

**MEMORANDO**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100041073**

Página 1 de 3

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2021

**PARA: RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS**  
Subdirector Administrativo y Financiero

**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

**FRANCISCO JOSE AYALA SANMIGUEL**  
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**

**ASUNTO:** Informe Auditoría sobre la atención de los requerimientos (PQRS) y atención al ciudadano

Respetados Subdirectores (as) / Jefes de Oficina:

De conformidad con el Plan Anual de Auditoria 2021, me permito remitir el informe de la auditoría interna comunicada con el radicado **20211100035923**, realizada a la gestión de los requerimientos de las PQRS correspondientes al periodo febrero a julio del 2021, la atención al

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **2021100041073**

Página 2 de 3

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2021

ciudadano y normatividad vigente.

Las conclusiones generales fueron las siguientes:

- Durante el periodo analizado fueron ingresados un total de 3.729 requerimientos de PQRS. Las dependencias más representativas en requerimientos fueron: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con el 57%, la Subdirección Administrativa y Financiera con el 15%, la Subdirección de Alumbrado Público con el 12% y la Subdirección de Aprovechamiento con el 10% (366 PQRS).
- El 77,04% (2.873 requerimientos) correspondieron a la tipología derechos de petición (de interés particular y general).
- De acuerdo con el Subtema asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, los tres primeros puestos correspondieron a recolección residuos (22,9%), poda de árboles (21,2%) y mantenimiento de alumbrado público (9,8%).
- Los resultados de las Encuestas de Percepción del Ciudadano en la página WEB arrojaron que la mayoría (81%) considera que las respuestas dadas por la Entidad tienen una calificación de “Sobresaliente”; el 63% calificó la Imagen de la Entidad entre buena y muy buena, pero el 34% entre mala y muy mala (este porcentaje se incrementó respecto al periodo agosto 2020 a enero del 2021 donde era el 9%). En las encuestas telefónicas del periodo, los resultados fueron positivos pues más del 90% calificó como sobresaliente la amabilidad y rapidez, la información y orientación recibida y la información sobre el área que debía gestionar el requerimiento.
- Analizada la oportunidad de respuesta para una muestra de 188 peticiones de interés general y particular, tomando en cuenta la fecha de cierre del sistema (Bogotá Te Escucha), encontramos que el 94% (176 peticiones) fue respondido en los tiempos establecidos en la normatividad, pero el 6% (12 peticiones no lo hizo); sin embargo, luego del análisis de los soportes y registros, encontramos que el no cumplimiento bajó al 1,5% (3 peticiones), pues la UAESP en forma directa respondió mediante oficio o envió al operador.
- Dentro de los aspectos positivos encontrados en la auditoría resaltamos:
  - La remodelación de la Oficina de Atención al Usuario de la Sede Principal de la UAESP para mejorar el servicio al ciudadano, lo cual permitió habilitar 8 módulos para los ciudadanos.

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100041073**

Página 3 de 3

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2021

- La mejora en los tiempos de respuesta respecto a la última auditoría, pues en la muestra revisada en esta oportunidad el 1,5% superó los tiempos límite y en la anterior el 46%.
- La gestión de alertas por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano a los procesos de la Entidad para la oportuna respuesta de los requerimientos.
- El resultado de la auditoría arrojó cinco observaciones, relacionadas con:
  - La oportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRS, pues si bien presentaron una mejora significativa respecto al anterior informe, en la muestra revisada determinamos 3 casos fuera de términos.
  - La definición de acciones específicas más allá de capacitaciones para implementación de una Estrategia de Lenguaje Claro en la Entidad en los diferentes canales de interacción con el ciudadano.
  - Acciones para implementar el Agendamiento definido en el Decreto distrital 847 del 2019.
  - El cierre de la Interacción en las redes sociales con los ciudadanos (aspecto definido en la Directiva 004 de 2021 del 25/05/2021 emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
  - Errores en el mes diligenciado en el reporte WEB de las encuestas telefónicas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano de febrero, marzo y abril del 2021.

Cordialmente,

**ANDRÉS PABÓN SALAMANCA**

Jefe Oficina Control Interno

Email: [andres.pabon@uaesp.gov.co](mailto:andres.pabon@uaesp.gov.co)

**Anexos:** Un (1) archivo virtual que contiene informe de auditoría con 17 folios

**Informado a:** Dra. Luz Amanda Camacho, Directora General.

**Elaboró:** Erika Marcela Huari Mateus, PU-219-12,OCI

## Informe de auditoría interna

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS <sup>(1)</sup>	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE <sup>(1)</sup>	LEGAL <sup>(1)</sup>	SISTEMA DE GESTIÓN <sup>(2)</sup>
	<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>INFORME <sup>(3)</sup></b>	Informe sobre la atención de los requerimientos (PQRS) y atención al ciudadano UAESP			
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA</b>	Todos los Procesos; con especial atención en el proceso Atención Servicio al Ciudadano			
<b>RESPONSABLE Y/O AUDITADOS</b>	Líderes de procesos, y equipos de trabajo designados.			
<b>OBJETIVO</b>	<b>Evaluar la gestión de la atención de los requerimientos (PQRS) relacionados con la Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el proceso/procedimientos y con la normatividad vigente.</b>			
<b>ALCANCE</b>	Gestión de requerimientos entre el 01 de febrero al 31 de julio del 2021.			
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	28 de julio al 31 de agosto del 2021			
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Erika Huari (PU 219-12)			
<b>DOCUMENTACIÓN ANALIZADA <sup>(4)</sup></b>	Archivos de las PQRS, hoja de ruta sistema SDQS- Bogotá Te Escucha, resultados del indicador de cumplimiento PQRS, 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.			

(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

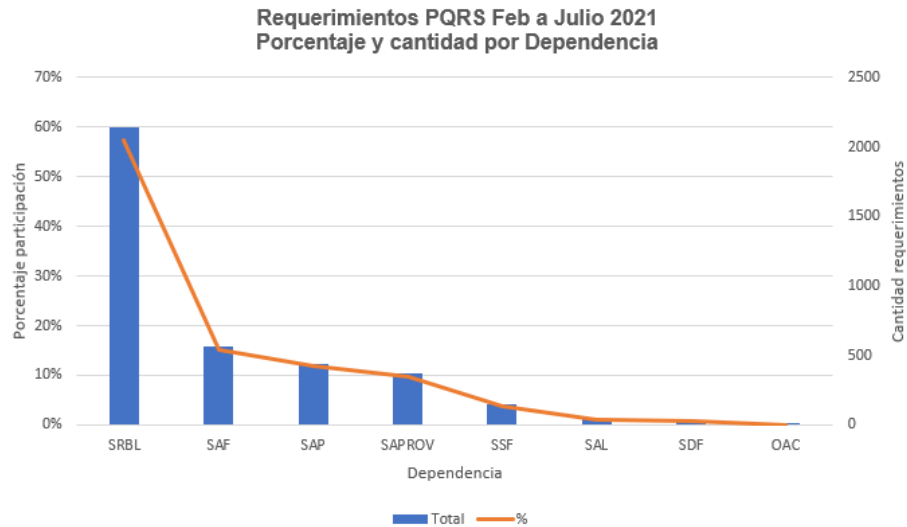
### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

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

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- 1.1. La planificación de la auditoría la cual fue comunicada a los procesos incluyendo entre otros: el objetivo, el alcance, los criterios a evaluar y la programación de las fechas de ejecución de las actividades.
- 1.2. Información sobre las PQRS recibidas en el periodo analizado con el fin de evaluar los resultados, tomando como base los archivos entregados por el Proceso de Servicio al Ciudadano. En este punto efectuamos cruces (prueba de referencia cruzada) contra archivos entregados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá donde encontramos consistencia en las cifras.
- 1.3. Toma de una muestra 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 a fin de constatar su estado y gestión por la Entidad.
- 1.4. Los informes mensuales publicados en la página Web de la Entidad, con el fin de realizar comprobación y referencia cruzada.
- 1.5. Validación del normograma asociado con el servicio al ciudadano y publicación en la página Web de la Entidad.
- 1.6. Revisión de los resultados de Encuestas de Percepción del Ciudadano respecto de los canales de atención.
- 1.7. La auditoría se llevó a cabo alternando trabajo en casa y presencial, y fue coordinado con el equipo de trabajo asignado la entrega de datos, informes documentales y registros entrevistas, de los cuales se efectuaron los análisis correspondientes.
- 1.8. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, determinamos que durante el periodo analizado (febrero a julio del 2021) fueron ingresados un total de 3.729 requerimientos de PQRS para la Entidad, de los cuales:
  - La dependencia con mayor cantidad fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (SRBL) con el 57% (2.727 PQRS); la siguieron: la Subdirección Administrativa y Financiera con el 15% (561 PQRS), la Subdirección de Alumbrado Público (SAP) con el 12% (441 PQRS), la Subdirección de Aprovechamiento con el 10% (366 PQRS) y otras varias con el 6% (219 PQRS), así:

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA



SSF= Subdirección de Servicios Funerarios, SAL= Subdirección de Asuntos Legales, SDF= Subdirección de Disposición Final y OAC= Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.

- El 77,04% (2.873 requerimientos) correspondieron a la tipología derechos de petición (de interés particular y general), así:

TIPO DE REQUERIMIENTO PQRS	TOTAL PQRS	% PARTICIP.
Derecho de petición de interés particular	1.891	50,71%
Derecho de petición de interés general	982	26,33%
<b>Subtotal derechos de petición</b>	<b>2.873</b>	<b>77,04%</b>
Queja	449	12,04%
Reclamo	200	5,36%
Solicitud de acceso a la información	81	2,17%
Consulta	55	1,47%
Sugerencia	38	1,02%
Denuncia por actos de corrupción <b>Nota 1</b>	30	0,80%
Felicitación	2	0,05%
Solicitud de copia	1	0,03%
<b>Subtotal otros</b>	<b>856</b>	<b>22,96%</b>
<b>Total general</b>	<b>3.729</b>	<b>100,00%</b>

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

**Nota 1.** La cantidad de PQRS por esta tipología se disminuye a 18, debido que:

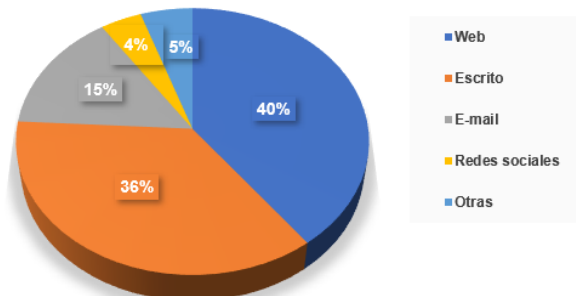
- Nueve (9) estaban repetidas, es decir, fueron enviadas en el reporte de dos meses diferentes, así:

No	No. SDQS	Meses en que se reportó	
1	1387762021	Mayo	Junio
2	1475732021	Junio	Julio
3	1549442021	Mayo	Junio
4	1649342021	Junio	Julio
5	1655222021	Mayo	Junio
6	1684162021	Mayo	Junio
7	1962272021	Junio	Julio
8	2004622021	Junio	Julio
9	2006372021	Junio	Julio

- A tres (3) denuncias por actos de corrupción (No. 1022872021, 1475732021 y 1649342021) se les cambió la tipología debido a que después del análisis se determinó que correspondían a tipo "Derecho de petición de Interés General".

- Los canales más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: WEB, medio escrito y e-mail con un 91%, así:

Canales - % participación  
Febrero a julio 2021



- Clasificamos las PQRS según el Subtema asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, y determinamos que el 84% está representado en 9 categorías, dentro de las cuales los tres primeros puestos corresponden a recolección residuos (22,9%), poda de árboles (21,2%) y mantenimiento de alumbrado público (9,8%), así:

Subtema	Total	% particip.
Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios	853	22,9%
Poda de árboles - Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	792	21,2%
Solicitud de mantenimiento de alumbrado	366	9,8%

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Traslado a entidades distritales	328	8,8%
Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio	233	6,2%
Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizadas - ORAS entre otros) - Subdirección de aprovechamiento	191	5,1%
Limpieza de áreas públicas lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio	189	5,1%
Corte de césped en área pública - operador y/o prestador del servicio	97	2,6%
Subsidios funerarios - Subdirección de servicios funerarios y alumbrado publico	89	2,4%
<b>Subtotal</b>	<b>3.138</b>	<b>84%</b>
Otros (39 temas)	591	15,8%
<b>Total</b>	<b>3.729</b>	<b>100%</b>

**1.9. Oportunidad de respuesta:** Seleccionamos una muestra de peticiones de interés general y particular (los cuales representan el 77,04% de los requerimientos de los ciudadanos en el periodo analizado) y verificamos la oportunidad de respuesta según la fecha de cierre registrada en la “Hoja de Ruta” del Sistema Distrital para la Gestión de la Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te escucha”, y lo comparamos contra los plazos definidos en el artículo 14 de Ley 1437 del 2011, los cuales fueron ampliados de 15 a 30 días por el artículo 5 del Decreto 491 del 2020 (28 de marzo) emitido por el Ministerio de Justicia y del Derecho. En nuestra validación, tomando en cuenta la fecha de cierre del sistema encontramos que el 94% fue respondido en los tiempos establecidos en la normatividad, pero el 6% no lo hicieron, así:

Dependencia hija	Cantidad de peticiones analizadas		
	Menor o igual a 30 días	Mayor a 30 días	Total
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	65	6	71
Subdirección de Servicios Funerarios	42		42
Subdirección Administrativa y Financiera	29		29
Subdirección de Alumbrado Público	14	4	18
Subdirección de Aprovechamiento	16		16
Subdirección de Asuntos Legales	7		7
Subdirección de Disposición Final	2	2	4
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	1		1
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>12</b>	<b>188</b>
% de participación	94%	6%	100%

Revisamos las 12 peticiones que superaron los días definidos por la normatividad para el cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de la Peticiones Ciudadanas y determinamos que 9 fueron



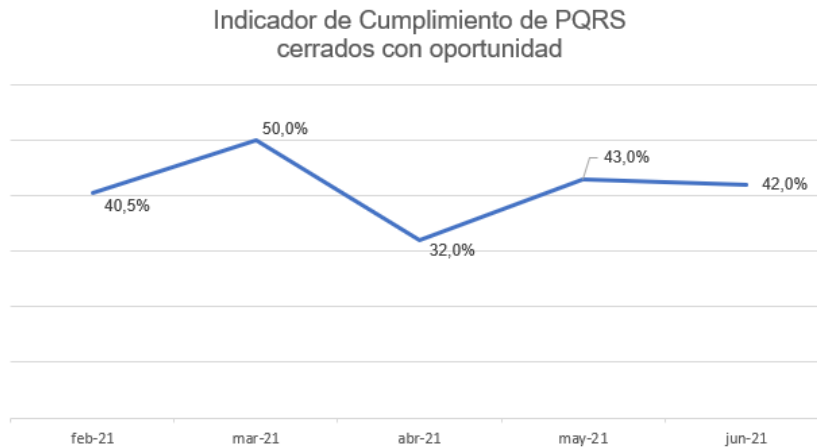
## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

respondidas directamente por la Entidad mediante oficio o trámite el operador (lo que las excluye), pero 3 de Alumbrado Público superaron los términos así:

Dependencia	Número petición		Análisis efectuado OCI
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	304192021	1796902021	La SRBL envió en forma ágil la petición al Operador, pero éste último superó el plazo. Cinco fueron asignadas al operador AREA LIMPIA y una a Promoambiental.
	1714922021	1824072021	Evidenciamos que la interventoría contratada para los operadores por parte de la Entidad efectúa el seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas de las PQRS y solicita las acciones correctivas correspondientes, según lo observado en los informes emitidos del periodo febrero a junio del 2021 (numeral 13 – Seguimiento de la Atención al Usuario).
	1791952021	1858292021	
Subdirección de Alumbrado Público	490092021	1371272021	En la revisión de los registros y evidencias encontramos que la No. 1380492021 fue respondida en forma oportuna mediante oficio del 10/05/2021, pero se demoró el cierre en el SDQS.
	310042021	1380492021	De las 3 restantes respondidas fuera de término, hay una (No. 310042021) que Alumbrado Público contestó a tiempo teniendo en cuenta la fecha en que le fue asignada, pero superó los días porque el Proceso de Servicio al Ciudadano la envió casi un mes después del recibido en SDQS.
Subdirección de Disposición Final	572062021	609362021	En las dos peticiones observamos que fueron emitidos Oficios de Respuesta al Ciudadano que demuestran que fueron respondidas a tiempo, pero el registro en Bogotá Te Escucha se hizo en forma posterior. En la entrevista nos informaron que esto sucedió porque el cambio del responsable que registra en el sistema lo que generó acumulación de las respuestas.

En forma adicional, revisamos el resultado del indicador mensual de Cumplimiento de PQRS cerrados con oportunidad (publicado en la página Web de la Entidad) y durante el período analizado presentó resultados aceptables ( $\geq$  al 40% y  $>$  al 60%) en los meses de febrero, marzo, mayo y junio; y crítico en abril con un 32%, así:

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA



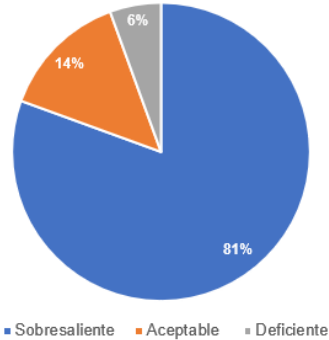
Al respecto resaltamos, que en entrevista con el Proceso de Servicio al Ciudadano nos indicaron que este indicador está siendo objeto de mejoras, pues determinaron errores en el cálculo, los cuales esperan corregir una vez se valide el tema con la Oficina Asesora de Planeación.

### 1.10. Percepción Canales de Atención:

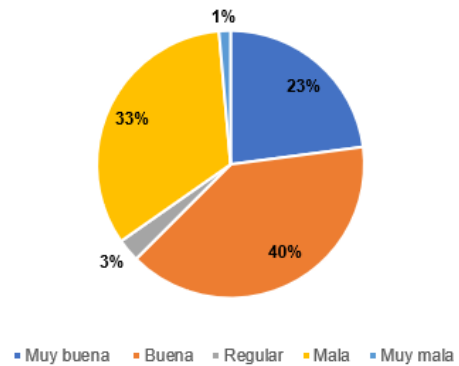
- WEB: determinamos que fueron aplicadas 144 encuestas cuyo resultado arrojó que la mayoría (81%) considera que las respuestas dadas por la Entidad tienen calificación "Sobresaliente"; en cuanto a la Imagen el 63% la calificó entre buena y muy buena, 3% como regular, y el 34% entre mala y muy mala (este resultado se incrementó respecto al periodo agosto 2020 a enero del 2021 donde era el 9%), así:

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Calificación Respuesta a la petición Encuestas WEB de febrero a julio del 2021

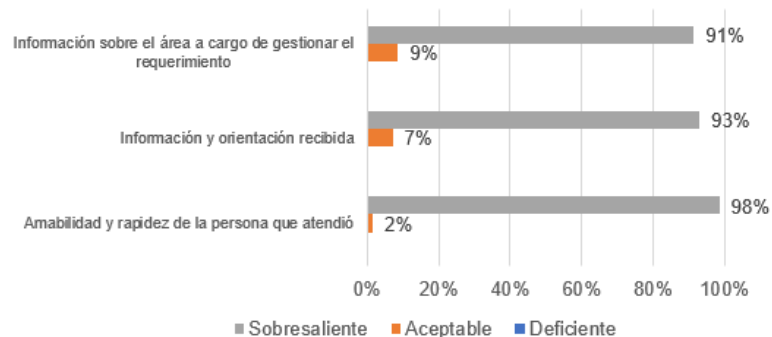


Calificación Imagen de la UAESP Encuestas WEB de febrero a julio del 2021



- Telefónico: en el periodo fueron aplicadas 127 encuestas con resultados positivos respecto a amabilidad y rapidez, información y orientación recibida, e información sobre el área a cargo de gestionar el requerimiento, así:

Resultados Encuestas Telefónicas  
Febrero a Julio 2021



- 1.11. En el seguimiento normativo al Decreto 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá (por medio del cual se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía), encontramos que algunos de sus artículos fueron modificados mediante el Decreto 293 de 2021 (agosto 11). Dentro de las modificaciones resaltamos que el artículo 11 “Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación” cambió a “Estrategia de inclusión”; el nuevo

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

texto es “ *Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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 entrevista con los representantes de la Oficina Asesora de Planeación, nos indicaron que estos temas son trabajados mediante la aplicación de las Políticas Públicas Poblacionales (mujer, equidad y género; habitantes de calle; etnias; acceso a los subsidios funerarios). En la entrevista con la OAP **recomendamos** tener en cuenta este aspecto en la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad para el año 2022.

1.12. En el seguimiento a las observaciones de la auditoría anterior, encontramos que dos fueron tratadas porque:

- En el normograma de la Entidad (según validación del archivo de julio del 2021) fue incluido el Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Fue incluida la caracterización usuarios y grupos de interés de los procesos: Financiero, Logístico y Gestión Documental.

## 2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

2.1. **CONFORMIDAD ART 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 2010.** Con respecto a esta normatividad, los aspectos evaluados fueron:

- Seleccionamos una muestra aleatoria de 75 PQRS y encontramos que el 100% de las peticiones tenían asignada una radicación en ORFEO y en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha).
- Informes estadísticos: revisamos la página WEB de la Entidad y encontramos que están publicados los siguientes correspondientes al periodo febrero a julio del 2021:
  - Canales.
  - Encuestas de Percepción (WEB y Telefónicas): con resultados positivos en general.
  - Solicitud Acceso a la Información.
  - Informe de Seguimiento de PQRS.
  - Informe del Defensor del Ciudadano (del primer semestre del 2021).
  - Indicadores de atención al ciudadano (pendiente la publicación de julio debido a que están efectuando cambios en el indicador).

## 2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Procesos de participación ciudadana y control social: El 25 marzo del 2021 fue efectuada la Rendición de Cuentas de la Entidad correspondiente al año 2020, la cual fue transmitida en vivo a través de Facebook y YouTube. Durante la misma se solicitó a las personas que quisieran hacer observaciones enviarlas para responderlas en vivo.

**2.2. CONFORMIDAD: ARTICULOS 9, 12, 13, 18, 23 y 25 del DECRETO 847 DEL 2019** (sobre lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía). Evidenciamos el cumplimiento de lo definido en los siguientes artículos:

- **Artículo 9. Estrategia de caracterización de ciudadanos.** En el archivo publicado en la página WEB evidenciamos que fueron incluidos los procesos Financiero, Logístico y Gestión Documental (pendientes en la anterior auditoría).
- **Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos.** Se adelantaron las siguientes actividades:
  - Con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio: capacitación los días 20 de mayo y 16 junio del 2021 sobre el uso y la funcionalidad del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, y la generación de reportes de Bogotá Te Escucha.
  - Curso de atención al ciudadano del 5 al 22 de mayo de 2021 con el SENA donde participaron 41 personas de la Entidad (funcionarios de planta y contratistas).
  - Inducciones y reinucciones de Atención al Ciudadano: 09/03/2021, 11/05/2021, 10/06/2021 y 15/07/2021, donde se incluyen temas sobre la normatividad aplicables, los principios de servicio a la ciudadanía, Carta de Trato Digno, canales de atención y denuncias por actos de corrupción, entre otros.
- **Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía:** Evidenciamos el informe generado por el Defensor del Ciudadano correspondiente a su gestión del primer semestre del año 2021 del 27 de julio del 2021 (fue enviado con el radicado 20217000137401 del 27/07/2021 a la Veeduría Distrital dando respuesta al radicado No. 20215000068261 de esa Entidad). Dentro del documento, fueron presentadas como gestiones del periodo las siguientes:
  - La implementación en los puntos de atención de mecanismos de radicación calificada y de puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.
  - La inclusión en el presupuesto anual de los recursos necesarios para el área de Servicio a la Ciudadanía.
  - El desarrollo de la interfaz entre SDQS y Orfeo (ejecutado al 20%)
  - Generación de informes mensuales de gestión de las PQRS y de seguimientos con las áreas, entre otras.
- **Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria.** Evidenciamos los informes mensuales de

## 2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

denuncias por posibles actos de corrupción, donde encontrados 19 PQRS con esa connotación (18 correspondían al tipo de petición “Denuncias por actos de corrupción” y 1 a un Reclamo”). En el análisis se encontró que:

- Ninguna tuvo connotación disciplinaria. Validamos los registros una muestra de 8 denuncias por actos de corrupción y determinamos que 6 correspondían a otros temas por lo que fueron respondidas por áreas misionales de la entidad como tipo Derecho de Petición de Interés General y 2 se trasladaron a otras Entidades porque no eran de competencia de la UAESP.
  - A la fecha de análisis, ninguna ha ingresado por el correo interno de denuncias ciudadanas ([anticorruptcion@uaesp.gov.co](mailto:anticorruptcion@uaesp.gov.co)).
  - Fue evidenciado el radicado No. 20216000065301 del 13 de abril del 2021 emitido por el Subdirector de Asuntos Legales para la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios mediante el cual se dio cumplimiento oportuno a lo indicado por la Directiva 015 del 2015 respecto al reporte de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegaron a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas; donde se informó que no fue recibida queja por posibles actos de corrupción durante el periodo comprendido entre el dieciséis (16) de octubre de 2020 y al trece (13) de abril del 2021.
- **Artículo 24. Servicios ciudadanos digitales:** El proceso de Servicio al Ciudadano nos indicó que la UAESP integra en el canal virtual todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Dentro de los medios virtuales que la UAESP ha puesto a disposición de la ciudadanía están:
    - Guía de Trámites y Servicios ubicada en el sitio WEB [https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/unidad\\_administrativa\\_especial\\_d\\_e\\_servicios\\_publicos/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/unidad_administrativa_especial_d_e_servicios_publicos/), en los cuales están publicados a la fecha un total de 24 trámites y servicios a cargo de la Entidad, de los cuales algunos no son prestados en forma directa por la UAESP sino por los operadores contratados para tal efecto.
    - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
    - Páginas web de la entidad
    - Chat Virtual institucional de la página web.
    - Redes sociales: Twitter, Facebook, YouTube e Instagram como canales de relación a la ciudadanía.
    - El correo electrónico [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co)

Nos entrevistamos el 25/08/2021 con representantes de la Oficina Asesora de Planeación, quienes nos confirmaron que:

- La mayoría de los trámites y servicios son ofrecidos de forma virtual. En este momento se trabaja para el Desarrollo de un Sistema Único de Información Funeraria con el objeto

## 2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

de implementar en forma virtual el Registro Único Funerario (RUF) y la solicitud de Subsidio Funerarios.

- Las áreas misionales (dueñas de los procesos) son las que definen el presupuesto para la ejecución de proyectos de sistematización. **Recomendamos** a los procesos misionales analizar los trámites y servicios pendientes de virtualizar, ejemplo: el Registro Único de Recicladores (RURO) -que a la fecha es efectuado en forma presencial- para alcanzar con lo definido por la norma “*Las entidades podrán ofrecer trámites y servicios virtuales de manera gradual hasta alcanzar el 100% de su oferta el 31 de diciembre de 2022*”.
- **Artículo 25. Espacios de atención a la ciudadanía.** Evidenciamos que fue remodelada la Oficina de Atención al Usuario de la Sede Principal de la UAESP para mejorar el servicio al ciudadano, lo cual permitió habilitar 8 módulos en un espacio de 140 mts<sup>2</sup> (2 módulos permiten atender a las personas de talla baja y movilidad reducida); el espacio cuenta con intercomunicadores en cada una de las ventanillas las cuales son de tipo bancario. Estas ventanillas están cubiertas de piso a techo, hay un baño y un lavamanos lo que contribuye a cumplir con los protocolos de bioseguridad.

**2.3. CONFORMIDAD: Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. del 25/05/2021** - Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Evidenciamos que:

- Los procesos de Servicio al Ciudadano y de Gestión de las Comunicaciones efectuaron una reunión el 30 de julio del 2021 para revisar: la Directiva 004 de 2021, las herramientas para la gestión de radicación de PQRS en redes sociales y las plantillas de mensajes para los ciudadanos / usuarios de las redes sociales de la UAESP, entre otros.
- A la fecha opera como control un archivo en Excel de nombre “Matriz PQR Atención al Ciudadano en Redes Sociales”, la cual permite efectuar seguimiento de los requerimientos recibidos por este medio, y del radicado de entrada y salida de ORFEO asignado.
- El Proceso de Servicio al Ciudadano elaboró un nuevo procedimiento “*Radicaciones de PQRS en las redes sociales de la UAESP*”, el cual fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) mediante correo electrónico del 30 de junio del 2021. Los ajustes fueron enviados por la OAP en correo del 2 de agosto del 2021; a la fecha el Proceso de Servicio al Ciudadano está revisando lo que debe ajustar.
- En la revisión efectuada con el Proceso de Gestión de las Comunicaciones a una muestra de peticiones recibidas por las Redes Sociales encontramos que todas fueron radicadas mediante ORFEO, pero estaba pendiente efectuar el cierre a través de la Red Social (favor ver observaciones).

**2.4 CONFORMIDAD: Actividad 4 y 5 del numeral 4.1. del Procedimiento del Servicio al Ciudadano SCI-PC-01 V7.** Determinamos que:

## 2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

- Fueron generados y publicados los informes de gestión del periodo febrero a julio del 2021 relacionados entre otros con el Seguimiento de las PQRS, las encuestas telefónica de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano, entre otros.
- Durante el periodo analizado fueron emitidos 49 correos de alertas por parte del proceso de Servicio al Ciudadano a los demás procesos de la UAESP con el objeto de que se cumpla con los tiempos de respuesta definidos en la normatividad vigente para la respuesta a las PQRS presentadas a la entidad, así:

Mes	Cantidad informes alertas a Dependencias							Total
	SAF	SSFAP	SAPROV	SRBL	SDF	OAC	SAL	
Febrero	1	1	1	1				4
Marzo	1	1	1	1	1	1		6
Abril	1							1
Mayo	1	3	1	1			1	7
Junio	3	3	3	3	1			13
Julio	4	4	4	4	1	1		18
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>49</b>

- En forma adicional, fueron efectuadas 4 reuniones con las dependencias para efectuar seguimiento a las PQRS pendientes de respuesta, lo que contribuye al cierre de los requerimientos y a la mejora en los tiempos de respuesta de la Entidad, así:
  - El 17/03/2021 y el 23/07/2021 con SAF (PREDIOS).
  - El 23/07/2021 con Alumbrado Público.
  - El 27/07/2021 con Aprovechamiento.

## 3. OBSERVACIONES

**3.1 OBSERVACIÓN PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE LOS TIEMPOS LÍMITE DEFINIDOS POR LA NORMATIVIDAD (Proceso de Alumbrado Público y Proceso de Servicio al Ciudadano).** Dentro de las 188 peticiones revisadas en el Sistema Distrital de Peticiones (Bogotá Te Escucha), encontramos que 3 de Alumbrado Público (1,5% del total) que superaron los tiempos límite en la normatividad vigente (una de las 3 obedece a que el Proceso de Servicio al Ciudadano se demoró en el envío).

Resaltamos una mejora significativa respecto al anterior informe de auditoría, dado que el 46% de la muestra revisada superaba los términos

**Recomendamos:** Continuar con el trabajo de alertamiento y seguimiento para reducir al 0% las PQRS respondidas fuera de términos.



### 3. OBSERVACIONES

**3.2 OBSERVACIÓN ERROR EN TÍTULO DEL MES DE LAS ENCUESTAS TELEFÓNICAS PUBLICADAS EN LA PÁGINA WEB (Proceso de Servicio al Ciudadano).** Los informes de Encuesta telefónicas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano de febrero, marzo y abril del 2021 que están publicados en la página WEB, tienen como título dentro del archivo de Excel que corresponden a mayo 2021, lo que genera riesgos de interpretaciones equívocas. **Recomendamos:** ajustar los archivos de Excel para que el mes publicado corresponda al real.

**3.3 OBSERVACIÓN ART 10 Estrategia de lenguaje claro - DECRETO DISTRITAL 847 DEL 2019 (Proceso de Servicio al Ciudadano).** De acuerdo con lo comunicado por el Líder del Proceso de Servicio al Ciudadano, la estrategia definida para el cumplimiento de este artículo ha sido la invitación a capacitaciones a los funcionarios y contratistas (ejemplo: WEBINAR del 19 de agosto sobre “Lenguaje claro, lenguaje comprensible para la gente”), pues es muy complejo definir una estrategia para la Entidad y según las averiguaciones que ha efectuado así lo han hecho en otras Entidades del Distrito. En la opinión de la OCI, si bien las capacitaciones contribuyen a crear conciencia sobre el tema, es necesario concretar acciones específicas de lo que se va a ejecutar según lo definido por la norma (en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos). **Recomendamos:** Crear una mesa de trabajo entre los líderes de la Política de Servicio al Ciudadano (SAF) y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (OAP) con el apoyo del proceso de Gestión de la Comunicaciones para definir la Estrategia de Lenguaje Claro de la Entidad definiendo un objetivo, el alcance, los responsables de implementar la estrategia por canal de interacción con el ciudadano, las fases a ejecutar (dentro de las cuales se incluya por ejemplo un diagnóstico), los recursos, las acciones y la forma de medir y controlar los avances.

**3.4. OBSERVACIÓN ART 26- AGENDAMIENTO- DECRETO DISTRITAL 847 DEL 2019 (Proceso de Servicio al Ciudadano).** De acuerdo con lo informado por el líder del proceso de Servicio al Ciudadano, no han avanzado en el tema pues esto requiere de recursos con los que a la fecha no se cuenta. **Recomendamos:** definir acciones para la consecución de recursos que permitan lo especificado por la norma, la cual indica *“Las entidades del Distrito Capital deberán de implementar gradualmente la estrategia de agendamiento previo de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los lineamientos de Racionalización de Trámites y de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.”*

**3.5. OBSERVACIÓN Cierre de la Interacción en las redes sociales (Proceso Gestión de las Comunicaciones).** En dos de las PQRS atendidas por la Entidad a través de Redes Sociales observamos los radicados de entrada y salida fueron efectuados por ORFEO pero estaba pendiente el séptimo aspecto indicado por la Directiva 004 de 2021 del 25/05/2021

### 3. OBSERVACIONES

emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales), relacionado con el “Cierre de la interacción por redes sociales”. **Recomendamos:** incluir una columna en la “Matriz PQR Atención al Ciudadano en Redes Sociales” que permita efectuar seguimiento en forma ágil de los requerimientos que están pendientes de cierre en las redes sociales.

### 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. Con base en los reportes entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, determinamos que durante el periodo analizado (febrero a julio del 2021) fueron ingresados un total de 3.729 requerimientos de PQRS.
- 5.2. Las dependencias más representativas en requerimientos fueron: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con el 57% (2.727), la Subdirección Administrativa y Financiera con el 15% (561 PQRS), la Subdirección de Alumbrado Público con el 12% (441 PQRS) y la Subdirección de Aprovechamiento con el 10% (366 PQRS).
- 5.3. El 77,04% (2.873 requerimientos) correspondieron a la tipología derechos de petición (de interés particular y general).
- 5.4. Los canales más utilizados para tramitar las PQRS con la entidad son: WEB, medio escrito y e-mail los cuales acumularon el 91% del total.
- 5.5. De acuerdo con el Subtema asignado en los archivos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, los tres primeros puestos corresponden a recolección residuos (22,9%), poda de árboles (21,2%) y mantenimiento de alumbrado público (9,8%).
- 5.6. Los resultados de las Encuestas de Percepción del Ciudadano en la página WEB arrojaron que la mayoría (81%) considera que las respuestas dadas por la Entidad son “Sobresaliente”; el 63% calificó la Imagen de la Entidad entre buena y muy buena, pero el 34% entre mala y muy mala (este porcentaje se incrementó respecto al periodo agosto 2020 a enero del 2021 donde

## 5. CONCLUSIONES

era el 9%). En las encuestas telefónicas del periodo, los resultados fueron positivos pues más del 90% calificó como sobresaliente la amabilidad y rapidez, la información y orientación recibida y la información sobre el área que debía gestionar el requerimiento.

5.7. Analizada la oportunidad de respuesta para una muestra de 188 peticiones de interés general y particular, tomando en cuenta la fecha de cierre del sistema (Bogotá Te Escucha), encontramos que el 94% (176 peticiones) fue respondido en los tiempos establecidos en la normatividad, pero el 6% (12 peticiones no lo hizo); sin embargo, luego del análisis de los soportes y registros, encontramos que el no cumplimiento bajó al 1,5% (3 peticiones), pues la UAESP en forma directa respondió mediante oficio o envió al operador.

5.8. Dentro de los aspectos positivos encontrados en la auditoría resaltamos:

- La remodelación de la Oficina de Atención al Usuario de la Sede Principal de la UAESP para mejorar el servicio al ciudadano, lo cual permitió habilitar 8 módulos para los ciudadanos.
- La mejora en los tiempos de respuesta respecto a la última auditoría, pues en la muestra revisada en esta oportunidad el 1,5% superó los tiempos límite y en la anterior el 46%.
- El alertamiento por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano a los procesos de la Entidad para la oportuna respuesta de los requerimientos.


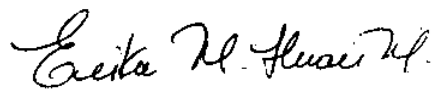
5.9. El resultado de la auditoría arrojó cinco observaciones, relacionadas con:

- La oportunidad en los tiempos de respuesta, que si bien presentaron una mejora significativa aún siguen presentándose casos fuera de términos.
- Errores en el mes diligenciado en las encuestas telefónicas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano de febrero, marzo y abril del 2021.
- La definición de acciones específicas más allá de capacitaciones para implementación de una Estrategia de Lenguaje Claro en la Entidad en los diferentes canales de interacción con el ciudadano.
- Acciones para implementar el Agendamiento definido en el Decreto Distrital 847 del 2019.
- El cierre de la Interacción en las redes sociales con los ciudadanos (aspecto definido en la Directiva 004 de 2021 del 25/05/2021 emitida por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Continuar con el trabajo de alertamiento y seguimiento para reducir al 0% las PQRS respondidas fuera de términos.
- 6.2. Ajustar los archivos de Excel de las encuestas telefónicas publicadas en la página web de febrero, marzo y abril del 2021 para que el título corresponda con el mes real al que corresponden.
- 6.3. Crear una mesa de trabajo entre los líderes de la Política de Servicio al Ciudadano (SAF) y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (OAP) con el apoyo del proceso de Gestión de la Comunicaciones para definir la Estrategia de Lenguaje Claro de la Entidad.
- 6.4. Definir acciones para la consecución de recursos que permitan cumplir con el Agendamiento previo de atención a la ciudadanía definido en el Decreto 847 del 2019.
- 6.5. Incluir una columna en la “Matriz PQR Atención al Ciudadano en Redes Sociales” que permita efectuar seguimiento en forma ágil de los requerimientos que están pendientes de cierre en dichas redes sociales.
- 6.6. Involucrar la “Estrategia de Inclusión” en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad para el año 2022 según lo especificado por el artículo 11 del Decreto 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá (modificado mediante el Decreto 293 de 2021).
- 6.7. Analizar por parte de las áreas misionales los trámites y servicios pendientes de virtualizar la cual tiene un plazo hasta el 31 de diciembre de 2022 (art 26 del Decreto 847 del 2019).

## APROBACIÓN:

 <b>Jefe(a) de Oficina de Control Interno</b>	 <b>Auditor(es) Interno(s)</b>
<b>FECHA<sup>4</sup>:</b> <p style="text-align: center;"><b>30 – AGOSTO – 2021</b></p>	

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