

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100006173**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 30 de Enero de 2024

PARA: MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA
Subdirección Administrativa y Financiera

LUZ MARY PALACIOS CASTILLO
Oficina Asesora de planeación (e)

ALBEIRO ANTONIO PORRAS ALVAREZ
Subdirección De Recolección Barrido y Limpieza

YIRA BOLAÑOS ENRIQUEZ
Subdirección de Disposición Final

ADRIAN HUMBERTO HERAZO CASTRO
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

JORGE ALEXANDER CARDOZO QUINTERO
Subdirección de Aprovechamiento

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) en la UAESP. - Ciclo 1-2024

Estimados Subdirectores y Jefe de Oficina

En cumplimiento del Plan de Auditoría sobre Atención al ciudadano PQRSD Ciclo 1-2024, por medio del presente memorando, se comunica el informe de la auditoría realizada.

Desde la Oficina de Control Interno, se agradecemos la atención y colaboración prestada por parte de los profesionales designados para atender la auditoría, quienes mostraron total disposición, facilitando la información requerida para la ejecución de la misma.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100006173**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 30 de Enero de 2024

Cualquier inquietud o comentario al respecto, con gusto será atendida.

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente
por Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2024.01.31
20:16:58 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

Sandra.alvarez@uaesp.gov.co

Anexos: Informe Auditoría

Elaboró: Javier Ramiro Alvarez – Profesional Universitario OCI Código 219 grado 12
Sandra Patricia Pardo Ramirez – Profesional Universitario Código 219 grado 12

CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	3
2.	DESARROLLO DE LA AUDITORIA	4
2.1.	Contexto de la auditoría:	4
2.2.	Ejecución de la auditoría	4
2.2.1	Planificación:.....	4
2.2.2	Recolección de la información:	5
2.3.	Descripción y análisis de resultados de la auditoría.....	6
2.3.1.	Distribución de peticiones por dependencia- Información PQRSD Servicio al Ciudadano	6
2.3.2.	Gestión de las PQRSD en el SDQS:	8
2.3.3.	Estado PQRSD - Reporte por dependencias:.....	9
2.3.3.1.	Recolección Barrido y Limpieza (RBL):.....	9
2.3.3.2	Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV):.....	10
2.3.3.3	Subdirección de Servicios Funerarios:	10
2.3.3.4	Subdirección de Alumbrado Público:.....	11
2.3.3.5	Subdirección Administrativa y Financiera:.....	11
2.3.4	Caracterización PQRSD:	14
2.3.5	Análisis de Gestión de la calidad del Sistema Distrital	15
2.3.5.1.	Criterios de calidad de la Secretaría General:	15
2.3.5.2.	Peticiones vencidas:	16
2.3.5.3	Trazabilidad de planes de mejoramiento del Proceso Servicio al Ciudadano suscritos con la secretaria general - Alcaldía Mayor de Bogotá.....	17
2.3.6	Verificación de la Resolución 1519 de 2020:.....	19

2.3.8. Aspectos generales de atención al ciudadano evaluados por procesos.....	21
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS...	23
4. OBSERVACIONES.....	24
5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	24
6. CONCLUSIONES	24
7. RECOMENDACIONES.....	26
8. APROBACIÓN.....	27

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria.....	3
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría	24
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	24
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	26

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 julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.
PERIODO DE EJECUCIÓN	01 de enero a 31 de enero 2024
EQUIPO AUDITOR	Sandra Patricia Pardo Ramirez (SPP) Javier Ramiro Álvarez (JRA)
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 • Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 • Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 • Decreto 847 de 2019 • Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. • Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te escucha, correspondiente al mes de

	<p>diciembre del 2023- Radicado 2-2024-2663 del 24 de enero 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 segundo semestre de la vigencia 2023, 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:

- ✓ Servicio al ciudadano
- ✓ Oficina asesora de Planeación
- ✓ 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 un cuestionario remitido a cada proceso se obtuvo información sobre las PQRSD gestionadas en el SDQS, en la entidad y sobre otros aspectos referidos a la atención al ciudadano.

Las respuestas recibidas fueron analizadas y concretadas con los procesos.

Por otra parte, el equipo auditor realizó una revisión de los procedimientos, instructivos, protocolos, e instructivos publicados en el sistema integrado de gestión, observando que el procedimiento SCI-PC-07 V1 “Traducción PQRS a lenguas étnicas” fue actualizado el 6 de septiembre de 2023, evidenciándose una gestión importante en criterios de accesibilidad e inclusión.

Finalmente, mediante reuniones, mesas de trabajo y visitas insitu con los procesos, se procedió a verificar información y realizar el análisis por el equipo auditor respecto de la información remitida previamente por cada dependencia.

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 julio al 31 de diciembre de 2023, observando un registro total de 5017 solicitudes distribuidas por mes así:

SDQS clasificadas por mes

2023	
Mes	PQRSD
Julio	908
Agosto	916
Septiembre	913
Octubre	941
Noviembre	771
Diciembre	568
Total	5017

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.

2023								
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Σ	%
Subdirección de recolección Barrido y Limpieza	557	581	564	634	516	384	3236	65%
Subdirección de Aprovechamiento	83	56	65	57	49	47	357	7%
Subdirección de Servicios Funerarios	43	47	36	26	17	13	182	4%
Subdirección de Alumbrado Público	150	136	125	127	101	53	692	14%
Subdirección Administrativa y Financiera	68	80	110	89	79	66	492	10%
Subdirección de Disposición Final	2	10	9	6	7	3	37	1%
Oficina Asesora de Planeación	2	1	0	0	0	0	3	0,1%
Oficina Control Disciplinario Interno	1	3	1	0	1	1	7	0,1%
Subdirección de Asuntos Legales	2	2	3	2	1	1	11	0,2%
Total	908	916	913	941	771	568	5017	

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 3236, lo que representa una participación del 65% sobre la totalidad de las peticiones, seguida de la Subdirección de Alumbrado Público, con un total de 692 peticiones, lo que representa una participación del 14% sobre la totalidad de las peticiones. Las dependencias que menor número de peticiones tuvieron en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2023 son: la Oficina Asesora de Planeación con 3 peticiones que corresponden el 0,1% de la

totalidad de las registradas y la Oficina Control Disciplinario Interno con 7 peticiones que corresponde al 0,1% de la totalidad de estas.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se llevó a cabo una reunión virtual con el Proceso de Servicio al Ciudadano el día 25 de enero de 2025 a las 11:00 AM, con el objetivo de dar claridad a las diferencias en totales mensuales de PQRSD reportadas por el Proceso de Servicio al ciudadano en el sistema SDQS, publicado bajo el nombre “Informe Peticiones Entidades Distritales” frente a los totales mensuales de PQRSD reportadas en los informes publicados en la página Web de la UAESP.

Ante esto el proceso explicó que las diferencias se deben a que en los reportes de SDQS se efectúa con las PQRSD registradas y en los reportes de la página WEB se tienen en cuenta tanto las PQRSD registradas como aquellas recibidas de otras entidades.

2.3.2. Gestión de las PQRSD en el SDQS:

A continuación, la OCI presenta 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 Aprovechamiento es la que mayor número de peticiones tramitó fuera de tiempos con 87 en promedio para el segundo semestre del año, seguido de la Subdirección de Barrido y Limpieza con una gestión de 53 peticiones en promedio como se muestra en el siguiente cuadro.

Peticiones vencidas por dependencia SDQS.

Resumen SDQS Vencidas							
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
<i>Alumbrado Público</i>	52	37	41	29	47	32	40
<i>Aprovechamiento</i>	120	120	115	67	49	50	87
<i>Recolección Barrido y Limpieza</i>	60	41	37	50	64	67	53
<i>Servicios Funerarios</i>	2	0	0	2	2	0	1
<i>Administrativa</i>	2	2	3	1	2	2	2

Elaboración propia - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

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 segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 90% de las peticiones y el 10% fue gestionado fuera de términos.

Peticiones RBL

Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	291	256	291	336	294	227	1623
Fuera de términos	26	31	21	36	39	30	183
Total	245	287	312	372	333	257	1806
% fuera de términos							10%

Elaboración proceso - Fuente: RBL.

2.3.3.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV):

Para el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 14% de las peticiones y el 86% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones SAPROV.

Subdirección de Aprovechamiento 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	12	18	11	23	15	6	85
Fuera de términos	120	120	115	67	49	50	521
Total	32	138	126	90	64	56	606
% fuera de términos							86%

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 96% de las peticiones y el 4% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones Servicios Funerarios

Subdirección de Servicios Funerarios 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Otubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	10	47	21	26	4	6	114
Fuera de términos	3	0	0	0	2	0	5
Total	12	47	21	26	6	6	119
% fuera de términos							4%

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 64% de las peticiones y el 36% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones Alumbrado Público.

Subdirección de Alumbrado Público 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	71	60	54	127	51	60	423
Fuera de términos	52	37	41	29	47	32	238
Total	123	97	95	156	98	92	661
% fuera de términos							36%

Elaboración proceso - Fuente: Alumbrado Público

2.3.3.5 Subdirección Administrativa y Financiera: Para el segundo semestre de la vigencia esta Subdirección gestionó con oportunidad el 98% de las peticiones y el 2% fue gestionado por fuera de términos.

Peticiones SAF.

Subdirección Administrativa y Financiera 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	121	98	84	160	119	107	689
Fuera de términos	2	2	3	1	2	2	12
Total	123	100	87	161	121	109	701
% fuera de términos							2%

Elaboración proceso - Fuente: SAF

2.3.3.6 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 2023							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
En términos	2	6	12	8	10	4	44
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	6	12	8	10	4	44
% fuera de términos							0%

Elaboración proceso - Fuente: SDF

2.3.4 Atención de PQRSD – Canales de Comunicación: De acuerdo con los datos proporcionados por el Servicio al Ciudadano, la OCI presenta un resumen de las solicitudes recibidas durante el período de estudio, desglosadas según los distintos canales de recepción de la entidad. Es importante mencionar que los canales de plataforma web y E-Mail representan el 35% y 37% con 1748 y 1839 solicitudes, respectivamente.

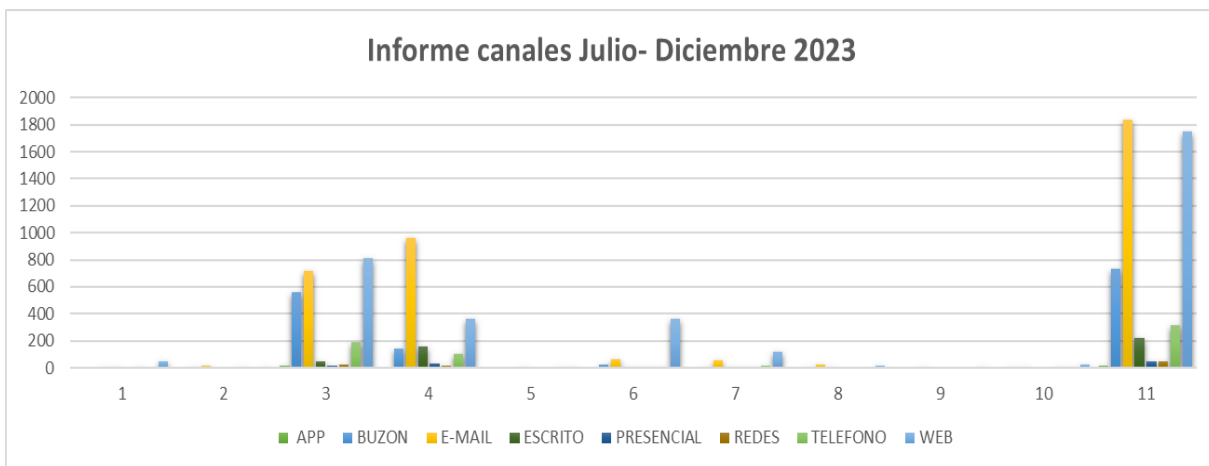
Informe por Canales de Atención

	App	Buzón	E-Mail	Escrito	Presencial	Redes Sociales	Teléfono	WEB	Total
Derecho de petición interés particular		141	960	161	28	14	100	360	1764
Derecho de petición de interés general	19	560	718	48	17	27	189	809	2387
Queja		27	66	6	2	1	7	365	474
Reclamo		4	53	2	1	3	16	121	200
Consulta			5	5		1		45	56
Solicitud de acceso a la información		1	21	1				16	39
Denuncia por actos de corrupción		1	12			1		7	21
Sugerencia		1	3			1	1	21	27
Solicitud de copia			1					3	4
Felicitación				1			3	1	5
Total	19	735	1839	224	48	48	316	1748	4977

Fuente Servicio al Ciudadano- Bases de datos mensuales.

A continuación, se observa la distribución de las solicitudes recibidas en el periodo de estudio:

Ilustración 1 - Informe Canales



Elaboración propia- Fuente Servicio al Ciudadano.

La OCI evidenció que los canales de mayor utilización por parte de los peticionarios son: E-Mail, web y buzón, por su parte canales como APP, redes sociales, presencial y teléfono son los que menos registran recepción de peticiones.

2.3.4 Caracterización PQRSD: Según los datos proporcionados, 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 2387 solicitudes y la categoría "Derecho de petición de interés particular" de 1764 solicitudes, las cuales representan el 48% y el 35% respectivamente del total de las solicitudes.

Informe Tipos de Solicitud

Canal	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición de interés general	2387	48%
Derecho de petición de interés particular	1764	35%
Reclamo	200	4%
Consulta	56	1,1%

Queja	474	9%
Denuncia por actos de corrupción	21	0,4%
Solicitud de acceso a la información	39	0,8%
Sugerencia	27	0,5%
Felicitación	5	0,1%
Solicitud de copia	4	0,1%
Total	4977	100%

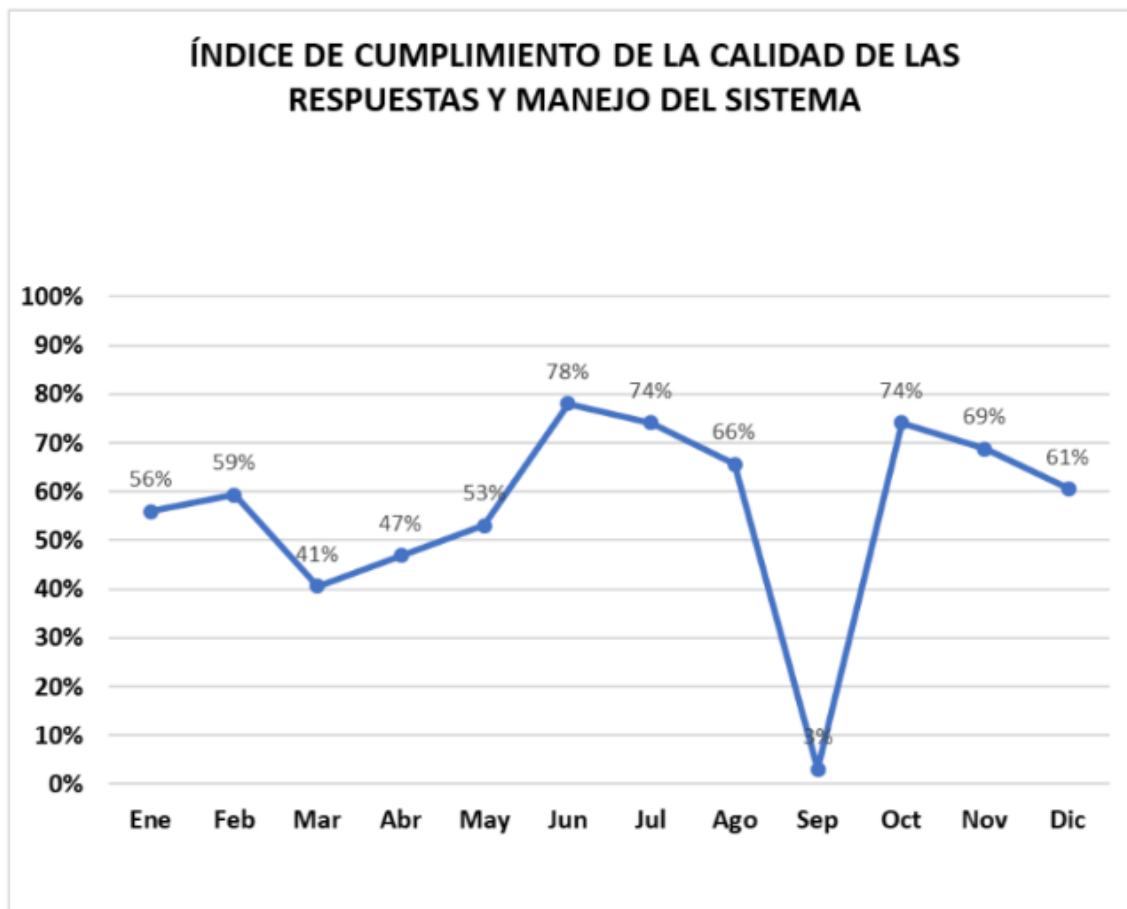
Elaboración propia- Fuente: Servicio al Ciudadano.

2.3.5 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 2-2024-2663 del 24 de enero de 2024, se observó lo siguiente:

2.3.5.1. Criterios de calidad de la Secretaría General:

Los criterios evaluados fueron: Claridad, Coherencia, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema; para el mes de diciembre 2023 efectuó análisis de 33 repuestas emitidas por la UAESP, observando que 13 (39%) respuestas no cumple con alguno de los criterios de calidad, obteniendo un puntaje de cumplimiento para el mes de diciembre del 61%, de la misma manera presenta grafica con el detalle mes a mes del índice obtenido en la vigencia 2023, tal y como se observa a continuación:



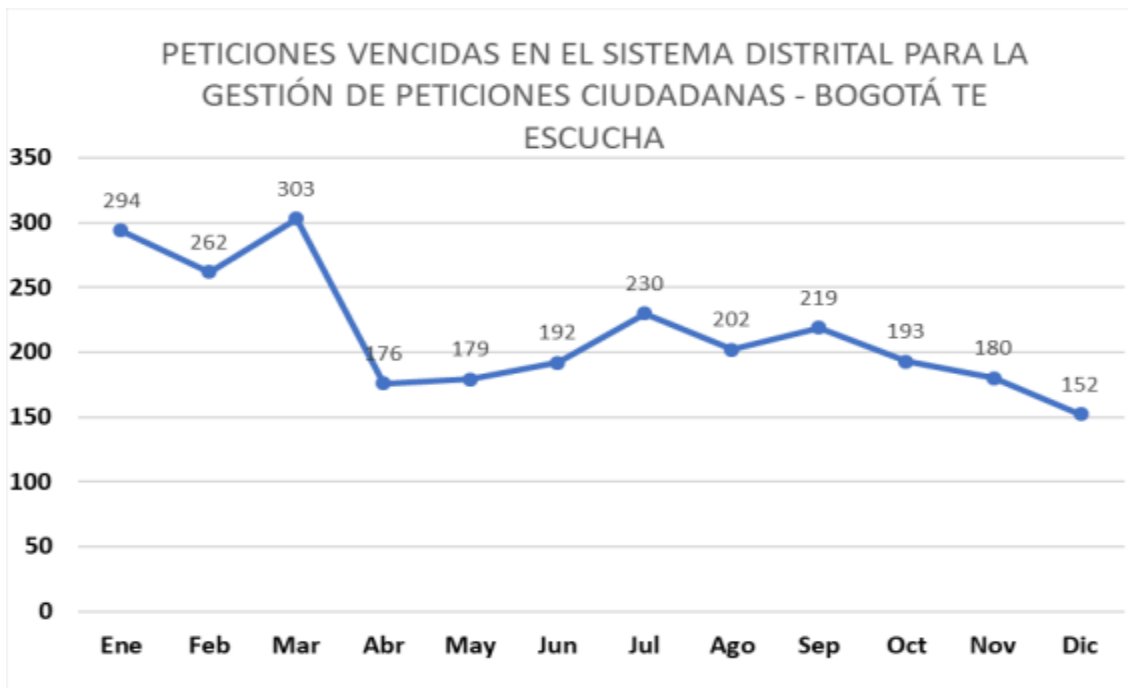
Fuente: “Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha” – diciembre 2023

Se puede evidenciar en la gráfica que los meses de mayor puntuación del índice son junio (78%), julio y octubre (74%), por su parte se observa que el mes de septiembre 2023 es el que cuenta con la puntuación más baja de la vigencia al obtener un 3% en la evaluación efectuada.

2.3.5.2. Peticiones vencidas:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio relaciona las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, donde se evidencia que en total 152 peticiones se respondieron fuera de tiempos situación que va contravía de lo estipulado en La Ley 1952 de 2019.

De igual manera presenta la siguiente grafica donde se puede observar las peticiones vencidas mes a mes en el Sistema Bogotá te escucha.



Fuente: “Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha” – diciembre 2023

Se puede evidenciar que sí bien el mes de diciembre es el que ha tenido un numero menor de peticiones vencidas, es una cifra importante para tener en cuenta teniendo en cuenta que las cifras reportadas se dan frente a las peticiones recibidas mensualmente para la vigencia 2023, superiores a 150 peticiones fuera de términos.

2.3.5.3 Trazabilidad de planes de mejoramiento del Proceso Servicio al Ciudadano suscritos con la secretaria general - Alcaldía Mayor de Bogotá.

A continuación, se menciona la trazabilidad en conocimiento de la Oficina de Control Interno, con respecto a los planes de mejoramiento solicitados y suscritos por parte del Proceso de

Servicio al Ciudadano con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la secretaria general -Alcaldía Mayor de Bogotá

- Mediante radicado UAESP-20227000105062 la Dirección Distrital remitió informe con corte a enero 2022, el cual llevaba en su registro copia al Jefe de control Interno; sin embargo, la OCI no recibió copia de tal comunicado. En respuesta a este la SAF remitió plan de mejoramiento mediante radicado UAESP 20227000055991 de marzo de 2022.
- Mediante radicado UAESP-20237000297632 la Dirección Distrital remitió informe con corte a abril de 2023, con copia a la jefe de control interno; sin embargo, no se recibió copia en la OCI. En este informe la Dirección Distrital menciona la ineffectividad del plan de mejoramiento suscrito en marzo del 2022 y solicita la reformulación respectiva.
- Mediante radicado 20231100140443 del 15 de noviembre de 2023, desde la Oficina de Control Interno, se solicitó información sobre el trámite, e instó a revisar las acciones radicadas en marzo de 2022 para la suscripción del nuevo plan de mejoramiento sobre el informe del 2023 y así estudiar la viabilidad de incluirlo en el Plan de Mejoramiento Interno de la entidad, para de manera coordinada reportar los seguimientos y cumplimientos a la Dirección Distrital De Calidad Del Servicio - DDCS. A la fecha de este informe, no se ha tenido respuesta al respecto.
- En el marco de la presente auditoria de Servicio al Ciudadano Ciclo 1-2024, mediante correo electrónico del 25 de enero de 2024, la OCI solicita los seis (6) informes mensuales referente a “Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha” correspondientes al segundo semestre de 2023, recibiendo el informe consolidado del DDCS con radicado 2-2024-2663 de la Secretaria General, correspondiente al mes de diciembre 2023 con copia a la jefe de la Oficina de Control Interno. Sin embargo, la OCI no recibió la copia respectiva.

Es preciso indicar que este último informe da la recomendación que manifiesta que *“De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS reiteramos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud”*

2.3.6 Verificación de la Resolución 1519 de 2020:

La OCI efectúa 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/linamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf	No Cumple	El enlace no sirve, el proceso informa que ya ha hecho solicitud a la Secretaria General sobre dicha situación pero no ha obtenido respuesta. Sin embargo, es preciso revisar la posibilidad de publicación en la página web de la entidad.
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, de un total de nueve (9) documentos correspondientes al esquema de publicación de información de servicio al ciudadano, la información sobre la guía de lenguaje claro e influyente no está disponible pues no permite su acceso.

2.3.8. Aspectos generales de atención al ciudadano evaluados por procesos.

Dentro de los aspectos revisados en el marco de esta auditoría se hizo visita especial al punto de atención al ciudadano con el fin de verificar los horarios de atención al ciudadano en la UAESP sobre la cual se encontró que para el día 26 de enero de 2024, la apertura del punto de atención al ciudadano es a las 7:00 de manera puntual.

Se verificó la disponibilidad del personal asignado para la atención de los ciudadanos al momento de la apertura, encontrando el siguiente estado:

Módulo 1- Subdirección de Aprovechamiento	Presente
Módulo 2- Subdirección de Aprovechamiento	Presente
Módulo 3- Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Ausente
Módulo 4- Subdirección RBL	Ausente
Módulo 5- Radicación Correspondencia	Ausente
Módulo 6- Radicación Correspondencia	Ausente
Modulo 7- Información General	Ausente
Modulo 8- Información General	Ausente

De otra pare y con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y el seguimiento a las recomendaciones emitidas por OCI mediante el Informe de Auditoría Interna Atención al Ciudadano de periodos anteriores y dadas las características propias de los procesos evaluados, la OCI diseño tres cuestionarios diferentes: Uno dirigido a los cinco procesos misionales, otro dirigido a la Oficina Asesora de planeación, y otro dirigido al Proceso de Servicio al Ciudadano para el levantamiento de información encontrando las siguientes situaciones o gestiones:

- Las Subdirección de Alumbrado Público y Servicios Funerarios realizan cierre simultaneo en SDQS y Orfeo, por su parte la Subdirección de Aprovechamiento manifestó

que se realiza de manera parcial, debido a que no se cuenta con la articulación entre las dos plataformas.

- Los procesos RBL Disposición Final y Alumbrado Público han solicitado ampliación de términos para emitir respuesta, en tanto el proceso de Aprovechamiento no lo ha hecho por considerar que este recurso solo procede para solicitudes de Entes de Control.
- Los procesos RBL, Servicios Funerarios y Alumbrado Público manifestaron que gestionan oportunamente las fechas de terminación de contratos del personal de apoyo a la gestión. El proceso RBL indica que 8 días antes de la terminación de los contratos se deja de asignar radicados al contratista, con el fin de que pueda atender todos los requerimientos asignados, además siempre se exige paz y salvo para el último pago. Por su parte el proceso Disposición Final manifestó cumplimiento parcial, debido a que se remite correo a los líderes asignados. Teniendo en cuenta esto es necesario implementar un lineamiento de unidad de criterio en el tema de gestión de las peticiones asignadas a personal contratista de apoyo a la gestión de PQRSD.
- Para todos los procesos, excepto RBL se evidenciaron matrices de seguimiento de PQRSD, ya sean procesadas al interior de la subdirección o directas del sistema SDQS, no obstante, se evidencia falta de unidad de criterio en las herramientas para reportar consolidados.
- La OCI verificó evidencias de espacios de diálogo desarrollados por el proceso de participación ciudadana los cuales corresponden a los espacios de rendición de cuentas y la consulta ciudadana sobre los trámites y servicios de la UAESP para identificar sus dificultades, tiempos de respuesta, costos y complejidad para su solicitud, publicada en julio de 2023.
- La OCI evidenció acciones para establecer un sistema de turnos con respecto a cotizaciones en la vigencia 2023 que por temas de presupuesto no se pudo llevar a cabo.
- La OCI verificó evidencias de acciones adelantadas para gestionar PQRSD a través de dispositivos móviles. En prueba del dispositivo se verificó que no se encuentra habilitado el Formulario WEB en mención.

- Se observó evidencia de Plantilla para la gestión de Resolución en caso de Desistimiento Tácito de una Petición.
- No se observó un análisis de causas entre los procesos misionales y el Proceso de Servicio al Ciudadano sobre las diferencias entre los reportes entregados.

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 observaron acciones de mejora, conforme a lo establecido en NTC 6047, según “Informe de seguimiento en accesibilidad universal – UAESP” – septiembre 2023, emitido por Veeduría Distrital
- Se evidenció acciones de mejora en relación con la página web de la entidad, en la cual se encuentran dispuestos los botones, Centro de Relevos, Menú Accesibilidad y videos traducidos en lengua de señas y se habilitan canales virtuales como el Formulario Web y las Redes Sociales.
- Se encontraron mejoras en cuanto al desarrollo y publicación de un mecanismo para la recepción y trámite a las peticiones interpuestas en lenguas nativas, como es el Procedimiento SCI-PC-07 V1 Traducción PQRS a lenguas étnicas creado el 06/09/2023. Además, se traducen a lenguas Creole, Palenque y Romani, tanto en el portafolio de servicios como carta al trato digno
- Se evidenció que los procesos misionales gestionan de manera adecuada actividades de contratación de apoyo a la gestión de servicio al ciudadano.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
	N/A	

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, se recibieron un total de 5017 SDQS, 52% más en comparación con las 2611 solicitudes recibidas a primer semestre de la vigencia 2023.
- 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 3236, lo que representa una participación del 65% sobre la totalidad de las peticiones, seguida de la Subdirección de Alumbrado Público, con un total de 692 peticiones, lo que representa una participación del 14% sobre la totalidad de las peticiones. Las dependencias que menor número de peticiones tuvieron en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2023 son: la Oficina Asesora de Planeación con 3 peticiones que corresponden el 0,1% de la totalidad de las peticiones registradas y la Oficina Control Disciplinario Interno con 7 peticiones que corresponde al 0,1% de las peticiones.

- De acuerdo con el reporte generado por SDQS se observó que la Subdirección de Aprovechamiento es la que mayor número de peticiones tramitó fuera de tiempos con 87 en promedio para el segundo semestre del año, seguido de la Subdirección de Barrido y Limpieza con una gestión de 53 peticiones en promedio.
- Los canales de atención más usados son: plataforma web y E-Mail los cuales representan el 35% y 37% con 1748 y 1839 solicitudes en el segundo semestre de la vigencia, respectivamente.
- Las categorías "Derecho de petición de interés general" y "Derecho de petición de interés particular" registran en el segundo semestre de la vigencia solicitudes de 2387(48%) y 1764(35%) respectivamente frente al total recibido.
- 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, dividiendo la información en varios archivos, información que se genera de manera manual por medio de tablas dinámicas en Excel, lo que puede implicar materialización de riesgos ya que se puede incurrir en errores con los datos reportados dada la cantidad de estos a procesar, 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 2023 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 todos los meses de la vigencia 2023 en el Sistema Bogotá te Escucha, se obtuvieron más de 150 peticiones vencidas llegando incluso a 303 fuera de términos, lo que llevó a generar inefectividad de los planes de mejoramiento formulados con la Dirección Distrital De Calidad Del Servicio de la Secretaría General

de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la reiterada solicitud efectuada por dicha entidad ante el volumen de peticiones vencidas.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al ciudadano	Estudiar la viabilidad de diseñar y ejercer un control individualizado en el procedimiento de correspondencia, para garantizar la radicación adecuada tanto en la plataforma de ORFEO como SDQS.
2	Servicio al ciudadano	Revisar la posibilidad de diseñar e implementar una herramienta que permita hacer control efectivo sobre el total mensual de las PQRSD con el fin de generar información actualizada y oportuna de la gestión de peticiones y solicitudes en la UAESP, permitiendo eliminar el margen de error en el reporte de datos de gestión de peticiones.
3	Servicio al ciudadano	Efectuar la gestión correspondiente para direccionar las copias de documentos que refieran estas en la herramienta de gestión documental ORFEO, específicamente de los informes y comunicaciones provenientes de la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4	Servicio al ciudadano- Misionales	Estudiar la viabilidad de socializar con los procesos misionales los informes mensuales “consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha”, emitidos por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de evaluar de manera individualizada la gestión de la calidad al interior de cada proceso misional.
5	Servicio al ciudadano- Misionales	Reforzar las capacitaciones con características de enfoque y cobertura, respecto del Artículo 17 de la ley 1755 de 2015 e implementar otras estrategias dirigidas a los procesos de la UAESP a fin de profundizar la información relacionada con la ampliación de términos de PQRSD; y la importancia de una gestión oportuna y simultánea del cierre de PQRSD en plataformas de Orfeo y SDQS.

6	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 especialmente en cambios de la administración, para cumplir con oportunidad y calidad en respuestas de PQRSD,
7	Servicio al Ciudadano	Gestionar la publicación en la página WEB, la guía de lenguaje claro e incluyente actualizada, para completar el esquema de publicación definido en la Resolución 1519 de 2020.
8	Servicio al Ciudadano	Se sugiere establecer acciones enfocadas a asegurar la presencia del personal necesario en los módulos de atención al ciudadano en el horario de apertura y cierre del punto de atención.
9	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, con el Plan de Mejoramiento Interno, permitiendo de esta manera fortalecer su formulación y seguimiento.
10	Servicio al Ciudadano	Atender las recomendaciones de la Veeduría Distrital sobre la accesibilidad universal al punto de atención con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Realización de un programa señalético, integral, sistémico, incluyente y accesible. • Potenciar el baño universal

8. APROBACIÓN

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2024.01.31 20:16:58 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno




FIRMA(S)

Sandra Patricia Pardo Ramirez – Profesional Universitario Código 219 grado 12
Javier Ramiro Alvarez – Profesional Universitario OCI Código 219 grado 12

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

FECHA 31-enero-2024