

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100101053**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 31 de Agosto de 2023

PARA: MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA
Subdirección Administrativa y Financiera

YESLY ALEXANDRA ROA MENDOZA
Oficina Asesora de planeación

PAOLA ANDREA MANCHEGO INFANTE
Oficina de Control Interno Disciplinario

ARTURO GALEANO ÁVILA
Subdirección de Asuntos Legales

JORGE ALEXANDER CARDOZO QUINTERO
Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza (e)

JORGE ALEXANDER CARDOZO QUINTERO
Subdirección de Aprovechamiento

ADRIÁN HUMBERTO HERAZO CASTRO
Subdirector Servicios Funerarios y Alumbrado Público (e)

JORGE HUMBERTO CUERVO ROJAS
Subdirector Disposición Final

HERNANDO MANUEL MANJARRÉS ALTAHONA
Oficina asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

CÉSAR MAURICIO BELTRÁN LÓPEZ
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría de Servicio al Ciudadano (PQRSD) ciclo 2 - 2023.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100101053**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 31 de Agosto de 2023

Respetados subdirectores y Jefes de Oficina:

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 2023. Este informe se realizó en el marco del Plan Anual de Auditoría 2023 de la Oficina de Control Interno, el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno (CICCI) de la UAESP.

De acuerdo con los resultados y conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10¹ – Planes de Mejoramiento, para el caso de las recomendaciones queda a discreción del responsable del proceso, decidir sobre el tratamiento pertinente. No obstante, se les alienta evaluar la pertinencia de establecer un Plan de Mejoramiento Interno – PMI, que en caso de suscribirlo se solicita que el mismo sea enviado a la OCI dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibido de este documento.

Desde la OCI agradecemos la atención y colaboración prestada por todos ustedes y sus equipos de trabajo 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: 2023.08.31 20:06:26 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

Sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Dos (2) archivos digitales, que contienen el informe de auditoría de servicio al ciudadano y Matriz anexo-1

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

Revisó – Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo – Jefe Oficina de Control Interno

¹ [Planes de Mejoramiento](#)

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
	X		X	
INFORME ⁽³⁾	Informe Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) en la UAEP.			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, O DEPENDENCIA	Servicio al Ciudadano aplicado de manera transversal a todos los procesos de la entidad.			
RESPONSABLE O AUDITADOS	Líderes de procesos, gestores y equipos de trabajo designados.			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, normas, regulaciones y otros referentes aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano. Esto en relación con los canales de atención, gestión del riesgo, participación ciudadana y la evaluación de la gestión de la atención de los requerimientos (PQRSD) de acuerdo con los procedimientos, la normatividad vigente y los criterios de oportunidad, calidad y calidez establecidos.			
ALCANCE	Gestión de PQRSD entre el 01 de febrero al 30 de junio de 2023 en la UAESP.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	01 de julio al 31 de agosto de 2023.			
EQUIPO AUDITOR	Sandra Patricia Pardo Ramírez (SPR), Liliana Villa Reina (LVR), Javier Ramiro Álvarez Muñoz (LAM) y Osbaldo Cortes Lozano (OCL).			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia, artículos: 2 y 209 • Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. • Decreto 197 de 2014: “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”. • Decreto 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones “. • Decreto 062 de 2014: “Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, personas trans e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”. 			

- Decreto 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 1618 de 2013: “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones “.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010: “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS.
- Planes de mejoramientos relacionados al servicio al ciudadano.
- Matriz de riesgos.
- Caracterización de proceso.
- Manuales y procedimientos disponibles en el Sistema Integrado de Gestión.

(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

La presente auditoría tiene como objetivo evaluar la oportunidad entendida como el cumplimiento de los tiempos de respuesta legalmente establecidos, la calidad y calidez en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP). La auditoría se lleva a cabo en concordancia con el plan anual de auditorías PAA establecido por la Oficina de Control Interno.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Metodología:

La auditoría se desarrolló en varias etapas, siguiendo un enfoque sistemático y basado en la normatividad vigente:

- 1.1 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 los procesos vinculados a la administración de PQRSD en la entidad y se les comunicó el Plan de Auditoría, que incluyó un cronograma detallado de las actividades a llevar a cabo durante la auditoría.
- 1.2 Evaluación procedimientos:** El equipo auditor realizó una revisión de los procedimientos, protocolos y formatos publicados en el sistema integrado de gestión, así como de la legislación vigente.
- 1.3 Recolección de información:** La OCI, recopiló información de los informes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con el objetivo de consolidar la información de las peticiones entrantes, las gestionadas a tiempo y las que presentaron mora en la respuesta.
- 1.4 Cuestionario a los procesos:** La OCI, elaboró un cuestionario relacionado con la gestión de las PQRSD, gestionadas en el SDQS en la entidad y temas relacionados, el cual se remitió para su diligenciamiento a cada uno de los procesos. Las respuestas recibidas se analizaron y se anexaron al presente informe.
- 1.5 Revisión recomendaciones auditoría anterior:** Teniendo en cuenta que en la Auditoría de Servicio al Ciudadano ciclo 1 del 2023, con radicado No. 20231100035013 del 29 de marzo de 2023, la OCI realizó veinticuatro (24) recomendaciones, esta oficina revisó el avance sobre estas.
- 1.6 Reunión de cierre:** El equipo auditor, llevó a cabo la reunión de cierre de auditoría con los procesos auditados, con el objetivo de contrastar las respuestas entregadas en los cuestionarios enviados, así como recibir las diferentes inquietudes presentadas en la auditoría. La auditoría se llevó a cabo mediante reuniones tanto presenciales como virtuales. Se coordinó con el equipo de gestores la entrega de datos, informes documentales y registros, a los cuales se les realizó el análisis correspondiente.
- 1.7 Análisis de datos:** En el marco de la auditoría, 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 febrero al 30 de junio de 2023, con un total de 2611 solicitudes distribuidas por mes así:

Tabla 1- Peticione (PQRSD) clasificadas por mes.

2023	
Mes	PQRSD
Febrero	482
Marzo	590
Abril	560
Mayo	475
Junio	504
Total	2611

Elaboración propia - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

1.8 Distribución de peticiones por dependencia: 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:

Tabla 2 - Peticiones por Dependencia SDQS.

Dependencia	2023					Σ	%
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Subdirección de recolección Barrido Y Limpieza	199	247	203	156	249	1054	40%
Subdirección de Aprovechamiento	75	105	102	94	73	449	17%
Subdirección de Servicios Funerarios	15	19	15	9	16	74	3%
Subdirección de Alumbrado Público	108	108	179	91	113	599	23%
Subdirección Administrativa y Financiera	83	110	56	123	50	422	16%
Subdirección de Disposición Final	2	1	5	2	3	13	0%
Total	482	590	560	475	504	2611	100%

Elaboración Propia - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

Según la tabla No. 2, la OCI evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (RBL), con un total de 1054 peticiones, lo que representa una participación del 40% sobre la totalidad de las peticiones. Seguida de Alumbrado Público (SAP), con 599 peticiones y una participación del 23%. La Subdirección de aprovechamiento 449 y 17%. La Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) registró 422 peticiones, lo que corresponde 16%, mientras que la Subdirección de Servicios Funerarios (SSF) registró 74 peticiones y una participación del 3%, por último, la Subdirección de Disposición Final (SDF) registró 13 PQRSD, con el 0.7% de participación en el total de las peticiones.

1.9 Gestión de las PQRSD en el SDQS: Según los datos proporcionados por el proceso de Servicio al Ciudadano, la OCI observó que, en promedio, el 42% de las PQRSD fueron gestionadas fuera de los plazos establecidos por ley. Este porcentaje de peticiones gestionadas fuera de términos sustenta la necesidad, que los procesos identifiquen las causas que están generando los atrasos, con el fin de cumplir con los plazos legales requeridos.

Tabla 3 - Gestión de las PQRSD en SDQS por mes.

2023				
Mes	Total	En términos	Fuera de términos	% Fuera de términos
Febrero	482	267	215	45%
Marzo	590	337	253	43%
Abril	560	286	274	49%
Mayo	475	274	201	42%
Junio	504	339	165	33%
Total	2611	1503	1108	42%

Elaboración Propia - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

A continuación, la OCI presenta resumen de las peticiones gestionadas fuera de los plazos establecidos en el sistema SDQS. Alumbrado público registró un 40%, mientras que la Subdirección de Aprovechamiento presentó un 35%, lo que las sitúa como las áreas con los porcentajes más altos de solicitudes SDQS gestionadas fuera de términos.

Tabla 4 - Peticiones por vencidas por dependencia SDQS.

Resumen SDQS Vencidas							
Dependencia	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Recolección Barrido y Limpieza	48	62	67	39	27	243	22%
Aprovechamiento	61	90	92	77	66	386	35%
Servicios funerarios	10	4	5	2	2	23	2%
Alumbrado publico	96	93	109	81	64	443	40%
Administrativa	0	4	1	2	6	13	1%
Disposición final	0	0	0	0	0	0	0%
Total						1108	100%

Elaboración propia - Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano.

1.10 Reporte por dependencias.

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

1.10.1 Recolección Barrido y Limpieza (RBL): Esta subdirección recibió 1054 peticiones durante el periodo de estudio, 243 fueron gestionadas fuera de los plazos establecidos equivalentes al 23%. Este porcentaje representa un incremento del 15 % en comparación con el periodo anterior (1ero de septiembre del 2022 al 31 de enero del 2023), donde el porcentaje reportado fue del 7.85%.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Tabla 5 - Peticiones RBL.

Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	151	185	136	117	222	811
Fuera de términos	48	62	67	39	27	243
Total	199	247	203	156	249	1054
% fuera de términos						23%

Elaboración propia - Fuente: Servicio al Ciudadano.

1.10.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV): De acuerdo con el reporte de servicio al ciudadano, esta subdirección recibió un total de 449 peticiones, de las cuales el 86% fueron gestionadas fuera de los plazos establecidos. Esto representa un aumento del 13.15% en comparación con el porcentaje reportado en el periodo anterior (1ero de septiembre del 2022 al 31 de enero del 2023), que fue del 72.85%:

Tabla 6 - Peticiones SAPROV.

Subdirección de Aprovechamiento 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	14	15	10	17	7	63
Fuera de términos	61	90	92	77	66	386
Total	75	105	102	94	73	449
% fuera de términos						86%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con el reporte de la Subdirección de Aprovechamiento, se evidenció un total de 450 peticiones recibidas, de las cuales 251 fueron gestionadas por fuera de los plazos establecidos, representadas en un 56%.

Tabla 7 - Peticiones SAPROV.

Subdirección de Aprovechamiento 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	57	37	26	31	48	199
Fuera de términos	40	46	57	53	55	251
Total	97	83	83	84	103	450
% fuera de términos						56%

Fuente: SAPROV.

La Subdirección de Aprovechamiento, realizó la contextualizó el motivo del alto número de peticiones atendidas fuera de términos, mencionando lo siguiente:

“La subdirección de Aprovechamiento, identificó que las SDQS que presentaban mayor volumen y con respuestas fuera de términos son las relacionadas con problemáticas de ocupación de espacio público por recicladores y carreteros, sensibilizaciones a grupos de interés. y un pico

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

alto generado por las solicitudes de inclusiones en los inventarios de ECAS y Bodegas, dados los plazos dados para este inventario por el Decreto 203. Conforme a la evidencia registrada en la pregunta No. 4, donde se aportó en su momento, el cruce de correos entre la Subdirección de Aprovechamiento y la Subdirección Administrativa, con relación con el cambio de tipificación en la plataforma SDQS a las peticiones de problemáticas de ocupación de espacio público por recicladores y carreteros y sensibilizaciones a grupos de interés.

Que, dada la gestión adelantada por la Subdirección de aprovechamiento, desde el 25 de mayo de 2023, el líder de Atención al Ciudadano, Señor Peter Gómez, mediante correo electrónico solicito difundir al equipo de radicación de la unidad, que este tipo de asuntos (problemáticas de ocupación de espacio público por recicladores y carreteros y sensibilizaciones a grupos de interés.) no debe radicarse como SDQS”.

Análisis: La diferencia en el total de peticiones recibidas entre los datos aportados por el proceso de Servicio al Ciudadano y la Subdirección de Aprovechamiento fue de una (1) petición, sin embargo, en los datos registrados mes a mes se presentó una variación considerable, situación que denota falta de sincronización de las bases de datos reportadas.

1.10.3 Subdirección de Servicios Funerarios: De acuerdo con el reporte de servicio al ciudadano, esta subdirección recibió un total de 74 peticiones durante el periodo de estudio. De estas, 23 fueron gestionadas fuera de términos, lo que representa un 31 % del total. Es importante destacar que este porcentaje muestra una disminución del 3.73% en comparación con el periodo anterior, donde se reportó un 34.7%:

Tabla 8 - Peticiones Servicios Funerarios

Subdirección de Servicios Funerarios 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	5	15	10	7	14	51
Fuera de términos	10	4	5	2	2	23
Total	15	19	15	9	16	74
% fuera de términos						31%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con el reporte de la Subdirección de Servicios Funerarios, que notificó un total de 346 peticiones recibidas, de las cuales solo 15 fueron gestionadas fuera de los plazos establecidos, lo que representa tan solo un 5%.

Tabla 9 - Peticiones Servicios Funerarios.

Subdirección de Servicios Funerarios 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	86	65	58	54	68	331
Fuera de términos	3	2	4	3	3	15
Total	89	67	62	57	71	346
% fuera de términos						5%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Fuente: Servicios Funerarios.

Análisis: La diferencia en el total entre los datos aportados por la Subdirección de Servicios Funerarios y los aportados por Servicio al Ciudadano fue de 257 peticiones y los datos para cada uno de los meses muestran diferencias.

1.10.4 Subdirección de Alumbrado Público: De acuerdo con el reporte de servicio al ciudadano, esta subdirección recibió un total de 599 peticiones durante el periodo de estudio. De estas, 443 fueron gestionadas fuera de términos. Lo que equivale al 74%. Este porcentaje representa un incremento del 39% en comparación con el periodo anterior, en el que se reportó un 34.71%

Tabla 10 - Peticiones Alumbrado Público.

Subdirección de Alumbrado Público 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	12	15	70	10	49	156
Fuera de términos	96	93	109	81	64	443
Total	108	108	179	91	113	599
% fuera de términos						74%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con el reporte de la Subdirección, quien informó un total de 3201 peticiones recibidas, de las cuales solo 127 fueron gestionadas fuera de los plazos establecidos, lo que equivale al 26.2%.

Tabla 11 - Peticiones Subdirección de Alumbrado Público.

Subdirección de Alumbrado Público 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	369	401	646	861	924	3201
Fuera de términos	21	26	30	14	36	127
Total	390	427	676	875	960	3328
% fuera de términos						26.2%

Fuente: Alumbrado Público.

Análisis: La diferencia en el total entre los datos aportados por Servicio al Ciudadano y la Subdirección de Alumbrado Público fue de 2729 peticiones y los datos para cada uno de los meses muestran grandes diferencias.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1.10.5 Subdirección Administrativa y Financiera: Esta subdirección recibió un total de 422 peticiones durante el periodo de estudio, de estas, 13 fueron gestionadas fuera de términos, lo que representa un 3%:

Tabla 12 - Peticiones SAF.

Subdirección Administrativa y Financiera 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	83	106	55	121	44	409
Fuera de términos	0	4	1	2	6	13
Total	83	110	56	123	50	422
% fuera de términos						3%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

1.10.6 Subdirección de Disposición Final: De acuerdo con el reporte de servicio al ciudadano, esta subdirección recibió un total de 13 peticiones durante el periodo de estudio, todas fueron gestionadas en términos.

Tabla 13 - Peticiones Subdirección de Disposición Final

Subdirección de Disposición Final 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	2	1	5	2	3	13
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	5	2	3	13
% fuera de términos						0%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con el reporte de la Subdirección, durante el periodo de estudio se recibieron 33 peticiones con una diferencia de 20 peticiones respecto del reporte entregado por servicio al ciudadano.

Tabla 14 - Peticiones Subdirección de Disposición Final

Subdirección de Disposición Final 2023						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	5	11	5	5	7	33
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0
Total	5	11	5	5	7	33
% fuera de términos						0%

Fuente: Disposición Final.

1.10.7 Oficina de Control Disciplinario Interno: Esta subdirección recibió un total de 13 peticiones durante el periodo de estudio, todas fueron gestionadas en términos.

Tabla 15 - Peticiones Oficina Control Disciplinario Interno

Oficina de Control Interno Disciplinario						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
En términos	9	1	15	5	9	39
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0
Total	9	1	15	5	9	39
% fuera de términos						0%

Fuente: Servicio al Ciudadano

1.11 Oportunidad de atención de peticiones radicadas en SDQS:

Con el objetivo de contrastar los datos entregados por el proceso de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno (OCI) realizó la verificación de la oportunidad en la respuesta a las peticiones radicadas en SDQS, con base en una selección de una muestra aleatoria de 194 peticiones con los siguientes datos:

Tabla 16 - Muestra Aleatoria Peticiones Radicadas en SDQS -

Dependencia	Muestra	Oportunidad	extemporánea	%
Subdirección de recolección barrido y limpieza	46	33	12	28
Subdirección de aprovechamiento	27	3	24	88
Subdirección de servicios funerarios	24	16	8	33
Subdirección de alumbrado público	38	8	30	79
Subdirección de disposición final	13	12	1	8
Total	194	98	96	47

Fuente: Servicio al Ciudadano

1.12 Atención de PQRSD – Canales de Comunicación:

De acuerdo a 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 relevante destacar que los canales de correo electrónico y la plataforma web sobresalen con 1614 y 1444 solicitudes, respectivamente.

Tabla 17 – Informe por Canales de Atención

	App	Buzón	E-Mail	Escrito	Presencial	Redes Sociales	Teléfono	WEB	Total, Mes
Derecho de petición interés particular		53	872	115	27	12	71	321	1471

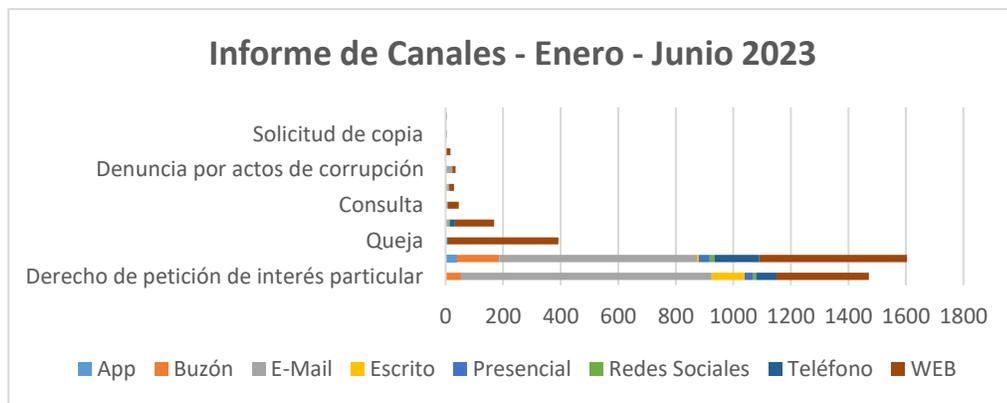
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Derecho de petición de interés general	39	147	687	7	38	17	156	513	1667
Queja		2	1		1	1	3	384	41
Reclamo		1	7		2	6	16	136	168
Consulta			7					39	46
Solicitud de acceso a la información			8	2	2			17	29
Denuncia por actos de corrupción			22				2	11	35
Sugerencia								17	17
Solicitud de copia								3	3
felicitación			1					3	4
Total	39	203	1614	187	70	36	248	1444	3841

Fuente Servicio al Ciudadano.

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

Ilustración 1 - Informe Canales



Fuente Servicio al Ciudadano.

Análisis de Resultados: La OCI evidenció que los canales de mayor utilización por parte de los peticionarios son: web, correo electrónico, buzón, teléfono, escrito y presencial, por lo que está oficina insta a la entidad a fortalecer la atención oportuna sobre estos canales de atención.

1.13 Informe por temáticas:

Según los datos proporcionados, la OCI, verificó la información sobre las solicitudes recibidas por las categorías definidas por la entidad. Destaca que la categoría "Derecho de petición de interés

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

general" con un total de 1667 solicitudes y la categoría "Derecho de petición de interés general" con 1471 solicitudes representan el 47.89% y el 42.26% respectivamente del total:

Tabla 18 - Informe Tipos de Solicitud

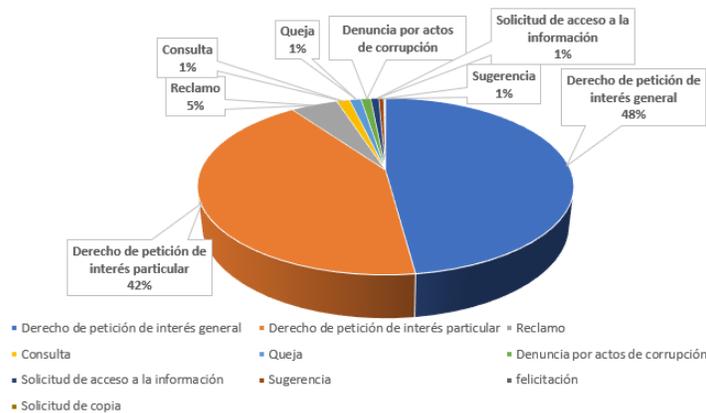
Canal	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición de interés general	1667	47,89%
Derecho de petición de interés particular	1471	42,26%
Reclamo	168	4,83%
Consulta	46	1,32%
Queja	41	1,18%
Denuncia por actos de corrupción	35	1,01%
Solicitud de acceso a la información	29	0,83%
Sugerencia	17	0,49%
Felicitación	4	0,11%
Solicitud de copia	3	0,09%
Total	3481	100,00%

Fuente: Servicio al Ciudadano.

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

Ilustración 2 - Canales de atención

Informe Tipos de Solicitud. Febrero - junio 2023



Elaboración: Propia, Fuente: Servicio al Ciudadano

Análisis de Resultados: Los “Derecho de petición de interés general” y “Derecho de petición de interés particular”, con 1667 y 1471 peticiones respectivamente, representan el 90,15 % del total de las recibidas en la entidad.

1.14 Evaluación de criterios en la atención al ciudadano y PQRSD (Instrumento de Evaluación):

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La OCI, diseñó una matriz en Excel con preguntas relacionadas con la gestión de las PQRSD y para algunos procesos se incluyó preguntas relacionadas con temas de cumplimiento normativo el cual se puede consultarse en el Anexo 1, adjunto al presente informe:

Análisis de resultados OTIC:

La calificación se obtuvo asignando un peso respecto de las siguientes variables:

Si cumple=1, Cumplimiento Parcial=0,5, No cumple=0, N/A= se descuenta del total de ítems.

De acuerdo con el autodiagnóstico del proceso obtuvo una calificación de 93 contra 89 que evaluó la OCI, esta diferencia se encuentra en los siguientes numerales:

- 5: La OCI, verificó el cumplimiento parcial de la acción, toda vez que no se encuentra con un sistema que permita centralizar de manera automática las peticiones recibidas en SDQS y Orfeo.
- 20: Aun cuando no exista una solicitud de supresión de los datos personales, la entidad debe contemplar en su política o procedimiento la metodología para realizar la supresión de datos personales “una vez cumplida la finalidad del tratamiento de estos” de acuerdo con la normatividad aplicable.
- 22: La OCI al realizar revisión sobre información publicada en la página web, evidenció que como en este caso; el año 2022 esta sobre el año 2023:
<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/marco-legal>

Análisis de resultados Disposición Final:

De acuerdo con el autodiagnóstico presentado por el proceso, el cual se encuentra en el anexo 1, el proceso manifiesta oportunidad de mejora en 2 de las 8 preguntas realizadas por la OCI:

- ¿El Proceso lleva control sobre la calidad de las respuestas de las PQRSD?:
Rta: “Se realiza parcialmente pero no se tiene documentado, solo la revisión que se realiza al radicado por medio de Orfeo”
- ¿Los encargados de Orfeo conocen plenamente la herramienta?:
Rta: “Parcialmente debido que en ocasiones se ve el desconocimiento en los tiempos de respuesta, con respecto a la oportunidad, dado que los radicados quedan con fechas atrasadas, con respecto a la fecha en que el radicado se firma. Adicionalmente sería bueno tener un reporte de los Orfeos atrasados para hacer seguimiento”.
- ¿Los encargados de SDQS conocen plenamente la herramienta?:
Rta: Actualmente se ha solicitado capacitación a servicio al ciudadano para el manejo del aplicativo, esto con el fin de consultar algunos casos puntuales, en el proceso de respuesta de las SDQS.

Análisis de resultados OACRI:

El proceso en respuesta al formulario 1 manifestó lo siguiente: “En el periodo comprendido entre febrero y junio, a la oficina Asesora de Comunicaciones no le fue asignado PQRSD desde el sistema SDQS”.

Con respecto al formulario 2:

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- De acuerdo con el PAAC de la UAESP, ¿El proceso ha elaborado dos (2) informes con los resultados de la encuesta, relacionada con: “identificar las necesidades de información que requiere conocer la ciudadanía frente a los servicios que garantiza la Unidad?:

Rta: “Se aplican las encuestas externas para identificar la percepción de la ciudadanía, estos resultados son socializados en el comité primario, para que los periodistas puedan tener en cuenta los requerimientos de la ciudadanía”.

Análisis de resultados Gestión Documental:

El proceso contestó que N/A para la totalidad de las preguntas realizadas por la OCI.

Análisis de resultados Oficina Asesora de Planeación (OAP):

La OAP presentó la Estrategia de rendición de cuentas y el respectivo formato, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y dialogo, con base en el marco normativo establecido, los cuales están disponibles en el siguiente enlace: [Estrategia de rendición de cuentas](#)

Análisis de resultados Recolección Barrido y Limpieza (RBL):

El proceso manifestó que cumplió con los 8 criterios evaluados, información que se puede verificar en el anexo 1.

Análisis de resultados Subdirección de Servicios Funerarios:

El proceso manifestó que cumplió con los 8 criterios evaluados, información que se puede verificar en el anexo 1.

Análisis de resultados Subdirección de Alumbrado Público:

El proceso manifestó que cumplió con los 8 criterios evaluados, información que se puede verificar en el anexo 1.

Análisis de resultados Subdirección de Aprovechamiento:

De acuerdo con el autodiagnóstico presentado por el proceso, el cual se encuentra en el anexo 1, el proceso manifestó la oportunidad de mejora en 3 de las 8 preguntas realizadas por la OCI así:

- ¿El Proceso lleva control sobre la calidad de las respuestas de las PQRSD?:
Rta: Por parte de la SAF, no se realiza seguimiento a la calidad. Como control al interior de la Subdirección se cuenta con personal que revisa las respuestas antes de la firma del subdirector.
- ¿Los encargados de Orfeo y SDQS conocen plenamente la herramienta?:
Rta: Si bien la Subdirección Administrativa y la oficina de TIC han adelantado jornadas de capacitación, no se cuenta con una evaluación o instrumento que permita valorar el conocimiento pleno de las respectivas herramientas.

Análisis de resultados Oficina de Control Disciplinario Interno:

El proceso en respuesta al formulario notificó el cumplimiento de los puntos evaluados.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1.15 Verificación del cumplimiento de la información de Atención al ciudadano Resolución 1519 del 2020:

De los 9 criterios evaluados, que se encuentran en “Esquema-Publicación” de la entidad, la OCI, verificó que 8 criterios cumplieron con lo establecido en la norma, con una calificación del 89, el siguiente es el criterio al cual la OCI no pudo verificar su cumplimiento:

- # 6. guía de lenguaje claro e incluyente: Al dar clic sobre el enlace presentado, este redirige hacia una página de la Alcaldía de Bogotá, que despliega el siguiente mensaje de error: “No se ha encontrado la página solicitada”.

Tabla 19 - Cumplimiento Resolución 1519 - 2020

Atención y Servicio a la ciudadanía			Cumple		Verificación OCI
#	Título de la información	Lugar de consulta página	Sí	No	
1	Trámites y servicios de la UAESP	https://www.uaesp.gov.co/content/tramites-y-servicios	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
2	Canales de atención	https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
3	PQRSD.	https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd	1		Revisado el enlace 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	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado. La carta corresponde al 2021
5		Política pública distrital servicio al ciudadano. https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/politica-publica-distrital#	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
6		Guía de lenguaje claro e incluyente https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf		1	Al revisar el enlace, despliega el siguiente mensaje: "No se ha encontrado la página solicitada."
7	Notificaciones por aviso	https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
8	Consulta radicado UAESP	https://gdocumental.uaesp.gov.co/pqrs/consultaWeb/	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
9	Encuesta de satisfacción y percepción ciudad.	https://www.uaesp.gov.co/content/encuesta-percepcion-ciudadana	1		Revisado el enlace la OCI, verifica el cumplimiento con lo solicitado
Resultado = ((Total sí) / #) * 100			8	1	
Calificación			89%		

Fuente: “Esquema-Publicacion-2022”

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1.16 Análisis actividades relacionadas con atención y servicio al ciudadano – PAAC 1er cuatrimestre 2023

Teniendo en cuenta el último reporte de seguimiento del PAAC efectuado por la OCI, se procedió a verificar las actividades relacionadas con atención y servicio al ciudadano observando lo siguiente:

Componente 1. Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información:

Actividad 2.2 Identificar las necesidades de información que requiere conocer la ciudadanía frente a los servicios que garantiza la Unidad, para esta actividad el proceso de Gestión de Comunicaciones asoció como producto 4 informes de resultados.

A primer cuatrimestre de la vigencia reportó la aplicación de la encuesta externa, la cual busca establecer cuáles son las necesidades de información que desea conocer la ciudadanía, frente a las a las funciones que realiza la UAESP, logrando un avance del 25%

Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Se observan 6 subcomponentes con 12 actividades relacionadas de atención al ciudadano de las cuales 4 tuvieron reporte y avance a primer trimestre de la vigencia y 8 no presentaron reporte al periodo analizado, tal y como se observa a continuación:

Tabla 20 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

No.	ACTIVIDAD	PRODUCTO	REPORTE	AVANCE
1.1	Fortalecer canales de atención virtual, presencial y telefónico para una mejor atención al ciudadano	Informe de fortalecimiento de canales virtual, presencial y telefónico.	Sin reporte	0%
1.2	Fortalecer la atención al ciudadano.	3 evaluaciones a través del mecanismo del cliente incógnito.	ok reporte	33%
1.3	Realizar actividades de divulgación de los canales de atención, trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés.	2 campañas de divulgación de trámites y servicios.	ok reporte	50%
2.1	Capacitar a los servidores en el uso de herramientas de inclusión.	2 capacitaciones en el uso de herramientas de inclusión (asistencia, video, memorias).	ok reporte	50%
3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención del servicio al ciudadano.	2 capacitaciones a los funcionarios y contratistas en lenguaje claro (asistencia, video, memorias).	Sin reporte	0%
3.2	Incluir capacitaciones en el Plan Institucional de capacitación, en las temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano.	5 reportes de capacitación (asistencia, video, memorias)	Sin reporte	0%
3.3	Desarrollar capacitaciones sobre los procedimientos de trámites y servicios de la entidad, para los funcionarios y contratistas que prestan atención al ciudadano.	5 capacitaciones de actualización con dependencias misionales de trámites y servicios (asistencia, video, memorias).	Sin reporte	0%

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

4.1	Realizar socializaciones de responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	2 capacitaciones a los funcionarios y contratistas en lenguaje claro (asistencia, video, memorias).	Sin reporte	0%
4.2	Actualizar el procedimiento de Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP	2 documentos actualizados.	Sin reporte	0%
5.1	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad, recopilando los resultados de las encuestas.	2 informes satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad.	Sin reporte	0%
5.2	Identificar las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano.	2 reportes de encuestas de percepción de los servidores públicos que interactúan con la ciudadanía.	Sin reporte	0%
6.1	Generar informe sobre las denuncias de corrupción con enfoque de género	2 informes de denuncias de corrupción	ok reporte	50%

Fuente: PAACI – UAESP

1.17 Seguimiento a recomendaciones del informe de Auditoría remitido mediante memorando con radicado 20231100035013 del 29 de marzo de la vigencia 2023.

La OCI, solicitó mediante correo electrónico a los procesos informar qué acciones desarrollaron de acuerdo con las recomendaciones emitidas por esta oficina en el informe de Auditoría remitido mediante memorando con radicado 20231100035013 del 29 de marzo de la vigencia 2023, donde la Oficina Asesora de Comunicaciones reportó la siguiente información:

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

Rta: La oficina Asesora de Comunicaciones realizó una actualización general del procedimiento GCO-PC-06 V2 Administración de redes sociales 2023, en el cual también se incluyó el cambio de contraseñas de las redes sociales, esta actividad se realizará cada 2 meses de manera preventiva, para evitar hackers en las redes sociales y que puedan materializarse el riesgo de seguridad de la información.

Por otra parte, desde el proceso de atención al ciudadano y PQRSD se está actualizando el procedimiento, el cual se encuentra en revisión y aprobación.

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

Rta: El día 13 de junio ingresa a la Oficina Asesora de Comunicaciones, una contratista la cual tiene en su obligación N.5 Responder adecuada y constantemente las preguntas, peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos que lleguen a través de redes como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras, de acuerdo con las instrucciones de la Dirección General y en

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

coordinación con las diferentes subdirecciones de la UAESP, la cual fortalecerá de manera de manera positiva este proceso. (se anexa minuta del contrato y acta de inicio).

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

Rta: Esto se puede realizar solo si la red social lo permite, dado que para generarlo se requiere un programa que tiene un costo. Hay versiones gratuitas, que no son recomendadas porque quedan en riesgo las contraseñas.

- En Facebook: Ya estaba implementada únicamente para los mensajes directos (DM), dado que es la única alternativa que ofrece esta red social. Así las cosas, para los mensajes realizados sobre las publicaciones no se puede establecer el mensaje automático.

- En Instagram: La plataforma permite tener un mensaje automático para quienes se contactan por medio de esta red social a través del mensaje directo (DM), la cual ya fue programada la respuesta y está en proceso de prueba.

- En Twitter, LinkedIn, YouTube y Tiktok, esta posibilidad aún no existe, no se puede implementar dado que la plataforma no lo permite.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

El equipo auditor, identificó las siguientes conformidades y fortalezas en la Auditoría de Servicio al Ciudadano y Atención Oportuna de PQRSD:

Conformidades:

1.18 Registro de PQRSD: La OCI observó que el proceso de Servicio al Ciudadano y los procesos misionales, llevan un registro detallado y completo de todas las PQRSD recibidas en el aplicativo SDQS. Esto es fundamental para verificar la trazabilidad y seguimiento de cada solicitud.

1.19 Cumplimiento de tiempos de respuesta: La Auditoría verificó que la Subdirección de Disposición Final, SAF, OCDI y las subdirecciones de apoyo, gestionaron las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Este cumplimiento demuestra el compromiso de los procesos en brindar una atención oportuna a los ciudadanos.

1.20 Monitoreo continuo: La entidad realiza seguimiento constante a la gestión de las PQRSD. Con el objetivo de verificar que ninguna solicitud quede sin atención y detectar a tiempo posibles retrasos en la gestión.

1.21 Retroalimentación y mejora continua: El proceso de Servicio al Ciudadano periódicamente retroalimenta a los procesos de la entidad sobre la gestión de las PQRSD, enfocando esfuerzos en los procesos que están presentando demora en la gestión oportuna, con el objetivo de identificar las causas y aplicar las mejoras que permitan optimizar los tiempos de servicio.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

1.22 Cumplimiento criterios instrumento evaluación: De acuerdo con el instrumento diligenciado por la OTIC, en el que se evaluaron los criterios de cumplimiento WEB, Datos Personales, Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Orfeo, la OCI verifica un nivel de cumplimiento alto.

1.23 Cumplimiento Resolución 1519 del 2020 y Esquema de Publicación: La entidad cumple con 8 de los 9 criterios correspondiente a la Atención al Ciudadano establecidas en la Resolución 1519 de 2020 y publicada en esquema de publicación de la entidad en su versión del 2022.

1.24 Requisitos Decreto 371 de 2010: El proceso de Servicio al Ciudadano elabora los siguientes informes estadísticos periódicos con base en los reportes del SDQS, los cuales son publicados en el siguiente enlace: "[Informe de PQRS y denuncias](#)"

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

De los 8 informes publicados en la página web de la entidad 6 están actualizados a junio de 2023 cumpliendo con la periodicidad, sin embargo, el Informe de Defensor del Ciudadano e Informe Medición Encuesta de Servicios son del 2022.

1.25 Cumplimiento de tiempos de respuesta: La Auditoría verifico una efectividad del 100% en oportunidad de la Oficina de Control Disciplinario Interno, en cuanto a la respuesta y cierre a solicitudes del ciudadano a través Sistema de Gestión Documental – ORFEO y del aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS, como herramientas de Gestión y Control.

1.26 Cumplimiento a Directiva 001 de 2021: Se validaron las acciones ejecutadas por la oficina de Control Disciplinario Interno, para dar cumplimiento a las cuatro directrices impartidas en la norma relacionada con la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

1.27 Seguimiento a recomendaciones del Anterior informe de Auditoría.

Teniendo en cuenta el seguimiento efectuado frente a las recomendaciones de la OCI en el informe de auditoría anterior, se destaca el reporte y la gestión efectuada por la Oficina Asesora de Comunicaciones respecto de la implementación de acciones sobre las recomendaciones emitidas.

3. OBSERVACIONES

N/A.

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 la información suministrada por el proceso de atención al ciudadano para el periodo de estudio se evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza (RBL), con un total de 1054 peticiones, lo que representa una participación del 40% sobre la totalidad de las peticiones. Seguida de Alumbrado Público (SAP), con 599 peticiones y una participación del 23%. La Subdirección de aprovechamiento 449 y 17%. La Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) registró 422 peticiones, lo que corresponde 16%, mientras que la Subdirección de Servicios Funerarios (SSF) registró 74 peticiones y una participación del 3%. Por último, la Subdirección de Disposición Final (SDF) registró 13 PQRSD, con el 0.7% de participación en el total de las peticiones.

Sin embargo, es importante que el Proceso de Servicio al Ciudadano, junto con los procesos misionales encuentren la causa raíz en la diferencia de las bases de datos.

5.2 Las medidas anticorrupción emitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, han sido cumplidas en la UAESP tanto mediante el registro y seguimiento en términos de oportunidad y calidad a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses; como en la estandarización de canales a nivel distrital, y en la protección de la identidad del denunciante.

5.3 La OCI, observó que el PAAC 2023 de la UAESP cuenta con actividades de servicio y atención al ciudadano en sus diferentes componentes, no obstante, dado que algunos de los procesos a cargo no presentaron reporte al primer cuatrimestre de la vigencia, esta oficina no pudo determinar el grado de avance general de las acciones formuladas toda vez que del 100% de las acciones formuladas sólo el 38% tuvo reporte al primer cuatrimestre.

5.4 La OCI, evidenció gestión por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, respecto de la implementación de acciones referente a las recomendaciones emitidas en el primer de seguimiento de atención al ciudadano de la vigencia 2023. Es de señalar que la OAP, Servicio al Ciudadano y Talento Humano no presentaron información frente a su gestión.

6. RECOMENDACIONES

Conforme al procedimiento ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento en su numeral 5.10: “Las recomendaciones producto de informes de auditorías de ley/obligatorias realizadas por la Oficina de Control Interno no obligan a dar tratamiento a través del PMI y queda a potestad del responsable del área, proceso o proyecto, dar el tratamiento pertinente. No obstante, se alienta a los líderes/responsables a que evalúen la acción para su implementación con el objeto de contribuir a la

6. RECOMENDACIONES

mejora continua de la Entidad. En caso de que decidan tomar acciones sobre las recomendaciones mencionadas, estas deberán registrarse en el PMI y cumplir los lineamientos y actividades definidas en este procedimiento.

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

Recomendaciones de carácter general:

6.1 Realizar el cierre simultaneo de las peticiones tanto en SDQS como en ORFEO con el objetivo de no incumplir los tiempos de respuestas establecidos por la normatividad vigente.

6.2 Contar con planes de contingencia y activarlos en los escenarios donde la gestión de las PQRSD este presentando retraso en los tiempos legalmente establecidos.

6.3 Gestionar las PQRSD cumpliendo los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015, conforme con lo establecido en ley 2207 de 2022.

6.4. La OCI, sugiere a los procesos con actividades a cargo referentes a la atención y servicio al ciudadano fortalecer los reportes de avance de ejecución de las actividades formuladas en el PAAC, toda vez que se evidenció que algunas presentan rezago.

6.5. Realizar el análisis de causas entre los procesos Misionales y el Proceso de Servicio al Ciudadano sobre las diferencias entre los reportes entregados, con el objetivo de tener un sistema de información unificado que refleje la realidad sobre la gestión de las PQRSD de la entidad.

Recomendaciones Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

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

6.7 Realizar la publicación en la página web de los diferentes documentos, atendiendo a un orden cronológico desde el más reciente al más antiguo.

Recomendaciones Servicio al Ciudadano:

6.8 Verificar que el Informe de defensor del ciudadano, esté actualizado en la página web de la entidad.

6.9 Publicar la “Guía de lenguaje claro e incluyente” en la página web de la entidad.

6.10 Gestionar capacitaciones en el SDQS, que permita a contratistas y servidores mejorar la operación de la herramienta, con el objetivo de mejorar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD.

6. RECOMENDACIONES

6.11 Con base en lo expuesto por la subdirección de Aprovechamiento, la OCI recomienda al proceso de Servicio al Ciudadano, tipificar los requerimientos relacionados con: *la problemática de ocupación de espacio público por recicladores y carreteros y sensibilizaciones a grupos de interés como un servicio y no como PQRSD.*

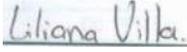
Recomendaciones Oficina de Control Disciplinario Interno:

6.12 Revisar la viabilidad de incluir en el procedimiento CDI-PC-V1 – Disciplinario Ordinario, la actividad que refiera el cierre oportuno a las PQRSD presentadas, teniendo en cuenta que éste si relaciona el ingreso y gestión de las mismas.

APROBACIÓN:

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo

 Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Fecha: 2023.08.31 20:06:26 -05'00'
FIRMA
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno


FIRMA(S)
Sandra Pardo – Liliana Villa -Osbaldo Cortes - Javier Alvarez
Auditor(es) Interno(s)

FECHA⁴:

31-08-2023

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