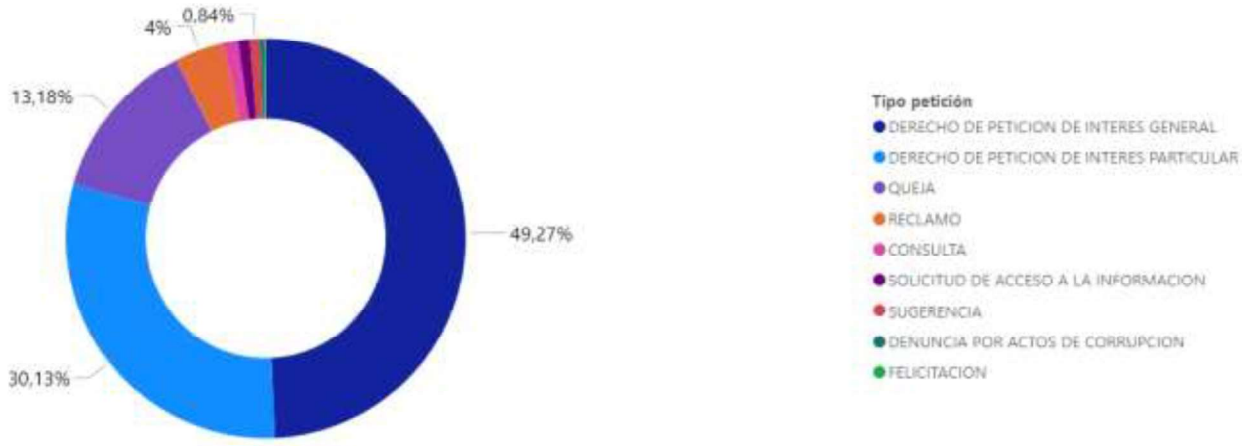
Ilustración 1 - Informe semestral peticiones por canal



Fuente: Pagina Web Veeduría Distrital

Según los datos consultados en la página WEB de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que la categoría "Derecho de petición de interés general" obtuvo un total de 1884 solicitudes, la categoría "Derecho de petición de interés particular" de 1152 solicitudes, y la categoría “queja” 504 solicitudes, las cuales representan el 49.27%, 30.13% y el 13.18% respectivamente del total de las solicitudes, sumando entre las tres un porcentaje del 92.58%, como se ilustra a continuación:

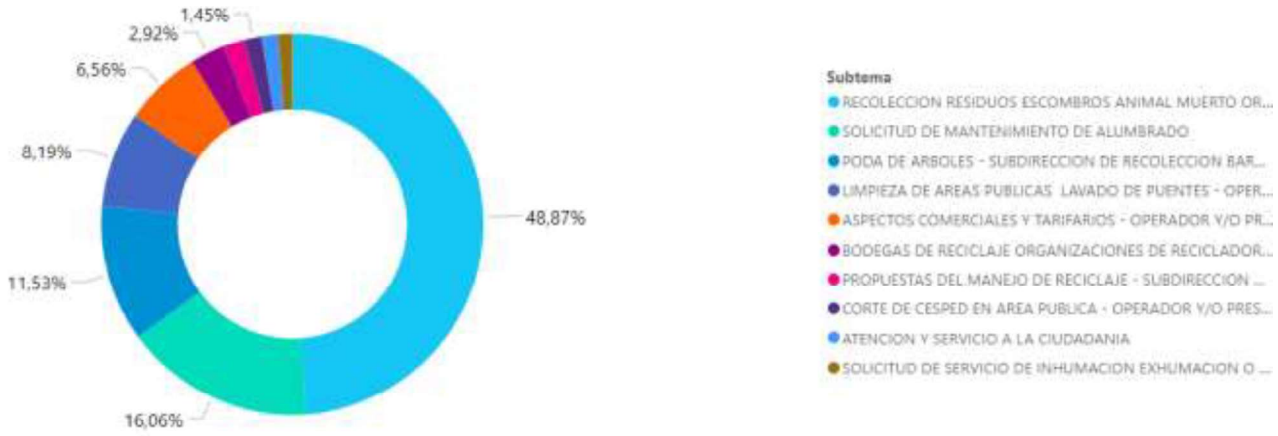
Ilustración 2 - Informe semestral peticiones por tipología



Fuente: Pagina Web Veeduria Distrital

Según los datos consultados en la página WEB de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad, donde se observó que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" obtuvo un total de 1789 solicitudes, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" de 588 solicitudes, y la categoría “poda de árboles” 422 solicitudes, las cuales representan el 48.87%, 16.06% y el 11.53% respectivamente del total de las solicitudes, sumando entre las tres un porcentaje del 76.46%, como se ilustra a continuación:

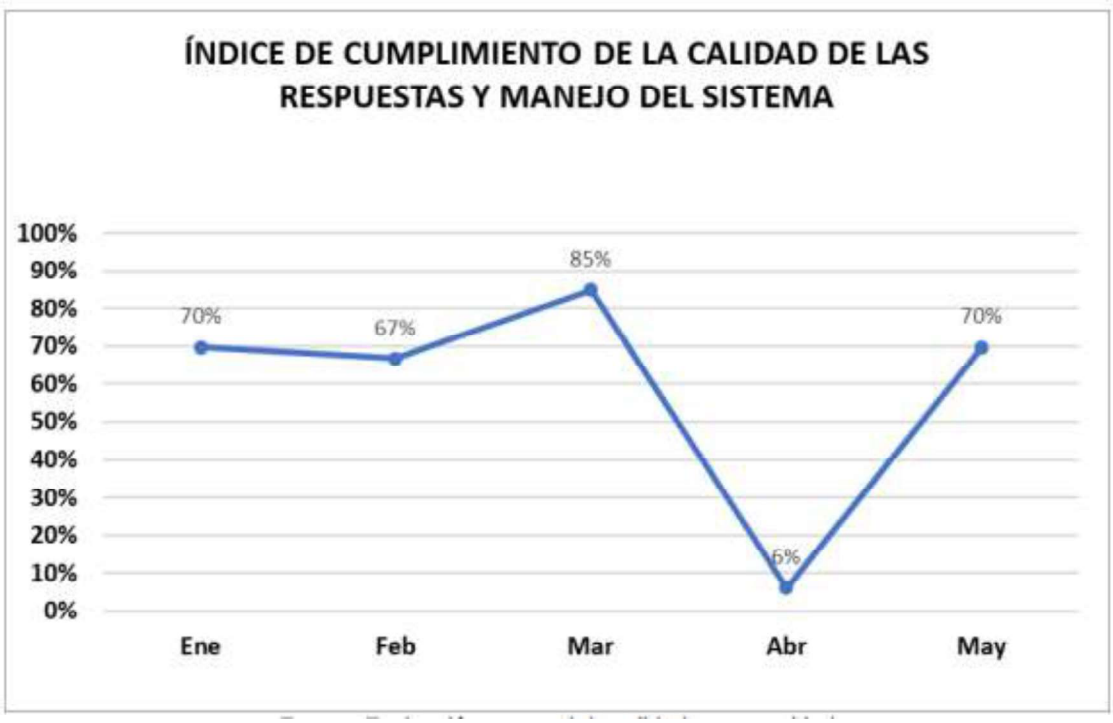
Ilustración 3 - Informe semestral peticiones por subtemas



Fuente: Pagina Web Veeduría Distrital

2.3.4 Análisis de Gestión de la calidad del Sistema Distrital:

A partir del “Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha” expedido por la Dirección Distrital De Calidad Del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante radicado 2-2024-18721 del 24 de junio de 2024, la OCI verificó que en mayo 2024 se analizaron 33 repuestas emitidas por la UAESP, observando que 10 (30%) respuestas no cumplieron con los criterios de calidad, que son Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, obteniendo un puntaje de cumplimiento para mayo del 70%, y un acumulado del 59% para la UAESP. De la misma manera se calcula el porcentaje de cumplimiento de calidad mensual, como se ilustra a continuación:



Fuente: "Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha" – mayo 2024

En la gráfica se evidencia que los meses de mayor puntuación del índice son marzo (85%), enero y mayo (70%), por su parte, abril 2023 tiene la puntuación más baja de la vigencia al obtener un 6% en la evaluación efectuada.

2.3.6. Verificación de la Resolución 1519 de 2020:

La OCI efectuó verificación de cada criterio de la siguiente manera:

Criterios Resolución 1519 de 2020

Atención y Servicio a la ciudadanía				
#	**Título de la información**	**Lugar de consulta página**	**Estado**	**Verificación OCI**

1	Trámites y servicios de la UAESP	https://www.uaesp.gov.co/content/tramites-y-servicios	**Cumple**	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
2	Canales de atención	https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa	**Cumple**	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
3	PQRSD.	https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd	**Cumple**	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
4	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Carta de trato digno	https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_2021.pdf	**Cumple**	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
5	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Política pública distrital servicio al ciudadano	https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/politica-publica-distrital#	**Cumple**	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
6	Doc. de interés Serv. Ciudadano - Guía de lenguaje claro e influyente	https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado

7	Notificaciones por aviso	https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
8	Consulta radicada UAESP	https://gdocumental.uaesp.gov.co/pqrs/consultaWeb/	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
9	Encuesta de satisfacción y percepción ciudad.	https://www.uaesp.gov.co/content/encuesta-percepcion-ciudadana	Cumple	La OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado

Fuente: Esquema publicación Pagina Web UAESP- 2023

La OCI verificó que los nueve (9) documentos correspondientes al esquema de publicación de información de servicio al ciudadano, se encuentran debidamente gestionados y accesibles en la página Web de la entidad.

2.3.7 Verificación del Artículo 31 de la ley 1755 de 2015:

Con respecto a las acciones disciplinarias estipuladas en el Artículo 31 de la ley 1755 de 2015, la OCI consultó el informe de la Auditoría Interna OCDI, radicado en el gestor documental bajo número 20241100050303 del 25 de junio de 2024. Basado en la información reportada por la OCDI, se observa que la tipología de los procesos “Demora en las respuestas a las PQRSD” representa el 16,2% del total de procesos disciplinarios reportados en estado activo con corte a abril de 2024, con una cantidad de 11 procesos.

Tipología disciplinaria.

Descripción del asunto	No de procesos	Porcentaje
Irregularidades en contratación	16	23,5
Hallazgos Contraloría	15	22,1
Demora en las respuestas a las PQRSD	11	16,2
Incumplimiento de deberes	10	14,7
Presuntos actos de corrupción	5	7,4
Presunto incumplimiento de Funciones	4	5,9
Presunto acoso y carga laboral	3	4,4
Vulneración Garantías Sindicales	2	2,9
Falsedad en documento	1	1,5
Presunto acoso laboral sexual	1	1,5
Total	**68**	**100,0**

Fuente: Informe de Auditoría Interna OCID

2.3.8 Verificación del Proceso Servicio al Ciudadano en el MIPG

El equipo auditor durante el ejercicio de la auditoría evidenció que los procedimientos se encuentran desactualizados y sin firma, cargados de esta manera en MIPG:

- Procedimiento SCPI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano del 24/10/2019
- Procedimiento SCPI- PC-02 V3 Medición de la Satisfacción de los servicios de la UAESP del 01/10/2020.

Se evidenció que el procedimiento “Servicio al ciudadano” no cuenta con la inclusión de los lineamientos establecidos en la “Ley 1755 de 2015– Artículo 17” concerniente a los

Desistimientos Tácitos, y los actos administrativos que deben generarse a partir del cierre de una petición.

2.3.9 Trazabilidad de Comunicaciones y Planes de Mejoramiento del Proceso Servicio al Ciudadano de la secretaria general - Alcaldía Mayor de Bogotá, y Veeduria Distrital

La OCI evidenció que los Entes de Control, durante el primer semestre de la vigencia 2024, han remitido informes y solicitudes donde se pronuncian con respecto a la gestión de PQRSD por parte de la UAESP.

2.3.9.1 Secretaría General - Planes de Mejoramiento

La OCI verifica mediante radicados 2-2024-9734 del 22 de marzo de 2024 y 2-2024-6456 del 22 de febrero de 2024 la secretaria general insta a la UAESP a replantear y/o reforzar las acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad durante la vigencia 2023, ya que no surtieron el efecto deseado, toda vez que persistían las observaciones de calidad y en el sistema se continua con una cantidad significativa de peticiones vencidas.

Mediante radicado 2-2024-18721 del 24 de junio de 2024 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción de los ajustes del plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial de Servicio públicos – UAESP con radicado No 20247000102051 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-19662 y 1-2024-19981 del 23 de mayo del 2024.

Al respecto es preciso mencionar que la OCI sugirió mediante memorando al proceso de atención al ciudadano incluir las acciones de mejora que reportan a estos entes de control e instituciones distritales dentro del Plan de Mejoramiento Interno de la entidad, con el fin que las mismas estuviesen centralizadas en el mismo y cumplieran con el procedimiento interno de planes de mejoramiento desde su suscripción hasta su seguimiento y cierre. No obstante,

la OCI no recibió respuesta como tampoco ha recibido copia de los planes que suscriben en el marco de los seguimientos mencionados en este ítem, como fue el caso del último Plan de Mejoramiento que remitieron a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

2.3.9.2 Secretaría General - Acuerdo 371 de 2018

Mediante radicados 2-2024-15942 del 27 de mayo de 2024 y 2-2024-12796 del 25 de abril de 2024, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá solicita a la UAESP a dar cumplimiento al artículo 1° y en el parágrafo 1° del artículo 2° del Acuerdo 731 de 2018, en los siguientes términos: *"Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá." Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que se continúa realizando traslados por medio del sistema de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado."*

2.3.9.3 Secretaría General - Desistimientos Tácitos

Mediante radicado 2-2024-18721 del 24 de junio de 2024, la secretaria general reporta un informe de 17 desistimientos tácitos de enero 1 al 30 de mayo de 2024, de los cuales 16 corresponden a la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza y uno a la Subdirección de Disposición Final.

El equipo auditor durante el periodo de la auditoría realizó un análisis de los Desistimientos tácitos, que se estuvieran presentado en cada uno de los procesos enmarcados en la presente auditoría, frente al cual se evidenció que los procesos no realizan actos

administrativos al momento de dar por cerrada la petición del usuario, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en el artículo 17 “Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

2.3.9.4 Veeduría Distrital - Alerta Preventiva

La OCI realizó seguimiento a la siguiente trazabilidad reportada por el Ente de Control:

El 05 de junio de 2021 mediante radicado UAESP 20215000102941, desde la UAESP en respuesta a Denuncia por posibles Actos de Corrupción, se solicita a una peticionaria radicar los anexos de ampliación de información, aunque erróneamente se cargó el Oficio 20226620385021 como respuesta, el cual no coincide con la solicitud.

El 10 de enero de 2024, la Veeduría Distrital con radicado del ente 20245000001471, y radicado UAESP 20247000012832 realiza seguimiento a la denuncia inicial e informa del cargue erróneo de la respuesta en el SDQS.

Con radicado UAESP 20245000017641 del 18 de enero de 2024, se dio respuesta a la Veeduría Distrital, indicando que con radicado UAESP 20215000102941, se solicitó a la peticionaria radicar los anexos.

El 04 de marzo de 2024 con radicado UAESP 20247000122272 (Anexo 1), la Veeduría Distrital remite solicitud de información y Alerta Preventiva SDQS 1649342021 en los siguientes términos: “*Para el caso concreto y agradeciendo la respuesta de la entidad con radicado 20245000013941, se denota que si bien la denuncia informaba graves*

irregularidades, anotando fundaciones de papel, sobrefacturación, cobros indebidos y la afectación que estas anormalidades han implicado sobre los recicladores de oficio, quienes componen un grupo en condiciones especiales, susceptibles entonces de mayor protección; la gestión de la UAESP se circunscribió al parecer, en pedir información sobre cuáles eran los entes involucrados y en archivar el asunto ante la inexistencia de respuesta de la parte peticionaria, pero sin adjuntar el respectivo acto administrativo que decrete el desistimiento tácito, ni la comunicación en la que se adjunte el referido acto y se informe que contra el mismo procede el recurso de reposición, tal como lo exige el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 -CPACA sustituido mediante artículo 1 de la Ley 1455 de 2015)"

De lo anterior, se confirma que no existe lineamiento específico al interior de la entidad sobre la atención y cierre de solicitudes con la figura de desistimiento tácito.

2.3.9.5 Veeduria Distrital - Defensor del Ciudadano

La OCI realizó seguimiento al Informe de ¨Seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital (segundo semestre 2023), en el cual la Veeduría Distrital se pronunció en los siguientes términos:

"Se recomienda presentar el informe anual de buenas prácticas en el cual se explique de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la Entidad en la vigencia. Este debe estar sustentado por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas. Si bien es cierto, dentro del informe del defensor en el numeral 7 relacionó "Acciones y resultados: se solicitó a la Veeduría Distrital incluirnos dentro de las buenas prácticas ya que el punto de atención presencial cuenta con más del 85% de accesibilidad", no incluyó gestión ni anexó el informe solicitado de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano"

2.3.9.6 Veeduría Distrital - Plan de Mejoramiento

La OCI realizó seguimiento a la siguiente trazabilidad de solicitud por el Ente de Control:

Mediante Oficios remitidos por la Veeduría Distrital bajo radicados UAESP No. 20245000071841 y 20245000075151, el Ente de Control Convoca a Reunión *de seguimiento a los tiempos de respuesta a derechos de petición e implementación de plan de mejoramiento.*

Bajo Radicado 20247000331292 la UAESP confirma asistencia para el día 5 de Julio de 2024 en las instalaciones de la Veeduria, la cual se celebró oportunamente, y generó Acta de Visita - Veeduría Distrital, donde el proceso Servicio al Ciudadano adquiere los siguientes 2 compromisos:

- Realizar el diagnóstico de las peticiones que están vencidas sin respuesta a corte del mes de junio, para determinar las falencias que llevan a que se incumplan los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”.
- Se solicita un nuevo plan de mejoramiento para el 15 de julio, donde se determinen acciones máximo a tres (3) meses, o para el mes de septiembre, que lleven al cumplimiento de los términos de respuesta de las P.Q.R.S.D.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Se destaca la gestión de los procesos que cumplieron las actividades planeadas y efectuaron los reportes con oportunidad, presentando soportes claros y concluyentes de ejecución de cada acción.

- Se resalta la acción de mejora relacionada con la incorporación de innovaciones tecnológicas mediante la prueba piloto del chat a través del aplicativo WhatsApp, con el fin de agilizar respuestas automatizadas relacionadas con temáticas específicas como son las fallas de luminarias correspondiente a la subdirección de Alumbrado Público y Recolección de Puntos críticos correspondiente a la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	Servicio al Ciudadano	Se evidenció que el procedimiento “SCI-PC-01 V7 Servicio al Ciudadano” no cuenta con la inclusión de los lineamientos establecidos en la “Ley 1755 de 2015– Articulo 17” concerniente a los Desistimientos Tácitos, y los actos administrativos que deben generarse a partir del cierre de una petición. Lo anterior anudado al reporte por parte de secretaria general y a la alerta preventiva por parte de Veeduría Distrital, con respecto al incumplimiento de esta normativa.

		Se evidenció la desactualización del procedimiento mencionado, impactando negativamente en los procesos, la oportuna gestión de respuestas acorde a la normativa vigente. El proceso ha formulado dos planes de mejoramiento con acciones conducentes a actualizar este procedimiento con fechas 31/10/2022 y 27/04/2023. Estas acciones han sido cerradas incumplidas.
2	Servicio al Ciudadano	La Secretaría General, mediante radicado 2-2024-15942 del 27 de mayo de 2024 y el 2- 2024-12796 del 25 de abril de 2024, señala un incumplimiento al acuerdo 731 de 2018 en relación con algunos traslados de peticiones en el sistema de gestión documental y no en el Sistema Distrital SDQS - Bogotá te Escucha. Se evidencia falta de controles efectivos para prevenir traslados o gestión de respuestas a peticiones por fuera del Sistema Distrital SDQS.

5. SOLICITUD DE CORRECCCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- Entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, se recibieron 5126 SDQS, 0.98 % más comparado con las 5017 solicitudes recibidas en el segundo semestre de vigencia 2023.
- Se evidenció que la dependencia con más peticiones en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 3375, lo que representa una participación del 65.84% sobre todas las peticiones, y la Oficina Asesora de Planeación con el menor número de peticiones, representando el 0.04 %.
- De acuerdo con el reporte generado por SDQS se observó que la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, se encuentra con el mayor número de peticiones tramitadas fuera de tiempos con un valor de 40 peticiones mensuales en promedio y la Subdirección de Alumbrado público con 10.5% mensual en promedio.
- Los canales de atención más usados son: plataforma web y E-Mail los cuales representan un 43.85% y 29.39% de solicitudes en el primer semestre de la vigencia 2024 respectivamente.
- Las categorías "Derecho de petición de interés general" y "Derecho de petición de interés particular" registran en el primer semestre de la vigencia 2024 solicitudes de 49.27 % y 30.13% respectivamente frente al total recibido.

- Las Categorías de Recolección de Residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios, representan el 48.87% y la solicitud de mantenimiento de Alumbrado representa un 16.06%, sobre el total de peticiones durante el primer semestre 2024.
- Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano genera información de las solicitudes que llegan a la UAESP a partir de los reportes que arrojan diferentes bases de datos, lo que puede implicar materialización de riesgos ya que se puede incurrir en errores con los datos reportados, asociados a la debilidad de la no generación de información en tiempo real sobre las peticiones recibidas, así como el control oportuno de las mismas.
- Para la vigencia 2024 se observó que se siguen presentando debilidades frente a las respuestas emitidas en el sistema Bogotá te Escucha, toda vez que en ningún mes logró obtener el 100% de los criterios de calidad analizados por la Dirección Distrital De Calidad Del Servicio.
- Se evidenció que los Entes de Control Veeduría Distrital y la Secretaria General de la Alcaldía mayor de Bogotá han reportado falencias en la UAESP tanto en el manejo del sistema Bogotá te escucha, como en la calidad en las respuestas e incremento en los vencimientos; lo cual les llevó a solicitar la formulación de plan de Mejoramiento por parte de Veeduría Distrital y replanteamiento en el plan de mejoramiento formulado con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General,

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al ciudadano	Estudiar la viabilidad de diseñar y ejercer un control sistemático en el procedimiento de correspondencia y atención al ciudadano, para garantizar la radicación, reparto, alertas y control adecuados tanto en la plataforma de ORFEO como SDQS.
2	Servicio al ciudadano	Revisar la posibilidad de diseñar e implementar una herramienta que permita controlar el total mensual de las PQRSD, para generar información actualizada y oportuna de esta gestión en la UAESP, permitiendo eliminar el margen de error en el reporte de datos de gestión de peticiones y realizarse alineada con SDQS Bogotá te escucha.
3	Servicio al ciudadano- Misionales	Reforzar las capacitaciones internas y externas con características de enfoque y cobertura, en especial respecto a la ley 1755 de 2015 e implementar estrategias dirigidas a los procesos de la UAESP para profundizar en la información sobre el manejo del sistema y la importancia de una gestión oportuna y simultánea de PQRSD en plataformas de Orfeo y SDQS.
4	Servicio al ciudadano- Misionales	Estudiar la viabilidad de compartir experiencias y unificar criterios, para desarrollar actividades de gestión de la contratación del personal de apoyo y la respectiva transferencia de conocimiento, especialmente en cambios de la administración, para cumplir con oportunidad y calidad en respuestas de PQRSD.
5	Servicio al Ciudadano	Se recomienda articular los planes de mejoramiento solicitados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y Veeduría Distrital, con el Plan de Mejoramiento Interno, permitiendo de esta manera fortalecer su formulación y seguimiento.
6	RBL y AP	Se recomienda a los procesos, realizar la documentación programática y sistemática del plan piloto del chat a través del aplicativo de Whatsapp, que se viene implementando en la Entidad, acorde a la normativa vigente.

7	Servicio al ciudadano	Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento SCPI-PC-02 V3 “Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP” y el Instructivo SCI-IN-03 V1 “Instructivo para registro y clasificación de requerimientos en sistemas ORFEO – SDQS"
8	Servicio al ciudadano	Se recomienda presentar ante Veeduria Distrital el informe anual de buenas prácticas ejecutadas por la Entidad como complemento al informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital.

8. APROBACIÓN

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2024.07.31 16:03:58 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo

Jefe(a) de Oficina de Control Interno

FIRMA(S)

Javier Ramiro Alvarez – Profesional Universitario OCI Código 219 grado 12
Anggie Sofia Lopez – Contratiista OCI

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

FECHA 30-julio-2024