



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

**20181100031103**

Página 1 de 4

Bogotá D.C., Junio 15 de 2018

PARA: **BEATRIZ ELENA CARDENAS CASAS**  
Directora General

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoria Sistema Integrado de Gestión

Respetada doctora Beatriz:

El equipo de trabajo de esta Oficina realizó la verificación al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad, con relación al MIPG y NTD-SIG 001:2011, en cumplimiento con el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2018.

Como metodología, aplicamos una encuesta para verificar el conocimiento que tienen los servidores públicos y contratistas con respecto al Sistema Integrado de Gestión - SIG, y luego con cada líder de proceso o con la persona designada, se verificó en sitio algunos aspectos asociados al PHVA de los procesos que lideran. Del ejercicio de auditoría me permito remitir las situaciones más relevantes de la misma, no obstante, anexo el Informe Final de la Auditoria al Sistema Integrado de Gestión.

### RESULTADOS

El pasado 13 de junio de los corrientes se realizó reunión de cierre con los responsables de los procesos y/o designados, informándose de las fortalezas, las observaciones y no conformidades evidenciadas, aclarándose durante citada reunión las dudas y acciones a seguir.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



*Alm*  
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

**20181100031103**

Bogotá D.C., Junio 15 de 2018

Página 2 de 4

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA AL SIG		
TEMÁTICA		PROCESOS
Fortaleza	Conocimiento por parte de los servidores públicos y contratistas de los lineamientos estratégico del sistema de gestión	Todos los procesos
No Conformidad	Operación y control de procesos	Direccionamiento Estratégico Gestión de Comunicaciones Recolección Barrido y Limpieza Gestión de Alumbrado Público Gestión de Asuntos Legales
No Conformidad	Documentación de los requisitos Para los productos y servicios	Direccionamiento Estratégico
No Conformidad	Comunicación con el cliente	Recolección, Barrido y Limpieza Gestión de Aprovechamiento.
No Conformidad	Satisfacción del cliente	Direccionamiento Estratégico Gestión de Comunicaciones Gestión de Disposición Final Gestión de Aprovechamiento
No Conformidad	Control de la información documentada	Direccionamiento Estratégico Gestión de Comunicaciones Gestión de Alumbrado Público Gestión Apoyo Logístico.
No Conformidad	Plan de Integridad	Subdirección Administrativa y Financiera

**Conclusiones:**

- La Unidad cuenta con Sistema de Gestión Documentado, en donde se relaciona de manera articulada los procesos y procedimientos, así como la coherencia de los servicios con los planes de acción; sin embargo, se requiere fortalecer la operación y control de procesos y procedimientos; la documentación de los requisitos para los servicios ofertados por la Unidad; comunicación con el cliente; medición de satisfacción; control de la información documentada; y definir un plan de integridad, ya que es un aspecto del talento humano considerando como parte del eje central del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

*Alc*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

**20181100031103**

Página 3 de 4

Bogotá D.C., Junio 15 de 2018

- La Entidad cuenta con actividades que permitirán armonizar el Sistema Integrado de Gestión, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo de Transformación Organizacional, asociadas a las fases indicadas en la Circular Conjunta 12 de 2018 entre la Veeduría Distrital, sin embargo, carecen de fechas que faciliten el monitoreo a las mismas.
- En promedio (aritmético) y producto de la aplicación de un instrumento de conocimiento a 164 servidores públicos y contratistas, nos permite concluir que 9 de cada 10 encuestados conoce, referencia y/o sabe sobre misión, visión, objetivos estratégicos de la UAESP. Así mismo, en promedio (aritmético) se evidencia que 7 de cada 10 encuestados se siente identificado(a) con la Misión y Visión de la Entidad.
- Producto de la aplicación de un instrumento de conocimiento a 164 servidores públicos y contratistas, es importante fortalecer las acciones encaminadas a la comprensión de la política del Sistema de Gestión; acciones de entrenamiento en el puesto de trabajo; comprensión de los niveles de autoridad y responsabilidad; conocimiento de los procesos y procedimientos; ejercicios de autocontrol (Comités Primarios); gestión de riesgos y conocimiento del modelo de transformación organizacional.
- El "*Plan Estratégico Institucional*", que contiene la misión, la visión, los objetivos estratégicos y el Manual del Sistema Integrado de Gestión, entre otros aspectos, está publicado en la página web de la Entidad, no obstante, no se evidencia de acto administrativo que lo adopte, conforme a procedimiento.

### Recomendaciones:

- Analizar las causas de las seis (6) no Conformidades detectadas con el fin de aplicar los correctivos que se consideren y, bajo el enfoque de trabajo en equipo, tomar las acciones correctivas correspondientes que permitan subsanar las causas que están interfiriendo en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión implementado en la UAESP. Es importante aclarar que, conforme a procedimiento, se cuenta con 10 días hábiles a partir de la notificación del presente informe para ser presentados a esta Oficina.
- Actualizar las publicaciones en los medios definidos por el Sistema de Gestión de la UAESP toda la documentación necesaria para la operación del Sistema, sensibilizar a los servidores públicos y contratistas del medio de uso de consulta de los documentos.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS

AGS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

**20181100031103**

Página 4 de 4

Bogotá D.C., Junio 15 de 2018

- Fortalecer las actividades de entrenamiento en los puestos de trabajo, inducción / reinducción (según aplique) puesta en conocimiento de los procesos, procedimientos y demás documentación del Sistema de Gestión necesaria para el desempeño de las funciones de los servidores públicos cuando ocurran movimientos de la planta global, y para el desempeño de las objeto y obligaciones contractuales en función de vinculaciones conforme a las necesidades de servicios de la Unidad.
- Continuar fortaleciendo la toma de conciencia frente a los lineamientos estratégicos, y aspectos del Modelo de Transformación Organizacional de la Unidad.
- Estimar fechas de cumplimiento de las fases indicadas en la Circular 12 de 2018, e incluirlas en el Plan de Armonización del Sistema Integrado de Gestión, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo de Transformación Organizacional.
- Adoptar el “Plan Estratégico Institucional” conforme a procedimiento vigente en el Sistema de Gestión de la Unidad.

Cordialmente,

**ANDRÉS PABÓN SALAMANCA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: nueve (9) folios y dos (2) archivos virtuales

Elaboró: Dimitri Guarín Muñoz – Profesional Universitario  
Revisó: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina de Control Interno  
Aprobó: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina de Control Interno

Informado: Subdirectores y Jefes de Oficina

INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 1 de 12

PROCESO AUDITADO: TODOS LOS PROCESOS

FECHA: 13 / 06 / 2018

TIPO DE AUDITORIA:	SIG	( X )
	GESTIÓN	( )

**OBJETIVO:** Verificar el estado actual del Sistema Integrado de Gestión, su articulación con el Modelo de Transformación Organizacional y Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**ALCANCE:**

- Evidenciar el nivel de conocimiento de servidores públicos y contratistas respecto del Sistema implementado en la Unidad.
- Verificar el Manual del Sistema Integrado de Gestión, o el que haga sus veces.
- Verificar la Formulación y Actualización del Plan Estratégico Institucional.
- Verificar el portafolio de servicios de la Entidad.
- De acuerdo con la ejecución de la Auditoría se podrán realizar verificaciones aleatorias sobre otros conceptos relacionados con el objeto de la evaluación.

**CRITERIOS:**

- Sistema Integrado de Gestión según NTD – SIG 001:2011, conforme al Decreto Distrital 652 de 2011 y lineamientos de la Circular Conjunta 012 de 2018 de Secretaría General y Veeduría Distrital.
- Decreto Nacional 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Estado actual del Sistema Integrado de Gestión en la página web de la Unidad.
- Procesos, procedimientos y documentos que integran el SIG de la UAESP.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimiento formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional.
- Verificación de la utilización de los formatos establecidos por SIG en cada uno de los procesos de la Unidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		ECM-PCAI-FM 04
	VERSIÓN 10	31/08/2015	Página 2 de 12

<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	
<b>Jefe Oficina de Control Interno:</b>	Andrés Pabón Salamanca
<b>Auditores:</b>	Harold Marcel Puentes Dimitri Guarín Muñoz José Ignacio Pinzón Barreto Hugo Enrique Parra
<b>Observadores:</b>	Martha Irene Olaya Jenifer Galindo Marín José Abel Osorio López Claudia Patricia Chicaiza Iván Darío Sierra

<b>AUDITADO(S):</b>	<p>1. Líderes de procesos y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alejandro Enrique Lobo Sagre</li> <li>▪ Gustavo Adolfo Palacios Rojas</li> <li>▪ Erika Nieves Diaz</li> <li>▪ Carolina Alejandra Marín Martínez</li> </ul> <p>2. Equipos de trabajo designados durante las visitas en sitio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angie Alexandra Hernández Castro</li> <li>▪ Lida Ruiz Vásquez</li> <li>▪ Diego Iván Palacios Doncel</li> <li>▪ Martha Janeth Carreño Lizarazo</li> </ul>
---------------------	---

<b>HALLAZGOS:</b>	
<b>1. FORTALEZAS:</b>	
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	<p>Se evidenció que los servidores públicos y contratistas de la Unidad reconocen los lineamientos estratégicos de la Entidad (la misión y visión) ya que, de una muestra de 164 encuestados, el 96,3% (158 encuestados) reconocen la misión y el 95,7% (157 encuestados) la misión.</p> <p>Al indagar en los servidores públicos y contratistas por su identificación con la labor que desempeña, en promedio (aritmético) se evidencia que 7 de cada 10 encuestados se sienten identificado(a) con la Misión y Visión de la Entidad.</p> <p>Por otra parte, el 82,3% (135) de los encuestados sabe cuáles son los objetivos estratégicos, el 84,8% (139) cree tener</p>

INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 3 de 12

**HALLAZGOS:**

**1. FORTALEZAS:**

**DESCRIPCIÓN**

relación con lo que hace en la Entidad, dado que el 87,8% conoce las funciones del cargo que desempeña.

**2. NO CONFORMIDADES**

**DESCRIPCIÓN**

**REQUISITO**

1. **OPERACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS:** Se evidencia incumplimiento a las siguientes actividades de los procedimientos de los procesos publicados en la Intranet y verificados en las vistas en sitio:

**ISO 9001:2015:** literal c) del numeral 4.4.1  
(Aplicación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control sean eficaces y eficientes)

1.1. Incumplimiento de las actividades 5 y 6 del procedimiento "Formulación y Actualización Plan Estratégico Institucional" Código: ES-DE-PCFAPPEI-01 versión 03 publicado en la intranet, ya que se evidencia la publicación de los Elementos de Plan Estratégico Institucional (visión, misión, objeto, políticas y Objetivos estratégicos), sin resolución emitida por la Directora General de la UAESP.

**MIPG/MECI:** Numeral 7.2.3  
**Actividades de Control**  
(Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad; implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control)

1.2. No se evidenció la encuesta trimestral a los servidores públicos de la UAESP para conocer su satisfacción con la publicación o implementación de las campañas, incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 "Lineamientos o Políticas de Operación" del Procedimiento "Comunicación Interna y Externa" Código: ES-GC-PCCIE-04 versión 04 publicado en la intranet.

**NTD SIG 001:2011:** Numeral 5.1.  
**Literal i.**  
(Para la implementación de un procedimiento se debe garantizar a través de su verificación la consistencia entre las características especificadas en las entradas del procedimiento y sus resultados)

1.3. Se evidencia que el plan de supervisión y control fue aprobado por el subdirector de la oficina de RBL el 1 de mayo, incumpliendo la actividad No. 4 del procedimiento "Supervisión y Control de Recolección, Barrido y Limpieza – Residuos Hospitalarios" Código MI-RBL-PCSCRBLRH-01 versión 5 publicado en la intranet, el cual indica que debe estar aprobado a más tardar el 30 de enero de cada vigencia.

	INFORME DE AUDITORIA		ECM-PCAI-FM 04
	VERSIÓN 10	31/08/2015	Página 4 de 12

2. NO CONFORMIDADES		REQUISITO
No.	DESCRIPCIÓN	
	<p><b>1.4.</b> Se evidencia el incumplimiento de la actividad número 9 del procedimiento "Poda de Árboles" Código MI-RBL-PCPA-O2 versión 3, el cual indica que la Subdirección de RBL envía a la Subdirección Administrativa y Financiera la base de datos actualizada con la información que evidencie la atención de la solicitud.</p> <p><b>1.5.</b> Se evidencia que Plan Anual de Supervisión y Control fue presentado con firma del 03 de enero de 2018. De acuerdo con lo suscrito en la actividad No. 02 del procedimiento "Supervisión y Control de Alumbrado público" Código MI-AP-PCSCAP-01 versión 5, este plan debe ser aprobado y revisado a más tardar la última semana de diciembre de la vigencia anterior, en este caso en diciembre de 2017.</p> <p><b>1.6.</b> Se evidencia que el procedimiento Normograma (GAL-PC-04 V5) en su actividad 4, se encuentra desactualizado de acuerdo con los niveles de responsabilidad definidos en el Modelo de Transformación Organizacional, ya que aún menciona las reuniones de autocontrol para realizar seguimiento de las normas y no a los comités primarios, tal como lo establece la Resolución No. 696 de 2017.</p> <p><b>Procesos responsables para el tratamiento:</b> Direccionamiento Estratégico; Gestión de Comunicaciones; Recolección Barrido y Limpieza; Alumbrado Público; Gestión de Asuntos Legales</p>	
2.	<p><b>DOCUMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS:</b> En el <i>Manual Operativo del SIG</i>, hace referencia del <i>Portafolio de Servicios</i> de la UAESP, como un mecanismo para proporcionar información relativa a los productos y servicios, entre otros (Plan estratégico de comunicaciones, Reglamentos técnicos operativos, comercial y Financiero de las concesiones).</p> <p>Al solicitar información se evidenció el documento Portafolio de Servicios, el cual fue</p>	<p><b>ISO 9001:2015:</b> numeral 8.2.2.          (...la organización debe asegurarse de que:          a) los requisitos para los productos y servicios se definan...")</p> <p><b>MIPG/MECI:</b> Numeral 7.2.4  <b>Información y Comunicación.</b>          (Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional; Obtener,</p>



INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04


VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 5 de 12

**2. NO CONFORMIDADES**

No.	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
	<p>comunicado mediante correo institucional el pasado 28 de mayo de 2018, sin embargo, difiere en contenido y estilo al publicado en la Intranet (Ver url: <a href="http://www.uaesp.gov.co/images/Portafolio_servicios_rev_30.9.16.pdf">http://www.uaesp.gov.co/images/Portafolio_servicios_rev_30.9.16.pdf</a>), pero ninguno de los documentos evidenciados registra contenido referente, por ejemplo, de los requisitos especificados por el cliente y/o los especificados por la organización.</p> <p><b>Procesos responsables para el tratamiento:</b> Direccionamiento Estratégico.</p>	<p>generar y utilizar información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno)</p> <p><b>NTD SIG 001:2011:</b> Numeral 4.2.3, literal f. y g. (Establecer una caracterización del bien o servicio; Establecer un portafolio de bienes y servicios en el que se describan como mínimo: el enfoque de las necesidades de los usuarios, el propósito de la entidad, los servicios ofrecidos y los procesos de los servicios que se prestan.)</p>
3.	<p><b>COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:</b> Se evidencia incumplimiento, dado los siguientes eventos:</p> <p><b>3.1.</b> Al verificar la comunicación con el cliente, usuario y/o partes interesadas respecto de los productos y servicios del proceso “Supervisión y Control de Recolección, Barrido y Limpieza – Residuos Hospitalarios” Código MI-RBL-PCSCRBLRH-01 versión 5, no se evidencia información relativa a los productos y servicios.</p> <p><b>3.2.</b> Al verificar la información relativa a los productos y servicios relacionadas con el proceso Aprovechamiento Registro Único de Recicladores de Oficio -RURO, código PC-02 versión 05, no se presentan ni se observan información publicada que facilite su identificación por el cliente, usuario y/o partes interesadas.</p> <p><b>Procesos responsables para el tratamiento:</b> Recolección, Barrido y Limpieza; Aprovechamiento.</p>	<p><b>ISO 9001:2015:</b> numeral 8.2.1. (“...información proporcionada y relativa a los productos y servicios...”)</p> <p><b>MIPG/MECI:</b> Numeral 7.2.4 Información y Comunicación. (Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional; Comunicarse con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno)</p> <p><b>NTD SIG 001:2011:</b> Numeral 4.2.7, literal a. numeral 4 (Definir mecanismos de información de alto impacto a las partes interesadas sobre la gestión de la entidad y organismo distrital)</p>
4.	<p><b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</b> Se evidencia incumplimiento, dado los siguientes eventos:</p>	<p><b>ISO 9001:2015:</b> numeral 9.1.2. (“...seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus</p>

 <p>ALDEA MAYOR DE LA HABANA Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos</p>	INFORME DE AUDITORIA		ECM-PCAI-FM 04
	VERSIÓN 10	31/08/2015	Página 6 de 12

2. NO CONFORMIDADES		REQUISITO
No.	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
	<p><b>4.1.</b> Al verificar con el auditado en el Proceso de Direccionamiento Estratégico acciones respecto del seguimiento a la satisfacción de cliente, se evidencia que esta actividad de la norma no se realiza, limitando la labor de seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.</p> <p><b>4.2.</b> Al confirmar el seguimiento que debe realizarse a la precepción (satisfacción del cliente) en el proceso Gestión de Comunicaciones, Lineamiento o Políticas de operación según procedimiento “Comunicación Interna y Externa, código ES-GC-PCCIE-04 versión 04, no se evidenció documento metodológico el cual facilite la medición de la satisfacción de las partes interesadas de la UAESP, incumpliendo frente al deber de determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p> <p><b>4.3.</b> Al verificar el servicio denominado “<i>Visitas Académicas al Relleno Sanitario Doña Juana</i>” descrito en el portafolio de servicios, no se evidencia registros de seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Servicio que puede verificarse en el siguiente link <a href="http://qui tramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite_entidad/autorizacion-de-ingreso-y-visitas-academicas-al-relleno-sanitario-de-dona-juana/">http://qui tramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite_entidad/autorizacion-de-ingreso-y-visitas-academicas-al-relleno-sanitario-de-dona-juana/</a></p> <p><b>4.4.</b> Al verificar los servicios del Proceso Aprovechamiento, no se evidencia registros de seguimiento a la satisfacción del cliente, usuarios y/o partes interesadas.</p> <p><b>Procesos responsables para el tratamiento:</b> Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicaciones, Disposición Final, Aprovechamiento.</p>	<p><i>(La autoevaluación en el mecanismo de verificación y evaluación, que le permite a la entidad medirse a sí misma, al proveer la información necesaria para establecer si ésta funciona efectivamente o si existen desviaciones en su operación, que afecten su propósito fundamental)</i></p> <p><b>MIPGIMECI:</b> 7.2.5 Monitoreo o supervisión continua</p> <p><i>(El servicio debe satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios; La aplicación de encuestas de satisfacción)</i></p> <p><b>NTD SIG 001:2011:</b> Numeral 5.3, literal h; numeral 6,5 y 6,6 literales b)</p>
5.	<p><b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA:</b> Se evidencia incumplimiento, dado los siguientes eventos:</p> <p><b>5.1.</b> Revisando la Caracterización del Proceso CR-Gestión de Comunicaciones, no fue</p>	<p><b>ISO 9001:2015:</b> numeral 7.5.3.1, literal a).</p> <p><i>(“...la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad (...) se debe controlar para asegurarse de que:</i></p>



INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04


VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 7 de 12

2. NO CONFORMIDADES

No.	DESCRIPCIÓN	REQUISITO
	<p>5.1. posible evidenciar la "Matriz de Requisitos" descrita en el documento "Caracterización del Proceso", incumpliendo con lo descrito en el literal a) del numeral 7.5.3.1 de la ISO 9001:2015.</p> <p>5.2. Se evidencia que se está implementando el procedimiento "Revisión, Verificación y Aprobación de Diseños Fotométricos" con código ALP-POC-04-V-05 y la caracterización de productos en la versión No. 03., sin embargo, al consultar la documentación en el Mapa de Procesos publicado en la intranet, se observa que el procedimiento publicado en el sistema es el "Revisión, Verificación y Aprobación de Diseños Fotométricos" con código MI-AP-PCRVADF-07 y la caracterización de productos publicada es la versión No. 02. Así mismo, no se evidencian registros de las actividades 4 "Publicar los Documentos del SIG", ni 5 "Divulgar la documentación" del Procedimiento "Control de documentos y registros" (DES-PC-11, V7).</p> <p>5.3. Al verificar los procedimientos "Almacén Ingresos" (Código SO-GALO-PCAI-01 versión 04) y "Almacén Egresos" (Código SO-GALO-PCAE-02 versión 04, se encuentran actualizados en la Intranet y aprobados conforme con el procedimiento "Control de documentos y registros" (DES-PC-11, V7), pero al verificar en la intranet el mapa de procesos las respectivas publicaciones, no se evidenciaron durante las visitas en sitio.</p> <p>5.4. Se evidencia que el 28,7% (47) de los encuestados utilizan archivos propios o compartidos, para el manejo de documentos del Sistema de Gestión, lo que puede estar generando riesgos en la utilización de documentos desactualizados u obsoletos que conlleven a reprocesos.</p> <p><b>Procesos responsables para el tratamiento:</b> Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicaciones, Alumbrado Público y Gestión Apoyo Logístico.</p>	<p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite...")</p> <p><b>MIPG/MECI:</b> 7.2.4 Monitoreo o supervisión continua (Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional: Adelantar las siguientes acciones para contar con un adecuado y efectivo componente de información y comunicación dentro del SCI)</p> <p><b>NTD SIG 001:2011:</b> Numeral 5.1, literal c y l. (La entidad y organismo distrital deben atender las siguientes consideraciones: Adecuar los medios electrónicos internos para la publicación de los procedimientos y documentos asociados: Los procedimientos constitutivos del Sistema Integrado de Gestión deben ser socializados y divulgados a los funcionarios y colaboradores cuando sean creados, modificados o derogados)</p>

	INFORME DE AUDITORIA		ECM-PCAI-FM 04
	VERSIÓN 10	31/08/2015	Página 8 de 12

2. NO CONFORMIDADES	
No.	REQUISITO
6.	<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p><b>PLAN DE INTEGRIDAD:</b> No se evidencia documento ni registro relacionado con el plan de gestión de la integridad de la UAESP durante la vista practicada, el cual debió estar el 30 de abril de los corrientes y aunque esta incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia, tampoco cumple con los parámetros definidos en la Guía para la implementación del código de integridad emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.D.C.</p> <p><b>REQUISITO</b></p> <p><b>Legal:</b> Parágrafo transitorio del artículo 2, Decreto Distrital 118 de 2018</p> <p><b>MIPG/MECI:</b> 7.2.1 Ambiente de Control (Asegurar un ambiente de Control: La entidad demuestre el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público)</p> <p><b>NTD SIG 001:2011:</b> Numeral 4.2.5.2, numeral 1. (Establecer un código de ética institucional, el cual debe ser estructurado con la participación de las servidoras públicas y los servidores públicos, los usuarios y las partes interesadas.)</p>

3. OBSERVACIONES:	
No.	DESCRIPCIÓN
3.1.	<p>Producto de los resultados del instrumento (Encuesta) aplicada a 164 servidores públicos y contratistas de la UAESP, se evidencia las siguientes alertas al sistema de gestión de la Entidad:</p> <p>3.1.1. <b>Compresión de la Política de Gestión:</b> Aunque el 76,2% (125) de los encuestados manifiestan que les fue comunicada la Política del Sistema de Gestión, el 81,1% (133) sabe cuál es ésta, y el 84,6% (137) cree que hay una relación con lo que hace en la Entidad. Sin embargo, el 64% (105) entiende la Política.</p> <p>3.1.2. <b>Entrenamiento equipo de trabajo:</b> El 56,1% (92) de los encuestados indican haber participado en procesos de</p>



## INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 9 de 12

inducción en la Entidad, y el 36,0% (59) ha recibido entrenamiento en el puesto de trabajo, y el 49,9% (81) manifiestan que le fueron dados a conocer los procedimientos del proceso al cual pertenecen.

3.1.3. **Niveles de responsabilidad y autoridad:** El 50,6% (92) de los encuestados señalan saber los niveles de responsabilidad y autoridad definidos en la UAESP frente al Sistema de Gestión de la Entidad

3.1.4. **Nivel de conocimiento de procesos y procedimientos:** el 49,9% (81) manifiestan que le fueron dados a conocer los procedimientos del proceso al cual pertenecen, no obstante, el 71,3% (117) indica que de las actividades que desempeña, se encuentran documentadas en algún procedimiento del sistema de gestión.

3.1.5. **Ejercicios de Autocontrol:** el 64,6% (106) manifiesta que han sido convocados a hacer parte de reuniones internas de seguimiento a la gestión, y el 20,1% indica no sabe y/o no conoce la periodicidad en la que se realizan reuniones internas de seguimiento a la gestión en la dependencial área a la cual hace parte.

3.1.6. **Gestión de riesgos:** El 68,9% (113) de los encuestados señala que no ha sido convocado para la construcción del mapa de riesgos del proceso al que pertenece, y el 62,2% (102) no sabe si se han identificado en el proceso al que pertenece riesgos de corrupción. No obstante, el 73,2% (120) sabe de la importancia de identificar y valorar los riesgos.

3.1.7. **Modelo de transformación organizacional:** El 50,0% (82) de los encuestados sabe sobre el Modelo de Transformación Organizacional en la UAESP, y el 60,4% identifico el "Propósito Superior" planteado por la UAESP en dicho modelo.

3.2 La Oficina Asesora de Planeación viene adelantando actividades relacionadas con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de las cuales se realizó un proyecto para modificar el Mapa de procesos y se encuentra definiendo las cadenas de valor, productos que se encuentran en las fases de Alistamiento, Direcciónamiento, implementación y Seguimiento de MIPG, no obstante, no se detallan fechas para cumplir las actividades definidas en citadas fases.

3.3 El Indicador del proceso "Estrategia o estrategias de comunicación presentadas y aprobadas" que se reporta para el primer trimestre de la presente vigencia, no refleja coherencia con la gestión realizada para el periodo reportado. El indicador establecido para medir la gestión, consideramos debe cumplir con requisitos y elementos para apoyar la gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales; por ejemplo, tener en cuenta características como oportunidad, practicidad, que sea transparente/verificable, que genere Información útil para mejorar el proceso, monitorear el cumplimiento, tal como lo indica la "Guía Para la Construcción de Indicadores", versión 2 emitido por el Departamento Administrativo de la Función



**Pública.**

Se manifiesta que mediante Resolución UAESP 026 de 2018 se adoptó el Reglamento Técnico Operativo de la Concesión del Servicio Público de Aseo, el cual establece que la poda de árboles se realizará de acuerdo con el Plan de Podas presentado por los prestadores del servicio de aseo el cual deberá ser aprobado por la Secretaría Distrital de Ambiente. Es importante considerar que una vez aprobado dicho plan, la Subdirección de RBL realice los ajustes pertinentes al procedimiento poda de árboles, con el fin que corresponda a prácticas vigentes frente al ejercicio de la actual norma.

Se observa que la Unidad al no contar con un plan de integridad definido y aprobado, incrementa la materialización de incumplimiento de lo estipulado en el Decreto Distrital 118 de 2018, el cual dio estableció un lapso de seis (6) a partir de la entrada en vigor para dar cumplimiento con las disposiciones allí establecidas, relacionadas con la implementación y toma de conciencia del código de integridad

El procedimiento "Modificación Presupuestal" Código: SO-GF-PCMP-01, utiliza un documento que contiene los siguientes ítem: Antecedentes, Justificación Técnica, Económica y Financiera y Justificación Legal, para la aprobación de la modificación según actividad 3 del procedimiento, por lo cual es importante analizar la posibilidad de inclusión de este documento, a las actividades del procedimiento, como quiera que en la práctica se desarrollan.

Se observa que en la "Formulación de Indicadores" del proceso de Gestión de Apoyo Logístico no participa el almacenista, lo que podría dificultar la medición y el desempeño del proceso, considerando el nivel de conocimiento que tiene sobre las actividades que desarrolla.

**4. CONCLUSIONES:**

4.1. La Unidad cuenta con Sistema de Gestión Documentado, en donde se relaciona de manera articulada los procesos y procedimientos, así como la coherencia de los servicios con los planes de acción; sin embargo, se requiere fortalecer la operación y control de procesos y procedimientos; la documentación de los requisitos para los servicios ofertados por la Unidad; comunicación con el cliente; medición de satisfacción; control de la información documentada; y definir un plan de integridad, ya que es un aspecto del talento humano considerando como parte del eje central del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4.2. La Entidad cuenta con actividades que permitirán armonizar el Sistema Integrado de Gestión, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo de Transformación Organizacional, asociadas a las fases indicadas en la Circular Conjunta 12 de 2018 entre la Veeduría Distrital, sin embargo, carecen de fechas que faciliten el monitoreo a las mismas.

4.3. En promedio (aritmético) y producto de la aplicación de un instrumento de conocimiento a 164 servidores públicos y



## INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 11 de 12

### 4. CONCLUSIONES:

- contratistas, nos permite concluir que 9 de cada 10 encuestados conoce, referencia y/o sabe sobre misión, visión, objetivos estratégicos de la UAESP. Así mismo, en promedio (aritmético) se evidencia que 7 de cada 10 encuestados se siente identificado(a) con la Misión y Visión de la Entidad.
- 4.4. Producto de la aplicación de un instrumento de conocimiento a 164 servidores públicos y contratistas, es importante fortalecer las acciones encaminadas a la comprensión de la política del Sistema de Gestión: acciones de entrenamiento en el puesto de trabajo; comprensión de los niveles de autoridad y responsabilidad; conocimiento de los procesos y procedimientos; ejercicios de autocontrol (Comités Primarios); gestión de riesgos y conocimiento del modelo de transformación organizacional.
- 4.5. El "Plan Estratégico Institucional", que contiene la misión, la visión, los objetivos estratégicos y el Manual del Sistema Integrado de Gestión, entre otros aspectos, esta publicado en la página web de la Entidad, no obstante, no se evidencia de acto administrativo que lo adopte, conforme a procedimiento.

### 5. RECOMENDACIONES:

- 5.1. Analizar las causas de las seis (6) no Conformidades detectadas con el fin de aplicar los correctivos que se consideren y, bajo el enfoque de trabajo en equipo, tomar las acciones correctivas correspondientes que permitan subsanar las causas que están interfiriendo en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión implementado en la UAESP. Es importante aclarar que, conforme a procedimiento, se cuenta con 10 días hábiles a partir de la notificación del presente informe para ser presentados a esta Oficina.
- 5.2. Actualizar las publicaciones en los medios definidos por el Sistema de Gestión de la UAESP toda la documentación necesaria para la operación del Sistema, sensibilizar a los servidores públicos y contratistas del medio de uso de consulta de los documentos.
- 5.3. Fortalecer las actividades de entrenamiento en los puestos de trabajo, inducción / reinducción (según aplique) puesta en conocimiento de los procesos, procedimientos y demás documentación del Sistema de Gestión necesaria para el desempeño de las funciones de los servidores públicos cuando ocurran movimientos de la planta global, y para el desempeño de las objeto y obligaciones contractuales en función de vinculaciones conforme a las necesidades de servicios de la Unidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## INFORME DE AUDITORIA

ECM-PCAI-FM 04

VERSIÓN 10

31/08/2015

Página 12 de 12

### 5. RECOMENDACIONES:

- 5.4. Continuar fortaleciendo la toma de conciencia frente a los lineamientos estratégicos, y aspectos del Modelo de Transformación Organizacional de la Unidad.
- 5.5. Estimar fechas de cumplimiento de las fases indicadas en la Circular 12 de 2018, e incluirlas en el Plan de Armonización del Sistema Integrado de Gestión, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo de Transformación Organizacional.
- 5.6. Adoptar el "Plan Estratégico Institucional" conforme a procedimiento vigente en el Sistema de Gestión de la Unidad.

EQUIPO AUDITOR		JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
NOMBRE	ROL	FIRMA
José Ignacio Pinzón	AUDITOR	Original Firmado
Harold Marcel Puentes	AUDITOR	Original Firmado
Igor Dimitri Guarín Muñoz	AUDITOR	Original Firmado
Hugo Enrique Vega Mojica	AUDITOR	Original Firmado
Martha Irene Olaya	OBSERVADOR	Original Firmado
Jenifer Galindo Marín	OBSERVADOR	Original Firmado
José Abel Osorio López	OBSERVADOR	Original Firmado
Claudia Patricia Chicaiza	OBSERVADOR	Original Firmado
Iván Darío Sierra	OBSERVADOR	Original Firmado

Original Firmado

**ANDRES PABON S.**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

# ANEXO 1

## RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

### INTRODUCCIÓN

El instrumento se diseñó con el objetivo de verificar de forma directa con los servidores públicos y contratistas información relacionada con Lineamientos estratégicos, Talento Humano, Responsabilidad y Autoridad, Comunicación Interna, Control de Documentos, Control de Registros, Medición Análisis y Mejora, Términos y definiciones, Riesgos, y algunos conceptos básicos del Sistema Integrado de Gestión y el Modelo de Transformación Organizacional.

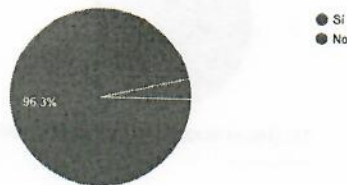
Los servidores públicos y contratistas podrían consultar las fuentes que consideraran, ya que lo que se buscó con el instrumento era evidencia la capacidad del encuestado en evidenciar la respuesta de la mejor forma posible para este.

### RESULTADOS

Se evidencia que 164 encuestas fueron diligenciadas, entre servidores públicos y contratistas, cuyos resultados fueron:

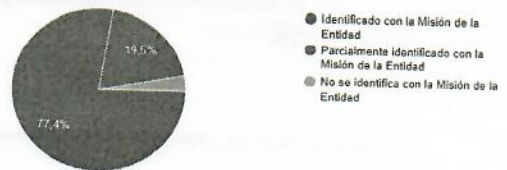
1. ¿Sabe usted cual es la Misión de la UAESP?

164 respuestas



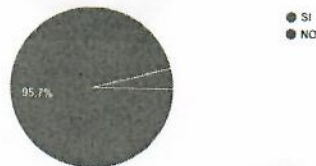
3. De acuerdo con la labor que usted desempeña, usted se siente:

164 respuestas



4. ¿Sabe usted cual es la Visión de la UAESP?

164 respuestas



6. De acuerdo con la labor que usted desempeña, se siente usted:

164 respuestas



CO16/7252

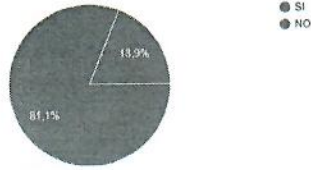


CO16/7253



7. Sabe usted cual es la Política del SIG de la UAESP?

164 respuestas



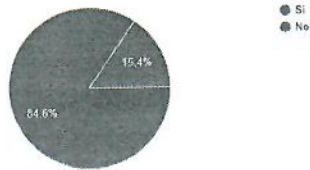
8. La Política del SIG de la UAESP fue comunicada?

164 respuestas



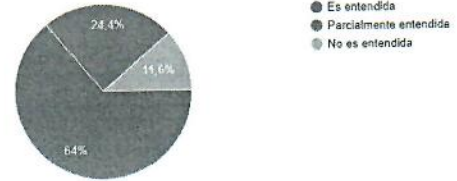
10. ¿Cree usted que hay una relación entre sus funciones y la Política del SIG?

162 respuestas



11. Califique en qué grado es entendida por usted la Política del SIG:

164 respuestas



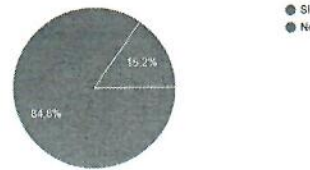
12. ¿Sabe usted cuáles son los Objetivos del SIG de la UAESP?

164 respuestas



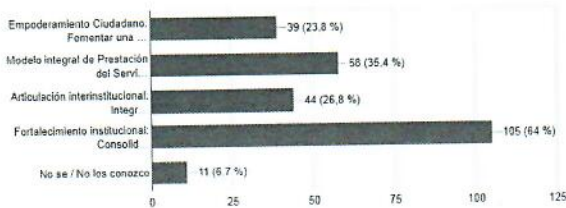
13. ¿Cree usted que hay una relación entre sus funciones y los Objetivos del SIG?

164 respuestas



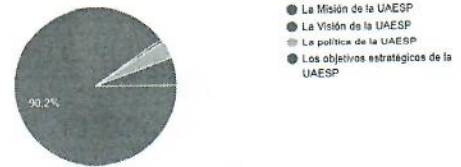
14. ¿Con cuál o cuáles objetivos cree usted que se relacionan sus funciones?

164 respuestas



15. "Garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público." El anterior texto corresponde a:

164 respuestas



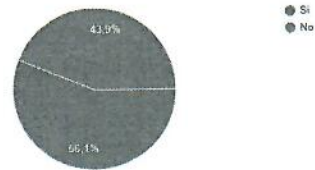
16. ¿Conoce usted las funciones del cargo que desempeña?

164 respuestas



18. ¿Ha participado en procesos de inducción?

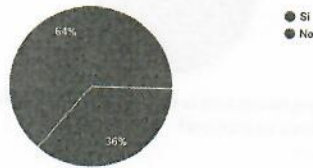
164 respuestas



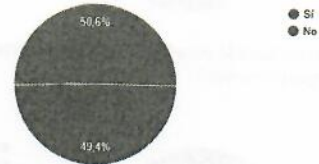


**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**  
**HÁBITAT**  
 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

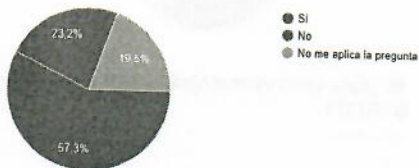
20. ¿Ha recibido entrenamiento en el puesto de trabajo?  
 164 respuestas



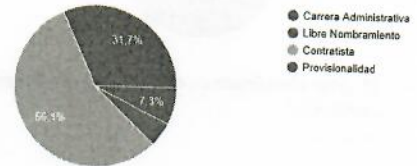
21. ¿Al ingresar a la Entidad y desempeñar sus funciones, le fueron dados a conocer los procedimientos del proceso al cual usted pertenece y cómo se ejecutan?  
 164 respuestas



22. ¿Ha recibido capacitación?  
 164 respuestas



23. Usted se encuentra vinculado a la entidad como:  
 164 respuestas



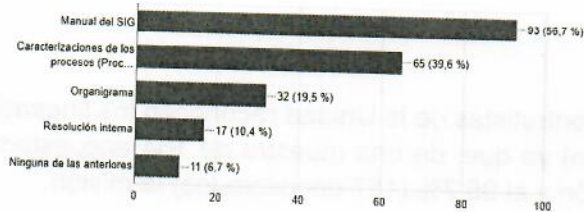
24. ¿Ha sido evaluado en su desempeño?  
 164 respuestas



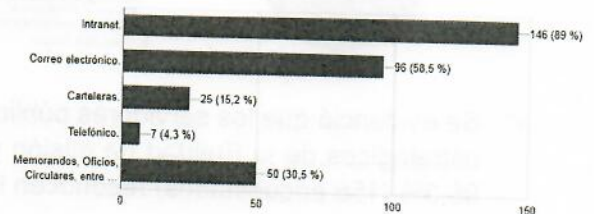
25. ¿Sabe usted si la UAESP ha definido las responsabilidades y autoridades del SIG?  
 164 respuestas



26. En cuál o cuáles documentos se pueden identificar las responsabilidades y los niveles de autoridad del SIG?  
 164 respuestas



27. ¿Cuáles son canales de comunicación usados en el Sistema Integrado de Gestión?  
 164 respuestas



29. ¿De las actividades que usted desempeña, estas se encuentran documentadas en algún procedimiento?  
 164 respuestas

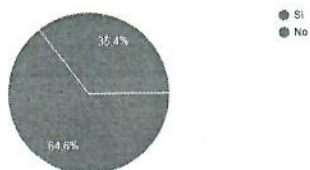


30. Deja usted registros de las actividades que desempeña al seguir el procedimiento?  
 164 respuestas



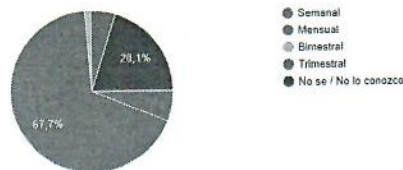
31. ¿Lo han convocado a hacer parte de reuniones internas de seguimiento a la gestión?

164 respuestas



32. Con que periodicidad se realizan reuniones internas de seguimiento a la gestión en su dependencia/área.

164 respuestas



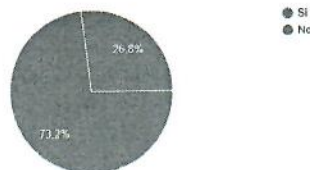
35. ¿Ha sido convocado para la construcción del mapa de riesgos del proceso al que pertenece?

164 respuestas



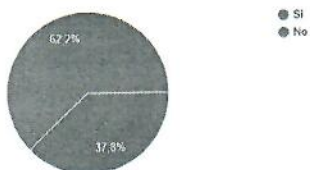
36. ¿Tiene claridad de la importancia de identificar y valorar los riesgos asociados a su proceso?

164 respuestas



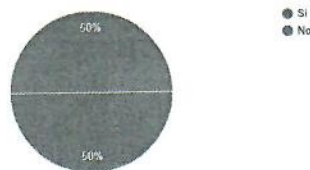
37. ¿Han identificado en el proceso al que pertenece riesgos de corrupción?

164 respuestas



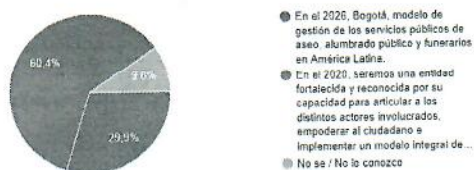
38. ¿Sabe usted sobre el Modelo de Transformación Organizacional en la UAESP?

164 respuestas



39. ¿Cuál de los siguientes enunciados obedece al "Propósito Superior" planteado por la UAESP ?

164 respuestas



✓ Se evidenció que los servidores públicos y contratistas de la Unidad reconocen los lineamientos estratégicos de la Entidad (la misión y visión) ya que, de una muestra de 164 encuestados, el 96,3% (158 encuestados) reconocen la misión y el 95,7% (157 encuestados) la visión.

✓ Al indagar en los servidores públicos y contratistas por su identificación con la labor que desempeña, en promedio (aritmético) se evidencia que 7 de cada 10 encuestados se siente identificado(a) con la Misión y Visión de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

- ✓ Por otra parte, el 82,3% (135) de los encuestados sabe cuáles son los objetivos estratégicos, el 84,8% (139) cree tener relación con lo que hace en la Entidad, dado que el 87,8% conoce las funciones del cargo que desempeña.
- ✓ Compresión de la Política de Gestión: Aunque el 76,2% (125) de los encuestados manifiestan que les fue comunicada la Política del Sistema de Gestión, el 81,1% (133) sabe cuál es ésta, y el 84,6% (137) cree que hay una relación con lo que hace en la Entidad. Sin embargo, el 64% (105) entiende la Política.
- ✓ Entrenamiento equipo de trabajo: El 56,1% (92) de los encuestados indican haber participado en procesos de inducción en la Entidad, y el 36,0% (59) ha recibido entrenamiento en el puesto de trabajo, y el 49.9% (81) manifiestan que le fueron dados a conocer los procedimientos del proceso al cual pertenecen.
- ✓ Se evidencia riesgo en la consulta de los documentos del SIG, ya que el 28.7% de los encuestados utilizan archivos propios o compartidos, lo que puede generar la utilización de documentos desactualizados, es importante siempre consultar los documentos que se encuentran publicados en el mapa de procesos del SIG.
- ✓ De acuerdo con la información reportada en la encuesta de percepción del SIG, se puede evidenciar que los servidores públicos de la Unidad conocen los canales de comunicación, ya que el 96% de los servidores relaciono canales como: la Intranet, circulares, oficios, correo electrónico y carteleras.
- ✓ Niveles de responsabilidad y autoridad: El 50,6% (92) de los encuestados señalan saber los niveles de responsabilidad y autoridad definidos en la UAESP frente al Sistema de Gestión de la Entidad
- ✓ Nivel de conocimiento de procesos y procedimientos: el 49.9% (81) manifiestan que le fueron dados a conocer los procedimientos del proceso al cual pertenecen, no obstante, el 71,3% (117) indica que de las actividades que desempeña, se encuentran documentadas en algún procedimiento del sistema de gestión.
- ✓ Ejercicios de Autocontrol: el 64,6% (106) manifiesta que han sido convocados a hacer parte de reuniones internas de seguimiento a la gestión, y el 20.1% indica no sabe y/o no conoce la periodicidad en la que se realizan reuniones internas de seguimiento a la gestión en la dependencia/área a la cual hace parte.
- ✓ Gestión de riesgos: El 68.9% (113) de los encuestados señala que no ha sido convocado para la construcción del mapa de riesgos del proceso al que pertenece, y el 62,2% (102) no sabe si se han identificado en el proceso al que pertenece riesgos de corrupción. No obstante, el 73,2% (120) sabe de la importancia de identificar y valorar los riesgos.



CO16/7252



CO16/7253





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

- ✓ Modelo de transformación organizacional: El 50.0% (82) de los encuestados sabe sobre el Modelo de Transformación Organizacional en la UAESP, y el 60,4% identifico el "Propósito Superior" planteado por la UAESP en dicho modelo.

---

14 DE JUNIO DE 2018  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)  
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS