

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100063773**

Página 1 de 5

Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

PARA: **DOLLY ARIAS CASAS**
DIRECCION GENERAL (E)

DOLLY ARIAS CASAS
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

YIRA BOLAÑOS ENRIQUEZ
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO (E)

LILLY LORENA BARBOSA
SUBDIRECCION DE RECOGIDO BARRIDO Y LIMPIEZA (E)

HENRY VELASQUEZ VALENCIA
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (E)

MANUEL JIMMY CAICEDO
SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO Y SERVICIOS FUNERARIOS (E)

PAOLA ANDREA MANCHEGO
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe resultados Auditoria Servicio al Ciudadano Ciclo 2-2025

Respetados(as) Directora y Subdirectores(as):

Un cordial saludo.

Conforme al plan de la auditoría relacionada en el asunto, por medio del presente memorando, se les comunica el informe de la auditoría realizada y el resumen ejecutivo derivado.

Como resultado de la auditoría, se presentaron observaciones que requieren tratamiento de plan de mejoramiento, y recomendaciones y sugerencias, respecto de las cuales queda a potestad y

MEMORANDO

Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100063773**

Página 2 de 5

Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

responsabilidad del área o proceso considerar la formulación de plan de mejoramiento. No obstante, se alienta a los responsables a que analicen la conveniencia de determinar acciones que contribuyan a la mejora continua de la Entidad.

Para el plan de mejoramiento, se requiere la observancia de las disposiciones y los términos definidos en el procedimiento denominado “*ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento*”.

A continuación, se presenta el resumen ejecutivo derivado del informe de auditoría:

Informe Ejecutivo de Auditoría Interna**Principales Conclusiones:**

Entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, se gestionaron 7452 PQRSD, lo cual representa un incremento neto de 2326 peticiones y un incremento porcentual de 45.37 %, con respecto al segundo semestre de 2024.

Se evidenció que las dependencias que más atendieron peticiones son: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 5222 peticiones equivalente al 69.2%, la Subdirección de Alumbrado Público con 914 equivalente al 12.2%, y la Subdirección Administrativa y Financiera con 882 peticiones equivalente al 11.8%.

Con base en evaluación parcial del Proceso de gestión de control disciplinario en relación con el cumplimiento de la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica, se pudo determinar que el proceso gestiona adecuadamente las “*Directrices para 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*”:

Observaciones:

Proceso Servicios Funerarios: De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 45%, un promedio mensual de 4.33 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 21.53 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100063773**

Página 3 de 5

Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

Proceso Alumbrado Público: De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 80%, un promedio mensual de 114 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 31.9 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

Proceso Aprovechamiento: De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 52.66%, un promedio mensual de 1.83 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 13.08 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015

Proceso Recogido Barrido y Limpieza: De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 14.97%, un promedio mensual de 37.16 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 15.14 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015

Subdirección Administrativa y Financiera: De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 30%, un promedio mensual de 1.83 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 15.56 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015

Proceso Recogido Barrido y Limpieza: De acuerdo con el seguimiento a la gestión de peticiones en SDQS y Orfeo, se verificó que, mediante el usuario temporal de archivo, también se gestionan respuestas a peticiones ciudadanas, lo cual ocasiona una amplia dispersión de responsabilidades, y así mismo una probabilidad significativa en la materialización del riesgo de responder fuera de términos u omitir respuesta y consecuentemente el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100063773**

Página 4 de 5

Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

Recomendaciones:

Proceso Servicio al Ciudadano:

- En cumplimiento del Artículo 3 del decreto 371 de 2010, *"Todas las entidades del Distrito deben garantizar el registro de la totalidad de los requerimientos que interpone la ciudadanía en Bogotá te escucha, con el fin de garantizar la oportunidad de las respuestas, la calidad y la coherencia de estas"*; se recomienda estudiar la viabilidad de un desarrollo tecnológico para la implementación de interoperabilidad entre el sistema SDQS y ORFEO, con el fin de gestionar respuestas oportunas y calificadas, y ejercer un control sistemático, para garantizar la radicación, reparto de respuestas y archivo óptimos y simultáneos en las dos plataformas; lo anterior en coordinación con OTIC
- Revisar la posibilidad de diseñar e implementar herramientas tecnológicas, o solicitar transferencia de conocimientos y tecnologías de otras entidades distritales, para optimizar la gestión de respuestas a SDQSD oportunas y calificadas, con base al análisis de flujo de información y el cumplimiento a la normativa vigente, como pueden ser respuestas automáticas, chatbot, correo electrónico individual para radicación de PQRSD, entre otras; lo anterior en coordinación con OTIC.
- Gestionar la actualización del conmutador en coordinación con las áreas que suministran información, para mejorar la experiencia del ciudadano y consecuentemente la imagen institucional y la optimización de los servicios, lo anterior en coordinación con OTIC

Proceso Servicio al Ciudadano /Misionales:

- Continuar con las capacitaciones internas y externas, de manera focalizada y selectiva, e implementar estrategias dirigidas a motivar a los procesos de la UAESP para profundizar en el manejo del sistema, y sensibilizar en la importancia de una gestión oportuna y simultánea en plataformas de Orfeo y SDQS.
- Estudiar la viabilidad de compartir experiencias, y unificar criterios para desarrollar actividades de gestión de la contratación del personal de apoyo y la respectiva transferencia de conocimiento, especialmente en cambios de la administración; esto con el apoyo del proceso de gestión del conocimiento y la innovación
- Implementar mesas de trabajo con el fin de acordar mecanismos que permitan optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de las respuestas compartidas, y cierre de respuestas simultaneo en Orfeo y SDQS
- Capacitar a los responsables de atención a la ciudadanía y primeros receptores de peticiones en la temática de cada una de las misionales de la UAESP, con el fin de brindar respuestas asertivas y directas al ciudadano. Esto alineado con una adecuada tipificación de los subtemas en cada una de las áreas, en coordinación con el proceso de servicio al ciudadano

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100063773**

Página 5 de 5

Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

Proceso Alumbrado Público:

-Estudiar la viabilidad de implementar respuestas automáticas iniciales dando cumplimiento a los términos legales de la petición y direccionando los términos para el cumplimiento de los siguientes trámites y/o servicios tipificados como subtemas:
aprobación de diseño fotométricos, solicitud de expansión de la infraestructura de alumbrado público y solicitud de repotenciación de alumbrado público.

Cordialmente,

Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2025.08.29
23:43:50 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe de Auditoría (1 archivo digitalizado)

Elaboró: Javier Ramiro Alvarez – Profesional Universitario

Revisó: Sandra Beatriz Alvarado – Jefe (a) OCI

Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado – Jefe (a) OCI

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**CONTENIDO**

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	3
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	4
2.1 Contexto de la auditoría:.....	4
2.2 Ejecución de la auditoría.....	4
2.2.1 Planificación.....	4
2.2.2 Recolección de la información	5
2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.	5
2.3.1 Gestión semestral de PQRSD en SDQS	6
2.3.2 Promedio de días en respuestas a PQRSD por dependencia	10
2.3.3 Peticiones atendidas y extemporáneas	12
2.3.3.1 Recolección Barrido y Limpieza (RBL)	12
2.3.3.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)	15
2.3.3.3 Subdirección de Servicios Funerarios.....	16
2.3.3.4 Subdirección de Alumbrado Público	18
2.3.3.5 Subdirección de Disposición Final	20
2.3.3.6 Subdirección Administrativa y financiera	21
2.3.4 PQRSD Vencidas – SDQS:.....	22
2.3.5 Seguimiento Conmutador UAESP	23
2.3.6 Seguimiento a Encuestas de Percepción – Resolución 1519 del 2020.....	24
2.3.7 Seguimiento a gestión de Denuncias por presuntos actos de corrupción. – Directiva Conjunta 001 de 2021.....	25
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS ...	26
4. OBSERVACIONES.....	27

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

5.	SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	28
6.	CONCLUSIONES	29
7.	RECOMENDACIONES.....	30
8.	APROBACIÓN.....	32

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria.....	3
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría	27
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	28
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	30

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS LEGAL
INFORME	Informe de Resultados Auditoria Servicio al Ciudadano Ciclo 2-2025 UAESP.
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLE O AUDITADOS	Proceso Servicio al ciudadano (SAF)- Procesos misionales de la entidad
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las políticas, normas y regulaciones, aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano, en relación con los canales de atención, gestión del riesgo, evaluación de la gestión de la atención de los requerimientos (PQRS) y planes de mejoramiento suscritos por el proceso, de acuerdo con los procedimientos y la normatividad vigente.
ALCANCE	01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.
PERIODO DE EJECUCIÓN	1 de julio a 29 de agosto de 2025
EQUIPO AUDITOR	Javier Ramiro Álvarez
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	- o Ley 1755 de 2015, - o Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - o Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 - o Artículos 15 16 y 17 Decreto 847 de 2019 - o Decreto 371 de 2010 - o Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS. - o Directiva conjunta 001 de 2021 Secretaria General - SJD - o Planes de mejoramiento suscritos por el proceso de servicio al ciudadano. - o SCI-MN-01 V2 Manual del servicio a la ciudadanía UAESP - o SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">o SCI-PC-02 V3 Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESPo SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupcióno SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRSD por redes socialeso Tablero Control Ciudadano - Veeduría Distritalo Informe gestión de peticiones Entidades Distritales – Secretaria Generalo Informes, indicadores y archivos PQRS radicados en la UAESP y en el sistema SDQS.o Planes de mejoramientos relacionados al servicio al ciudadano.o SCI-MN-01 V2 Manual del servicio a la ciudadanía UAESPo SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadanoo SCI-PC-02 V3 Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESPo SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupcióno SCI-PC-04 V1 Chat virtual de la UAESPo SCI-PT-01 V1 Protocolo para gestionar las denuncias de actos de corrupción y medidas de protección al denunciante. |
|--|---|

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

2.1 Contexto de la auditoría:

La presente auditoría se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAESP 2025, y corresponde al seguimiento del primer semestre de la vigencia 2025. Se precisa que este ejercicio de auditoría tuvo un enfoque legal.

2.2 Ejecución de la auditoría

2.2.1 Planificación

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

- SAF - Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano
- Subdirección RBL
- Subdirección de Aprovechamiento
- Subdirección de Disposición Final
- Subdirección de Alumbrado Público
- Subdirección de Servicios Funerarios

2.2.2 Recolección de la información

La OCI, recopiló información de los informes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con el objetivo de consolidar los datos de peticiones atendidas en términos, fuera de términos y vencidas sin respuesta. Los días 1, 14 y 15 de agosto de 2025, se celebraron reuniones con el proceso Servicio al Ciudadano, con el fin de analizar el estado de la prestación del servicio y atención de PQRSD, también se celebraron reuniones con los procesos misionales y la oficina de control disciplinario interno, los días 20, 21, 22 y 25 de agosto de 2025.

Paralelamente se realizó una revisión de los procedimientos, instructivos y protocolos, publicados en el sistema integrado de gestión y la información reportada por los Entes de Control como la y Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2.3 Descripción y análisis de resultados de la auditoría.

A continuación, se presentan los datos de peticiones y solicitudes gestionadas en la UAESP, donde la OCI verificó la información reportada por el proceso de Servicio al Ciudadano, respecto del total de solicitudes registradas en el aplicativo SDQS para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, observando un registro total de 7452 solicitudes distribuidas por mes de la siguiente manera:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SDQS clasificadas por mes

I-2025	
Mes	PQRSD
Enero	996
Febrero	895
Marzo	1076
Abril	1396
Mayo	1631
Junio	1458
TOTAL	7452

Fuente: Elaboración propia – Informes de seguimiento PQRSD

2.3.1 Gestión semestral de PQRSD en SDQS

De acuerdo con la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano, para el periodo en evaluación, la OCI verificó la siguiente distribución de PQRSD por dependencia ingresadas en el SDQS, además de la variación con respecto al segundo semestre de 2024 y la participación porcentual del semestre en la UAESP.

Peticiones por dependencia										
Dependencia	II-2024	01	02	03	04	05	06	I-2025	% Variación	% Parti
Recolección Barrido y Limpieza	3586	740	601	782	916	1118	1065	5222	45.62	69.2
Alumbrado Público	1111	135	101	96	183	221	178	914	-17.7	12.2
Servicios Funerarios	124	11	9	20	24	22	13	99	-20.1	1.32
Aprovechamiento	260	39	39	44	89	43	33	287	10.3	3.8
Disposición Final	24	4	5	0	3	3	5	20	-16.6	0.26

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Asuntos Legales	22	4	3	3	5	2	2	19	-13.6	0.25
Administrativa Financiera	729	63	136	127	174	220	162	882	20.9	11.8
Control Disciplinario Interno	13	0	0	4	2	1	0	7	-46.0	0.09
Total	5126	996	895	1076	1396	1631	1458	7452	45.37	100 %

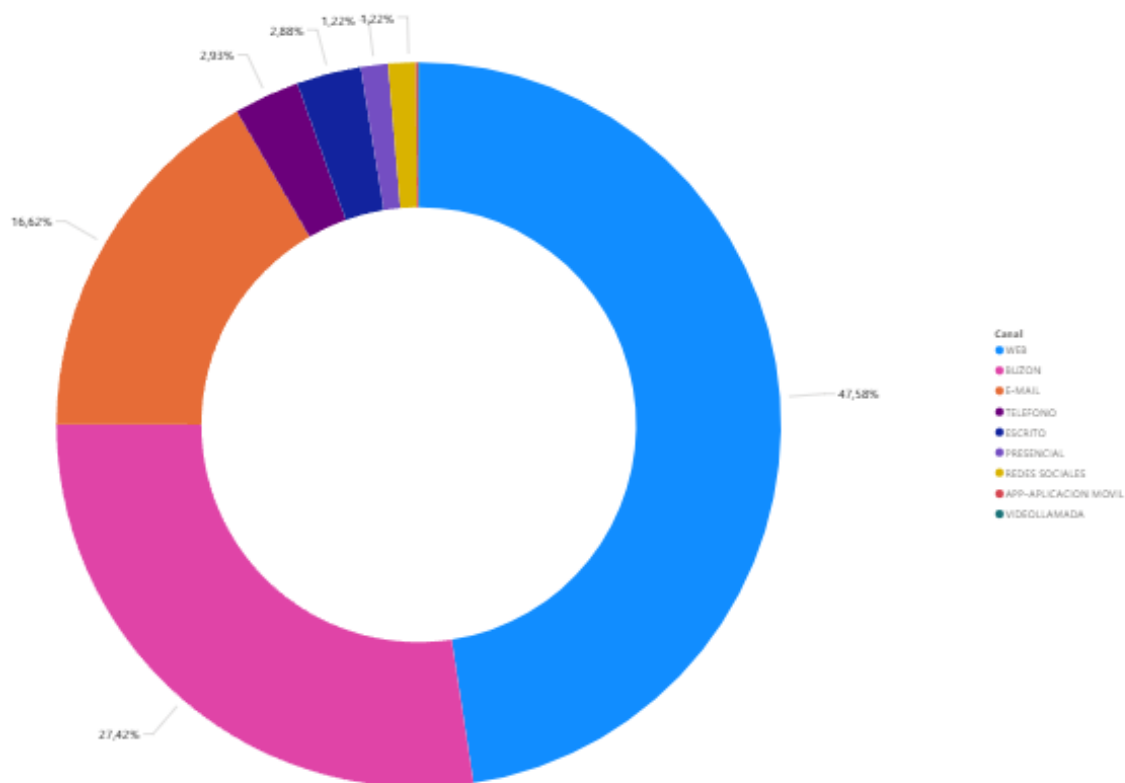
Fuente: Elaboración propia – Informes de seguimiento PQRS

Cabe precisar que las cifras presentadas en la tabla pueden contener margen de error, dado que las bases tomadas del proceso Servicio al Ciudadano presentan duplicados y algunas inexactitudes en fechas de corte.

Según esta tabla, la OCI evidenció que la dependencia con mayor número de peticiones radicadas en SDQS fue la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con un total de 5222, lo que representa un incremento con respecto al semestre precedente del 45.62% y una participación del 65.84% sobre la totalidad de las peticiones de la UAESP para el primer semestre, seguida de la subdirección de Alumbrado Público con un total de 914 peticiones, las cuales representan una participación del 12.2% y una disminución del 17.7%. El tercer lugar corresponde a Subdirección Administrativa y Financiera, con un total de 882 peticiones, 11.8% de participación e incremento del 20.9%. La UAESP durante el semestre presentó un incremento en 2326 peticiones equivalente a un 45.37% más respecto del periodo de la vigencia anterior.

Ahora bien, según los datos consultados en el tablero de control ciudadano de Veeduría Distrital (SDQS), la OCI verificó la información sobre las solicitudes atendidas por las diferentes categorías de canal definidas por la entidad, donde se observó que, los canales más frecuentados por el usuario son en su orden: Web: 2778 respuestas que representan 47.58%, Buzon: 1601 respuestas equivalentes al 27.42%, y Email: 970 respuestas equivalentes al 16.62%. En total la UAESP presentó en el semestre un incremento en el registro de sus peticiones en un 45.37%

Ilustración 1 - Informe semestral peticiones por canal

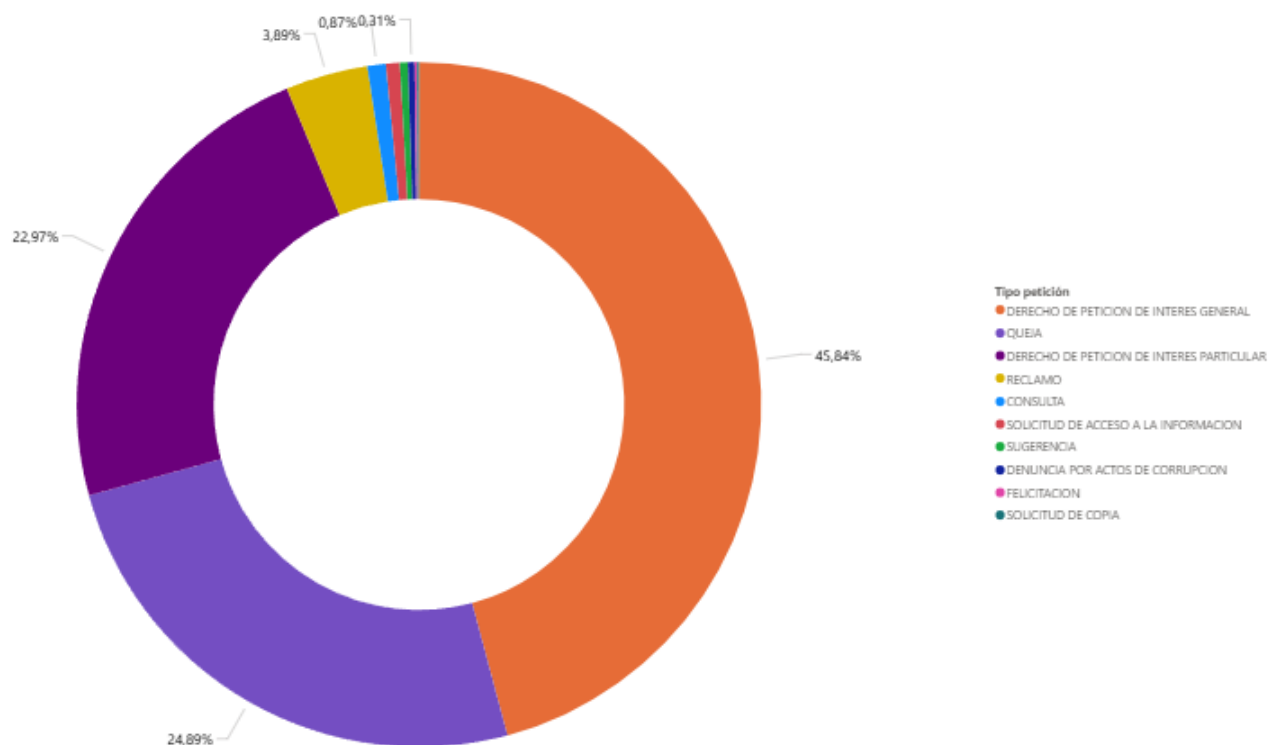


Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

Con respecto a las categorías por tipología, la OCI verificó que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 45.84% con 2676 respuestas, la categoría "queja" representa el 24.89% con 1453 respuestas y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 22.97% con 1341 respuestas.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

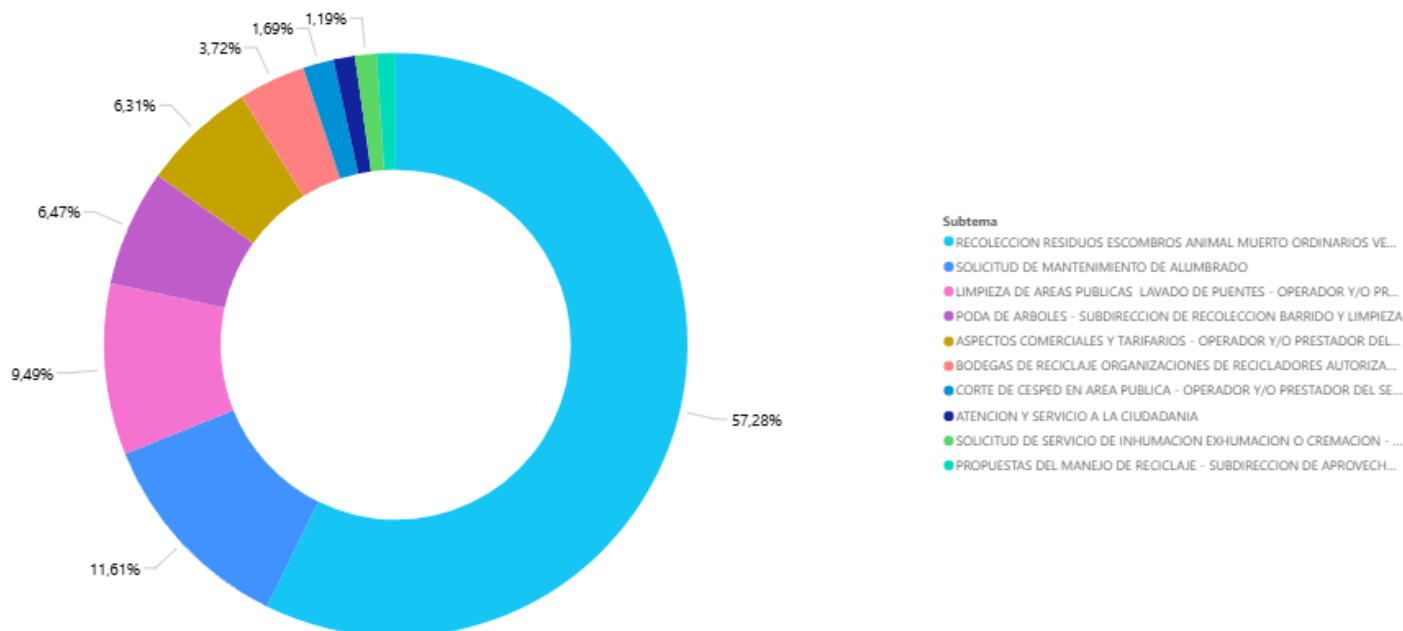
Ilustración 2 - Informe semestral peticiones por tipología



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

En relación con las categorías por subtema, se confirmó que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" representa el 57.28% con 3222 respuestas. Durante el segundo semestre de 2024 este subtema pesó el 17.84%, es decir la categoría se incrementó en 39.44%. El subtema "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" representa el 11.61% con 653 respuestas (15.94% para segundo semestre 2024), y la categoría "Limpieza de áreas públicas" representa el 9.49% con 534 peticiones (6.07% para el segundo semestre de 2025).

Informe semestral peticiones por subtemas



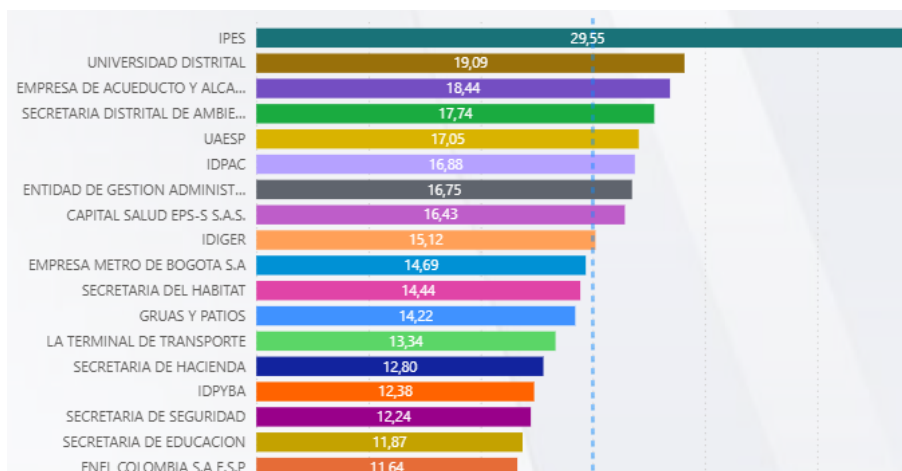
Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.

2.3.2 Promedio de días en respuestas a PQRSD por dependencia

La OCI verificó mediante consulta al tablero de control ciudadano que el total de peticiones semestrales atendidas a nivel distrital equivale a 309199 respuestas, de las cuales la UAESP gestionó 5838 equivalente al 1.88% de la totalidad de respuestas distritales. También se consultó el estado de la UAESP con respecto a los días promedio para emitir respuesta, en comparación con otras entidades distritales; encontrando que el promedio de días más alto lo tiene IPES con 24.55 días, en tanto que la UAESP ocupa quinto lugar con 17.05 días en promedio; como se puede validar en la siguiente ilustración

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Promedio semestral de días de gestión de respuestas



Fuente: Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.

Ahora bien, mediante consulta en el tablero de Control Ciudadano, se observó que, durante el semestre en evaluación, los mayores promedios de días para la gestión de respuestas corresponden a la Subdirección de Alumbrado público y la Subdirección de Servicios Funerarios, con 31.9 días y 21.53 días respectivamente, lo cual representa una variación con respecto al segundo semestre de 2024 de incremento en alumbrado público de 19.59 días y disminución en servicios funerarios de 10.53 días. Por su parte la Subdirección Administrativa y financiera mejoró su desempeño en 9.99 días

DEPENDENCIA	II-2024 - Días	I-2025-Días	Variación-días
S. Servicios Funerarios	32.05	21.53	-10.52
S. RBL	14.95	15.14	0.19
S. Disposición Final	12.41	14.35	1.94
S. Alumbrado Publico	12.31	31.90	19.59
S. Aprovechamiento	16.4	13.09	-3.31
OACRI	13.5	14.00	0.5
O. A. de Planeación	14.0	21.25	7.25
O. Tecnologías I y C	13.0	0	0
O. Control Disciplinario I	5.53	5.14	-0.39
S. Administrativa y F	25.55	15.56	-9.99
S. Asuntos Legales	11.55	13	1.45

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.3.3 Peticiones atendidas y extemporáneas

Al revisar el histórico de los cuatro últimos semestres consultado en el Tablero del Ciudadano de Veeduría Distrital, se tiene que la UAESP presentó un incremento de 666 respuestas, lo cual representa para el semestre en evaluación un incremento del 11.28%, como se puede validar a continuación:

Respuestas SDQS

	II-2023	I-2024	II-2024	I-2025	Incremento	Incremento %
Peticiones semestre	4681	3824	5172	5838	666	11.28%

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

De manera complementaria, en el marco de la Auditoria los procesos misionales remitieron las matrices semestrales del control de peticiones atendidas en términos y fuera de términos durante el periodo en evaluación. También durante las entrevistas a los procesos la OCI validó la trazabilidad de las peticiones vencidas, mediante muestreo en la gestión de SDQS y ORFEO. Además, se realizó un análisis en el desempeño del área y su relación con el proceso de servicio al ciudadano, con respecto a la atención a PQRSD.

2.3.3.1 Recolección Barrido y Limpieza (RBL)

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el primer semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 3306 respuestas, de las cuales 495 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 14.97%. En el marco del primer ciclo de esta auditoría, se tiene que este indicador representó el 32% para el segundo semestre del 2024.

Peticiones atendidas RBL

Subdirección de Recogido Barrido y Limpieza I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	388	406	320	461	539	697	2811
Fuera de términos	42	38	79	208	50	78	495
Total	430	444	399	669	589	775	3306

Fuente: Proceso RBL.

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 69.35% de respuestas correspondieron al subtema “Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliario”.

En relación con la entrevista con el proceso, se consultó el Sistema SDQS y trazabilidad en Orfeo, donde se evidenciaron un total de NNN peticiones vencidas, con corte al NNNN. Con base al análisis de este muestreo y al análisis de los indicadores de desempeño del área, se determinaron los siguientes aspectos en la gestión de las respuestas a PQRSD:

- El incremento en las peticiones con respecto a recolección de residuos sólidos y Puntos críticos se explicó con base en contingencia de la problemática en la ciudad y la utilización del canal Whatsapp por parte del equipo de contratistas de territorio.
- Durante el semestre se presentó un incremento en respuestas fuera de términos con respecto a recolección de llantas, toda vez que no se había dado inicio a la contratación con Aguas Bogotá, entidad que debía gestionar la recolección y los oficios de respuesta se generaban en la UAESP.
- Se manifestó que la asignación de PQRSD al proceso presenta fallas en cuanto a identificación de dirección y algunos retrasos. Con respecto a los operadores se identificó agilidad en las respuestas.
- Se identificó peticiones vencidas con respuesta definitiva, pendientes de cerrar en SDQS, debido en deficiencias en la comunicación al interior del área. También se identificó peticiones debido a falta de coordinación en respuestas compartidas.

Seguimiento a peticiones ciudadanas en usuario temporal de archivo

En el Marco de los resultados de la Auditoria de Gestión Documental, comunicada mediante radicado en Orfeo No. 20251100031263, la OCI observó la existencia de un usuario temporal de archivo correspondiente a SRBL. En el informe de resultados, la OCI se pronunció en los siguientes términos: “*La Oficina de Control Interno considera que debe revisarse este tipo de*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

autorizaciones otorgadas, ya que permitir excepciones a una dependencia podría generar inconformidades en otras que enfrentan situaciones similares. Además, lejos de solucionar el problema de acumulación, podría estar creándose otro cuello de botella. Por tal motivo, es importante que frente a este caso se establezca fecha concreta para dejar en ceros la bandeja del usuario temporal como suspender el envío de nuevos radicados, comunicando tanto a la Oficina TICS como a Gestión Documental.”

“En este sentido, la OCI recomienda establecer un plan de choque conjunto entre cada dependencia y Gestión Documental, priorizando las áreas con mayor acumulación de radicados. Igualmente, se sugiere a la oficina Tics y Gestión Documental, revisar y controlar de forma estricta las autorizaciones para la creación de usuarios temporales, evitando la duplicidad de perfiles y la dispersión de responsabilidades. Es fundamental que desde cada líder de proceso se establezcan lineamientos para depurar principalmente las bandejas de los usuarios que ya no se encuentran en su dependencia y asegurar el cierre formal de bandejas al momento de finalización de contratos o traslados de funcionarios.”

En el marco de la auditoria de gestión documental, también se realizó un seguimiento a la cantidad de orfeos que permanecían en el usuario temporal de archivo, de la siguiente manera: 22978 orfeos al inicio de la aprobación en el mes de febrero, 24705 orfeos al 26 de febrero de 2025, y 25657 orfeos al 17 de marzo de 2025.

En el marco de la auditoria de servicio al ciudadano, se evaluó mediante muestreo y consulta in situ, el estado de las peticiones ciudadanas – SDQS, que se encontrasen en el archivo temporal de archivo al 20 de agosto de 2025. El proceso informó que a esta fecha la cantidad de orfeos correspondientes al usuario temporal ascendía a 38000 orfeos. Las causas explicadas por el proceso son la insuficiencia de personal y alto volumen de orfeos en SRBL. Si bien se contrató a un(a) servidor(a) para cumplir con la tarea de evacuar la totalidad de este usuario, este servidor(a) informó que en un término de 2 meses alcanzó a cerrar 6000 orfeos, a la fecha de la auditoria esta actividad de cierres no continuo, debido a le fueron asignadas otras labores secretariales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

En relación con el seguimiento a peticiones ciudadanas, la OCI verifico la trazabilidad y el estado de los siguientes SDQS y sus correspondientes Orfeos, de la siguiente manera:

- SDQS 3981422025 Orfeo 20257000495532 En trámite sin respuesta.
- SDQS 3786322025 Orfeo 20257000468012 Respuesta definitiva del operador.
- SDQS 3819722025 Orfeo 20257000470632 En trámite sin respuesta. Vence 22/08/2025
- SDQS 3823422025 Orfeo 20257000470672 En trámite sin respuesta. Vence 20/08/2025
- SDQS 369642025 Orfeo 20257000453142 Respuesta definitiva del 19/08/2025

En este orden de ideas, la OCI pudo verificar que el usuario temporal de archivo no solamente cumple con la funcionalidad de archivo, sino que también corresponde a un usuario de gestión de respuestas a las peticiones, lo cual puede ocasionar dispersión de responsabilidades, y así mismo, probabilidad de materialización del riesgo de respuestas inoportunas y no calificadas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

2.3.3.2 Subdirección de Aprovechamiento (SAPROV)

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que en el primer semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 150 respuestas, de las cuales 79 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 52.66%. En el marco del primer ciclo de esta auditoría, se tiene que este indicador representó el 50% para el segundo semestre del 2024.

Peticiones Atendidas SAPROV.

Subdirección Aprovechamiento I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	11	6	10	9	17	18	71
Fuera de términos	35	10	5	7	14	8	79
Total	56	16	15	16	31	26	150
% fuera de términos II-2024: 50%				% fuera de términos I2025			52.66

Fuente: Proceso Aprovechamiento

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 61.4% de las respuestas correspondieron al subtema “Bodegas de reciclaje organizaciones de recicladores autorizados”.

En relación con la entrevista con el proceso, se consultó el Sistema SDQS y trazabilidad en Orfeo, donde se evidenciaron un total de 1 petición vencida, con corte al 21 de agosto de 2025. Cabe anotar que esta petición vencía el mismo día de la entrevista y correspondía a un derecho de petición con traslado a asociación de reciclaje. Con base al análisis de este muestreo y al análisis de los indicadores de desempeño del área, se determinaron los siguientes aspectos en la gestión de las respuestas a PQRSD

- El proceso presentó evidencia de herramienta para registro y seguimiento simultáneo a SDQS y Orfeo a través del tablero de control elaborado por el área.
- El proceso manifestó la necesidad en la gestión y ejecución con respecto a la contratación del servicio de mensajería, ya que cuando el peticionario solicita respuesta a través de correo certificado, se corre el riesgo de incumplir con los términos legales debido a la falta de inmediatez del servicio de mensajería.
- El equipo de territorio apoya en la comunidad la gestión de peticiones para todas las misionalidades de la UAESP, junto con el equipo de profesionales de cada área se gestionan las respectivas respuestas. De este equipo de territorio, existen usuarios en Orfeo asignados a la subdirección de aprovechamiento que pueden tener respuestas extemporáneas o vencidas (especialmente compartidas), que pueden estar incidiendo negativamente en los indicadores del área.

2.3.3.3 Subdirección de Servicios Funerarios

Conforme a la matriz reportada por Servicios Funerarios y a la matriz reportada por el Servicio al Ciudadano, la OCI constató que, si bien existen diferencias entre los dos reportes, la validación del indicador se realizó con base en el reporte de Servicio al Ciudadano, toda vez que de esta manera se unifica el criterio de evaluación con los otros procesos misionales y las bases de datos con las cuales se elabora esta matriz corresponden al Sistema Distrital SDQS. Así las cosas, la OCI verificó que durante el primer semestre de 2025 esta

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Subdirección gestionó 93 respuestas, de las cuales 42 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 45%. En el marco del primer ciclo de esta auditoría, se tiene que este indicador representó el 49% para el segundo semestre del 2024.

Ahora bien, estas cifras muestran diferencias frente al reporte que presentó el proceso de Servicios Funerarios, como se muestra a continuación.

Peticiones Atendidas Servicios Funerarios

Subdirección Servicios Funerarios I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	6	2	10	12	16	5	51
Fuera de términos	8	5	0	3	8	18	42
Total	14	7	10	15	24	23	93
% fuera de términos II-2024: 49%				% fuera de términos I-2025			45%

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano

Subdirección Servicios Funerarios I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	7	8	16	19	7	7	64
Fuera de términos	4	0	1	4	15	6	30
Total	11	8	17	23	22	13	81
% fuera de términos II-2024: 49%				% fuera de términos I-2025			37%

Fuente: Reporte Servicios Funerarios

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 82.72% de las respuestas correspondieron al subtema “Solicitud del servicio de inhumación exhumación o cremación”.

En relación con la entrevista con el proceso, se consultó el Sistema SDQS y trazabilidad en Orfeo, donde se evidenciaron un total de 34 peticiones vencidas, con corte al 26 de agosto

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

2025. Con base al análisis de este muestreo y al análisis de los indicadores de desempeño del área, se determinaron los siguientes aspectos en la gestión de las respuestas a PQRSD:

- Según manifestación del área, se determinó que la causa principal del bajo desempeño en las respuestas a PQRSD, por parte del área, obedeció a la insuficiencia de personal y falta de experiencia durante la operación directa en el marco del plan de contingencia en la prestación de servicios funerarios.
- Se encontraron cierres en orfeo, pero demoras en los cierres en SDQS, a lo cual el proceso manifestó que, si bien se realiza un control semanal al respecto, no existe lineamientos claros de los responsables en los cierres en las dos plataformas.

2.3.3.4 Subdirección de Alumbrado Público

Conforme a la matriz reportada por Servicios Funerarios y a la matriz reportada por el Servicio al Ciudadano, la OCI constató que, si bien existen diferencias entre los dos reportes, la validación del indicador se realizó con base en el reporte de Servicio al Ciudadano, toda vez que de esta manera se unifica el criterio de evaluación con los otros procesos misionales y las bases de datos con las cuales se elabora esta matriz corresponden al Sistema Distrital SDQS. Así las cosas, la OCI verificó que durante el primer semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 1289 respuestas, de las cuales 1040 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 80%. En el marco del primer ciclo de esta auditoría, se tiene que este indicador representó el 11% para el segundo semestre del 2024.

Ahora bien, estas cifras muestran diferencias frente al reporte que presentó el proceso de Alumbrado Público, como se muestra a continuación.

Peticiones Atendidas Alumbrado Público

Subdirección Alumbrado Público I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	107	86	33	17	4	2	249
Fuera de términos	47	59	171	151	231	381	1040
Total	154	145	204	168	235	383	1289
% fuera de términos II-2024: 11%				% fuera de términos I-2025			80%

Fuente: Proceso Servicio al Ciudadano

Subdirección Alumbrado Público I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	61	43	142	108	112	85	551
Fuera de términos	8	78	100	77	58	187	508
Total	69	121	242	185	170	272	1059
% fuera de términos II-2024: 11%				% fuera de términos I-2025			47%

Fuente Proceso Alumbrado público

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se validó que el 94.69% de las respuestas correspondieron al subtema “Solicitud de mantenimiento de alumbrado”.

En relación con la entrevista con el proceso, se consultó el Sistema SDQS y trazabilidad en Orfeo, donde se evidenciaron un total de 39 peticiones vencidas, con corte al 22 de agosto 2025. Con base al análisis de este muestreo y al análisis de los indicadores de desempeño del área, el equipo comentó los siguientes aspectos en la gestión de las respuestas a PQRSD:

- En el muestreo de peticiones vencidas se encontraron las siguientes causas:
respuesta compartida con RBL, Falta de fotos de atención por parte de Enel
- El proceso manifestó que, si bien las peticiones del área se encuentran concentradas mayoritariamente en solicitudes de cambio o mantenimiento de luminarias; los tiempos de respuesta varían de acuerdo con la condición que ocasiona la petición, como

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

pueden ser vandalismo, hurto, deterioro en el uso o falla de la luminaria. Se estima un tiempo de respuesta por parte de Enel de 72 horas, cuando la atención corresponde únicamente a cambio de luminaria, y no hurto de cableado, por ejemplo. La atención a la petición también esta sujeta a las condiciones climatológicas, ya que se debe prevenir los riesgos eléctricos, durante la operación.

- El proceso informó como los tiempos para atender peticiones como son estudios fotométricos, son muy superiores a los términos legales para dar respuesta oportuna al peticionario.
- La principal causa manifestada por el proceso en cuanto al bajo desempeño en las respuestas a PQRSD es la insuficiencia de personal y demoras en la contratación
- El equipo de territorio apoya la gestión de peticiones en la comunidad, especialmente a través del canal WhatsApp, que en algún momento durante el semestre falló por falta de pago a la licencia en el uso de tecnología del robot que direcciona las respuestas.

2.3.3.5 Subdirección de Disposición Final

Conforme a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató que durante el primer semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 23 respuestas, de las cuales ninguna se respondió fuera de términos. En el marco del primer ciclo de esta auditoría, se tiene que este indicador representó 0% para el segundo semestre del 2024.

Peticiones Atendidas Subdirección de Disposición Final

Subdirección Disposición Final I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	4	4	3	2	5	5	23
Fuera de términos	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	4	3	2	5	5	23
% fuera de términos II-2024: 0%				% fuera de términos I-2025			0%

Fuente: Proceso Disposición Final

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 80% de las respuestas correspondieron al subtema “Plan de gestión social área de influencia RSDJ”.

Dadas las condiciones óptimas reportadas mediante matriz del proceso servicio al ciudadano, y por el tablero de control ciudadano de la veeduría distrital, no se consideró necesario el seguimiento del usuario de SDQSD.

2.3.3.6 Subdirección Administrativa y financiera

Con respecto a la matriz reportada por el proceso, la OCI constató esta subdirección realiza el conteo de respuestas incluyendo la asignación a otras áreas, por lo cual OCI generó matriz acorde a reportes del tablero de control ciudadano. De esta manera se determinó que durante el primer semestre de 2025 esta Subdirección gestionó 62 respuestas, de las cuales 19 se respondieron fuera de términos con un equivalente del 30% y una disminución porcentual del 25% con respecto al segundo semestre de 2024.

Respuestas Subdirección Administrativa y Financiera

Subdirección Administrativa y Financiera I 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
En términos	4	8	3	7	7	14	43
Fuera de términos	4	3	1	1	6	4	19
Total	8	11	4	8	13	18	62
% fuera de términos II-2024:		55%		% fuera de términos I-2025			30%

Fuente: Tablero de Control Ciudadano – Veeduría Distrital

De otra parte, según consulta al tablero de Control Ciudadano, se constató que el 66.13% de las respuestas correspondieron al subtema “Atención y Servicio al Ciudadano”.

En relación con las entrevistas con el proceso, se realizó un análisis de la problemática en la gestión de respuestas a PQRSD y se determinaron los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- La interfase de las peticiones que se reciben mediante Orfeo en correspondencia se realiza mediante un botón, que transfiere la petición a Servicio al Ciudadano donde se

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

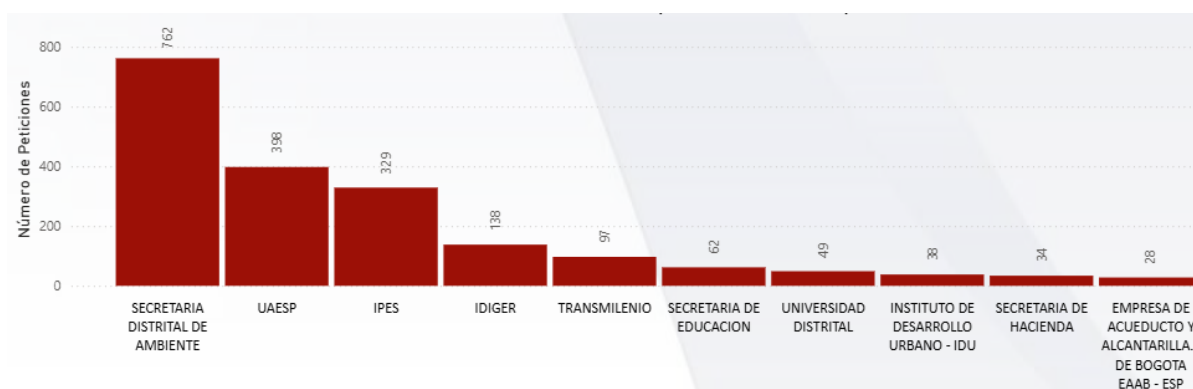
radica en SDQS, se agrega en el asunto el radicado SDQS y se designa el proceso o los procesos competentes para emitir respuesta.

- El Proceso servicio al Ciudadano, unifica la petición y sus anexos, para agilizar los tiempos de respuesta.
- Existe un lineamiento de operación, según el cual la asignación se debe realizar dentro del mismo día de recepción de la petición, o máximo al día hábil siguiente.
- Se ha asignado a servidor en el punto de atención para atender peticiones y brindar información directa y asertiva de cara a la ciudadanía.

2.3.4 PQRSD Vencidas – SDQS:

La OCI mediante Tablero de Control Ciudadano verificó un total de 398 peticiones vencidas por parte de la UAESP al término del 30 de junio de 2025. También se constató un segundo lugar con respecto a las demás entidades distritales, aun cuando la entidad pesa tan solo 1.88% en el volumen de respuestas a la ciudadanía.

Número de peticiones vencidas Entidades Distritales



Fuente Tablero de Control Ciudadano

A continuación, la OCI presenta resumen de las peticiones vencidas en el sistema SDQS. Es de precisar que esta información se presenta mes a mes de manera acumulada es decir cada mes puede traer información de los meses que le anteceden. Es así como se observó que la Subdirección de Alumbrado Público es la que mayor número de peticiones vencidas

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

presentó al término del semestre con un total de 294 peticiones y un incremento promedio semestral de 113.84 peticiones vencidas con respecto al segundo semestre de 2024. La subdirección RBL presentó 87 peticiones vencidas y un incremento en el promedio semestral de 20.56 peticiones vencidas.

Peticiones vencidas por dependencia - SDQS.

Variación porcentual promedios mensuales de peticiones vencidas II-2024 / I-2025										
Depende	Prom 2024	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total 2025	Prom 2025	Vari%
Servicios Funerarios	13.0	2	0	2	0	5	17	26	4.33	-8.67
RBL	16.6	6	25	72	7	26	87	223	37.16	20.56
Aprovecha miento	8.83	2	3	1	2	3	0	11	1.83	-7.0
Alumbrado Público	0.16	0	37	78	77	198	294	684	114	113.84
SAF	5.33	1	3	3	4	0	0	11	1.83	3.5
TOTAL	43.9	11	68	156	90	232	398	955	159.15	115,23

Fuente: Elaboración propia -Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital

2.3.5 Seguimiento Conmutador UAESP

La OCI realizó seguimiento al canal telefónico mediante llamadas a cada una de sus extensiones al conmutador 6013580400, el día 28 de agosto de 2025, cuyas respuestas fueron las siguientes:

Extensión 1 - Guía General: Grabación “No hay Agentes disponibles”

Extensión 2 - Atención a recicladores y aprovechamiento: “Llamada no puede ser completada. Por favor revisar su dispositivo”

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Extensión 3 - Servicios Funerarios (música)

Extensión 4 - Alumbrado Público: Operador “Alumbrado público buenos días”

Extensión 5 - RBL: Grabación “No hay Agentes disponibles”

Extensión 6 - PQRSD: Grabación “No hay Agentes disponibles”

Extensión 7 - Denuncias por Actos de Corrupción: Grabación “No hay Agentes disponibles”

Extensión 8 - Defensor del ciudadano: Grabación “No hay Agentes disponibles”

El canal telefónico constituye un medio por el cual la ciudadanía interactúa en tiempo real con la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Su publicación en la página Web de la entidad, posibilita la obtención de información, realización de trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, y otros procedimientos administrativos y consultas de información de cara a la ciudadanía.

En este orden de ideas la OCI determinó que la UAESP incumple con el principio de la calidad de la información, estipulado en la Ley 1712 de 2014, según el cual *“toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella”*

2.3.6 Seguimiento a Encuestas de Percepción – Resolución 1519 del 2020

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 1519 del 2020, se tiene que la entidad debe publicar en la página WEB informe de las Encuestas de Percepción. Si bien la UAESP durante el periodo en evaluación ha dado cumplimiento mensual a esta normatividad, se observó que de enero a abril los informes no reportaban participación de la ciudadanía en la respuesta a las encuestas. Para el mes de mayo se reportó la participación de 3 ciudadanos y para el mes de junio 10 ciudadanos participaron. En entrevista realizada al proceso de servicio al ciudadano, se manifestó acerca de la acción de mejora por iniciativa del proceso, en relación

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

con procedimientos, formatos y promoción en punto de atención de la gestión de las Encuestas de Percepción.

Cabe mencionar que, durante el desarrollo de la auditoria, el Proceso Servicio al ciudadano, socializó mediante correo electrónico la actualización en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de los siguientes formatos, procedimientos, e instructivos:

SCI-IN-04 V2 Archivo Base Creación de Informes

SCI-IN-05 V2 Seguimiento de PQRSD

SCI-FM-05 V2 Encuesta de medición de la percepción y satisfacción respecto a los trámites y servicios de la UAESP

SCI-PC-02 V4 Medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP

SCI-PC-07 V2 Traducción PQRS a lenguas étnicas

SCI-PC-06 V2 Radicación de PQRSD por redes sociales

SCI-PC-05 V2 Defensor del ciudadano

SCI-FM-01 V8 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

SCI-IN-01 V2 Instructivo para Protocolos de Atención al Ciudadano

SCI-CP-01 V2 Caracterización Servicio al Ciudadano

SCI-IN-02 V2 Instructivo para Registro de Requerimiento Canal Telefónico

SCI-IN-03 V2 Instructivo para Registro y Clasificación Requerimientos Sistemas ORFEO-SDQS

SCI-FM-02 V3 Encuesta de Satisfacción y Percepción del Servicio al Ciudadano

2.3.7 Seguimiento a gestión de Denuncias por presuntos actos de corrupción. – Directiva Conjunta 001 de 2021

En cumplimiento a la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica, la OCI mediante entrevista con el proceso de Gestión Disciplinaria Interna, validó de manera positiva el cumplimiento de los siguientes aspectos en cuanto a las *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles*

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”:

- En la página web de la UAESP se dispone de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción. El botón es funcional y direcciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha” el cual la direccionará de manera automática a OCDI
- El proceso confirmó que, si llegara a ocurrir que directamente se presente a la OCDI una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, dicha dependencia solicitará el registro del caso en “Bogotá te escucha”, a través del funcionario encargado en la entidad, realizando el direccionamiento interno, o direccionándola a la entidad u organismo distrital competente
- La Oficina de Control interno Disciplinario confirmó el cumplimiento en informe semestral acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como las acciones adelantadas en cada caso.
- El proceso confirmó el cumplimiento en la gestión de las respuestas al(la) denunciante dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, indicando que se dio trámite a la misma y los resultados generales de la gestión, garantizando siempre la confidencialidad de la información.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- Se resalta la acción de mejora relacionada con la gestión de alertas preventivas semanales y mensuales, instalación de mesa técnica de servicio al ciudadano, así como la gestión adecuada en la actualización de formatos, procedimientos e instructivos en el sistema Integrado de Gestión.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	Proceso Servicios Funerarios	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 45%, un promedio mensual de 4.33 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 21.53 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.
2	Proceso Alumbrado Público	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 80%, un promedio mensual de 114 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 31.9 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.
3	Proceso Aprovechamiento (SAPROV)	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 52.66%, un promedio mensual de 1.83 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 13.08 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

4	Proceso Recogido, Barrido y Limpieza (SRBL)	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 14.97%, un promedio mensual de 37.16 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 15.14 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015
5	Subdirección Administrativa y Financiera (SAF)	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio al Ciudadano, y el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas (SDQS), se evidenció un porcentaje de respuestas fuera de término del 30%, un promedio mensual de 1.83 peticiones vencidas y un promedio en la gestión de respuestas de 15.56 días; por lo cual la OCI evidenció la falta de controles que garanticen la gestión y respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015
6	Proceso Recogido, Barrido y Limpieza	De acuerdo con el seguimiento a la gestión de peticiones en SDQS y Orfeo, se verificó que, mediante el <i>usuario temporal de archivo</i> , también se gestionan respuestas a peticiones ciudadanas, lo cual ocasiona una amplia dispersión de responsabilidades, y así mismo una probabilidad significativa en la materialización del riesgo de responder fuera de términos u omitir respuesta y consecuentemente el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- Entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, se gestionaron 7452 PQRSD, lo cual representa un incremento neto de 2326 peticiones y un incremento porcentual de 45.37 %, con respecto al segundo semestre de 2024.
- Se evidenció que las dependencias que más atendieron peticiones son: la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza con 5222 peticiones equivalente al 69.2%, la Subdirección de Alumbrado Público con 914 equivalente al 12.2%, y la Subdirección Administrativa y Financiera con 882 peticiones equivalente al 11.8%.
- Con base en el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que los canales de atención más usados son: Plataforma web, Buzón y E-mail, los cuales representan respectivamente 47.58%, 27.42% y 16.62%.
- Con respecto al registro total de peticiones durante el semestre se tiene que la categoría "Derecho de petición de interés general" representa el 45.84%, la categoría "queja" representa el 24.89% y la categoría "Derecho de petición de interés particular" representa el 22.9%
- En relación con el registro total de peticiones durante el semestre se tiene que la categoría "Recolección de residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" representa el 57.28%, la categoría "Solicitud de mantenimiento de alumbrado" representa el 11.61%, y la categoría "Limpieza de áreas públicas" representa el 9.49%. En evaluación individual de los subtemas por área se observó que en todos los procesos las respuestas se encuentran concentradas en un solo subtema, cuyo rango se identificó comprendido entre 94.69% (Alumbrado público) y 61.4% (Aprovechamiento)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Con base en evaluación parcial del Proceso de gestión de control disciplinario en relación con el cumplimiento de la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica, se pudo determinar que el proceso gestiona adecuadamente las *“Directrices para 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”*:

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al ciudadano	En cumplimiento del Artículo 3 del decreto 371 de 2010, <i>“Todas las entidades del Distrito deben garantizar el registro de la totalidad de los requerimientos que interpone la ciudadanía en Bogotá te escucha, con el fin de garantizar la oportunidad de las respuestas, la calidad y la coherencia de estas”</i> ; se recomienda estudiar la viabilidad de un desarrollo tecnológico para la implementación de interoperabilidad entre el sistema SDQS y ORFEO, con el fin de gestionar respuestas oportunas y calificadas, y ejercer un control sistemático, para garantizar la radicación, reparto de respuestas y archivo óptimos y simultáneos en las dos plataformas; lo anterior en coordinación con OTIC
2	Servicio al ciudadano	Revisar la posibilidad de diseñar e implementar herramientas tecnológicas, o solicitar transferencia de conocimientos y tecnologías de otras entidades distritales, para optimizar la gestión de respuestas a SDQSD oportunas y calificadas, con base al análisis de flujo de información y el cumplimiento a la normativa vigente, como pueden ser respuestas automáticas, chatbot, correo

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

		electrónico individual para radicación de PQRSD, entre otras; lo anterior en coordinación con OTIC.
3	Servicio al ciudadano- Misionales	Continuar con las capacitaciones internas y externas, de manera focalizada y selectiva, e implementar estrategias dirigidas a motivar a los procesos de la UAESP para profundizar en el manejo del sistema, y sensibilizar en la importancia de una gestión oportuna y simultánea en plataformas de Orfeo y SDQS.
4	Servicio al ciudadano- Misionales	Estudiar la viabilidad de compartir experiencias, y unificar criterios para desarrollar actividades de gestión de la contratación del personal de apoyo y la respectiva transferencia de conocimiento, especialmente en cambios de la administración; esto con el apoyo del proceso de gestión del conocimiento y la innovación.
5	Servicio al ciudadano - Misionales	Implementar mesas de trabajo con el fin de acordar mecanismos que permitan optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de las respuestas compartidas, y cierre de respuestas simultaneo en Orfeo y SDQS
6	Alumbrado público	Estudiar la viabilidad de implementar respuestas automáticas iniciales dando cumplimiento a los términos legales de la petición y direccionando los términos para el cumplimiento de los siguientes trámites y/o servicios tipificados como subtemas: aprobación de diseño fotométricos, solicitud de expansión de la infraestructura de alumbrado público y solicitud de repotenciación de alumbrado público.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

7	Servicio al ciudadano	Gestionar la actualización del conmutador en coordinación con las áreas que suministran información, para mejorar la experiencia del ciudadano y consecuentemente la imagen institucional y la optimización de los servicios, lo anterior en coordinación con OTIC
8	Servicio al ciudadano - Misionales	Capacitar a los responsables de atención a la ciudadanía y primeros receptores de peticiones en la temática de cada una de las misionalidades de la UAESP, con el fin de brindar respuestas asertivas y directas al ciudadano. Esto alineado con una adecuada tipificación de los subtemas en cada una de las áreas, en coordinación con el proceso de servicio al ciudadano

8. APROBACIÓN

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo

Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2025.08.29 23:08:22 -05'00'

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

Javier Ramiro Alvarez Muñoz
Profesional Universitario OCI Código 219 grado 12

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

FECHA 29-08-2025