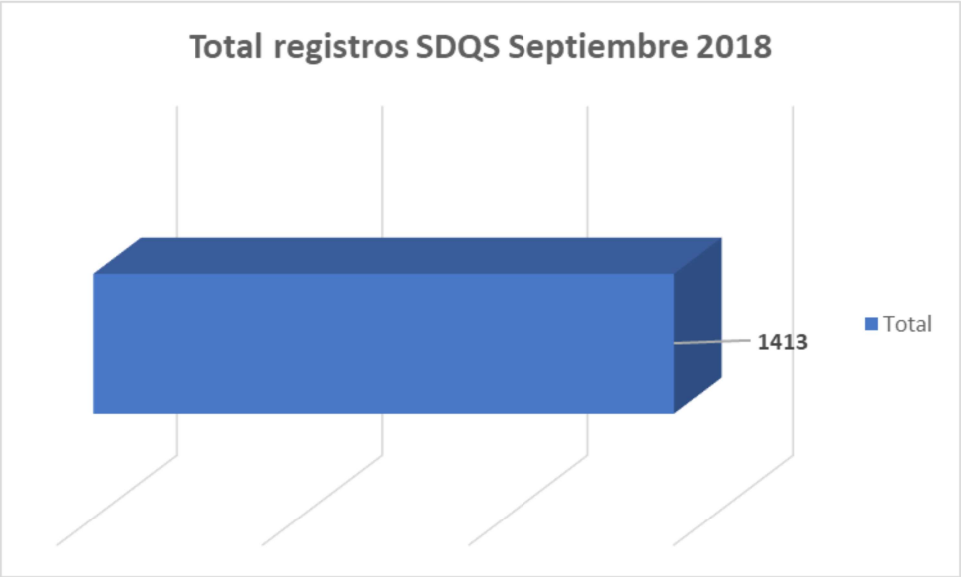
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Informe Mensual a la Veeduría Distrital
Nodo Intersectorial PQRS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 *"Estatuto Orgánico de Bogotá",* Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, a continuación, presenta informe Nodo Intersectorial PQRS, correspondiente al mes de septiembre de 2018, en los siguientes términos:

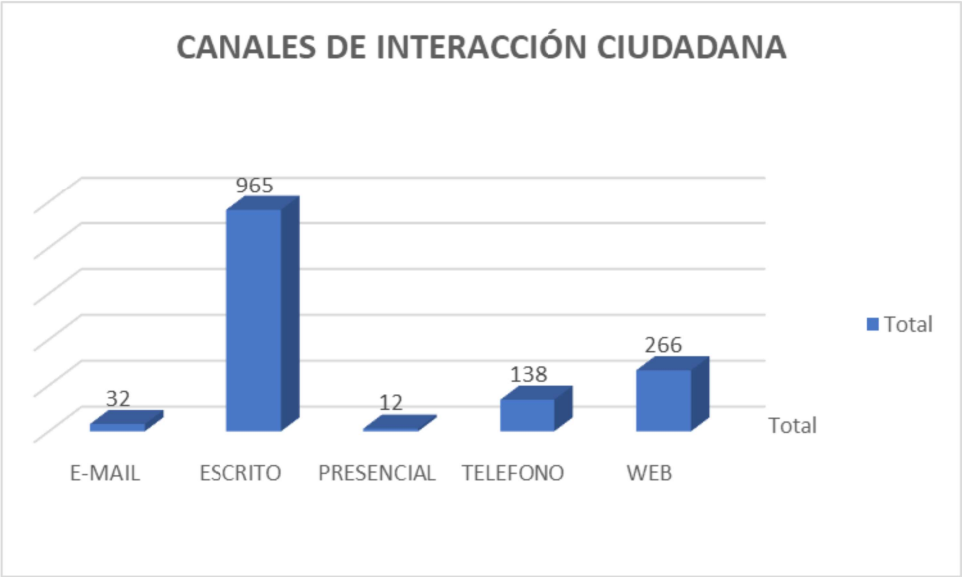
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



TOTAL PQRS 1413

Análisis: Durante el mes de septiembre de 2018 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales (1413) en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

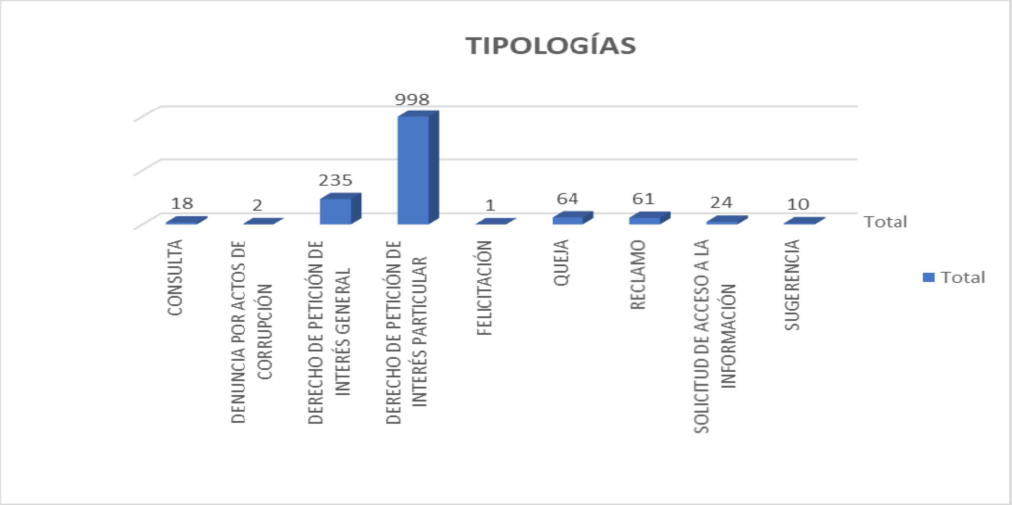


TOTAL PQRS: 1413

Análisis: Teniendo en cuenta los canales de interacción de la entidad, se observó que el canal escrito, fue el más utilizado por los ciudadanos, representando el 68% del total de las peticiones registradas durante el mes de septiembre y el menos utilizado el presencial con el 1% del total recibidas.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Total PQRS: 1413

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 998 peticiones, es decir el 71% del total recibidas en el mes de septiembre, seguida por el derecho de petición de intereses general con 235 peticiones (17%), siendo los menos utilizadas denuncias por actos de corrupción y felicitación, correspondiendo al 0.1%. cada una.

Es de aclarar que, al revisar el asunto se evidencia que lo que fue registrado como denuncia y queja fue tipificado incorrectamente, pues la tipicidad de "*denuncia por actos de corrupción"* para el caso concreto no obedece lo establecido en la norma, puesto que no contiene "una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional", igual sucede con la "*queja*", tipicidad que de acuerdo con la norma se refiere a una "acción de dar a conocer a las autoridades conductas

irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público"[1],

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA GESTIÓN ADMINISTRIVA	CANTIDAD
GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA *(corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas)*	832
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO *(Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje, reclamos recicladores por separación de material en espacio público, pago de recicladores, sensibilización ciudadana para separación en la fuente, regularización de bodegas de reciclaje)*	352
GESTIÓN INSTITUCIONAL SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS *(Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes oseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)*	129
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO *(Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)*	40
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN *FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)*	26
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA *(banco de hojas de vida)*	9
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	25
TOTAL	**1413**

Análisis: El subtema de "***Gestión Institucional de*** **Recolección Barrido y Limpieza**", con 832 peticiones, es decir el 59% del total de las recibidas durante periodo de septiembre, que comprende: *corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas, entre otros*, fue el más reiterativo por la ciudadanía.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad de Traslado	Cantidad
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1 ACUEDUCTO - EAB	1
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3 ACUEDUCTO - EAB	1
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4 ACUEDUCTO - EAB	2
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO - EAB	5
GERENCIA DE ZONA 2 ACUEDUCTO - EAB	1
GERENCIA DE ZONA 5 ACUEDUCTO - EAB	1
MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO JBB - JARDIN BOTANICO	3
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IDU	1
SERVICIO AL CLIENTE GAS NATURAL	1
SUBDIRECCION ADMINISTRACION FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1

[1] Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término. Http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs

SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD IPES	1
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE SECRETARIA DE AMBIENTE	2
SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACIONES TRANSMILENIO	1
Total general	**25**

Análisis: Durante el mes de septiembre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 25 peticiones tipificados "*como traslados por no competencia"*, las cuales fueron trasladada a través del SDQS a las entidades competentes para su respectivo trámite.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

La entidad para el periodo del presente informe no cuenta con peticiones provenientes de Veedurías Ciudadanas de acuerdo con lo establecido en la Ley 850 de 2003 por medio de la cual se regulan dicho mecanismo democrático de representación.

Análisis: ***N/A***

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Relación peticiones cerradas SDQS	Cantidad
GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA *(corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas)*	645
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO *(Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje, reclamos recicladores por separación de material en espacio público, pago de recicladores, sensibilización ciudadana para separación en la fuente, regularización de bodegas de reciclaje)*	343
GESTIÓN INSTITUCIONAL SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS *(Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes oseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)*	121
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO *PÚBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)*	36
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL *(Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)*	25
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA *(banco de hojas de vida)*	8
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	25
Total general	**1203**

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1413) en el mes de septiembre del año en curso, se observó que fueron cerradas 1203, es decir el 85%.

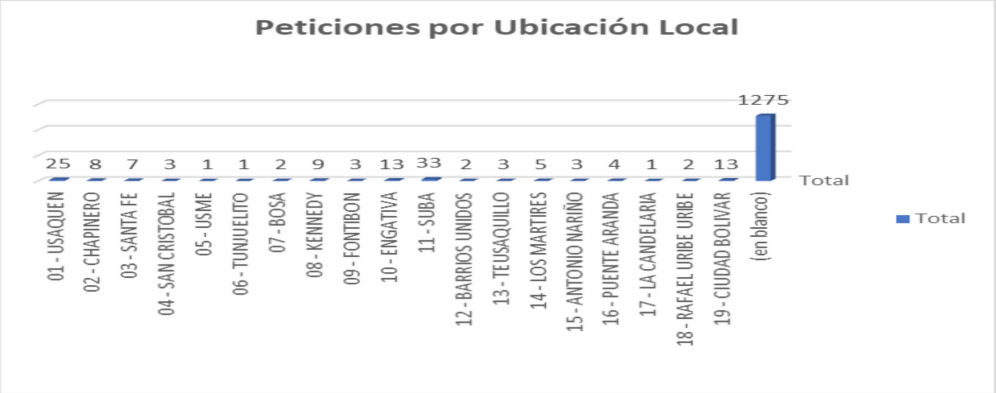
8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA # PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	FELICITACIONES	PETICION DE INT. GENERAL	PETICION DE INTERES PARTICULAR	SUGERENCIAS
TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14	**10**	**10**	**15**	**15**	**15**	**30**	**30**	**15**	**15**	**15**
	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINAN-CIERA	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0
SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	0	2	0	0	0	11	27	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3	0	1	1	0	3	0	14	330	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0	0	0	0	1	0	3	20	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	19	0	60	57	2	13	1	195	475	10
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0	0	0	0	2	127	0
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0	0	4	0	9	0	9	3	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	0	7	7	17	8	17	8	8	6
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días ex-temporáneos)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

Análisis: Del total de las peticiones registradas en el mes de Septiembre (1413), 1203 fueron cerradas en durante el periodo, el promedio de extemporaneidad se presentó en la tipología Denuncia por actos de corrupción con 2 días (*se precisa que no obstante la tipificación registrada en Bogotá Te Escucha del SDQS, revisado el asunto no obedece a acto de corrupción*), 210 peticiones se encuentran en gestión, en las diferentes subdirecciones y áreas de la entidad.

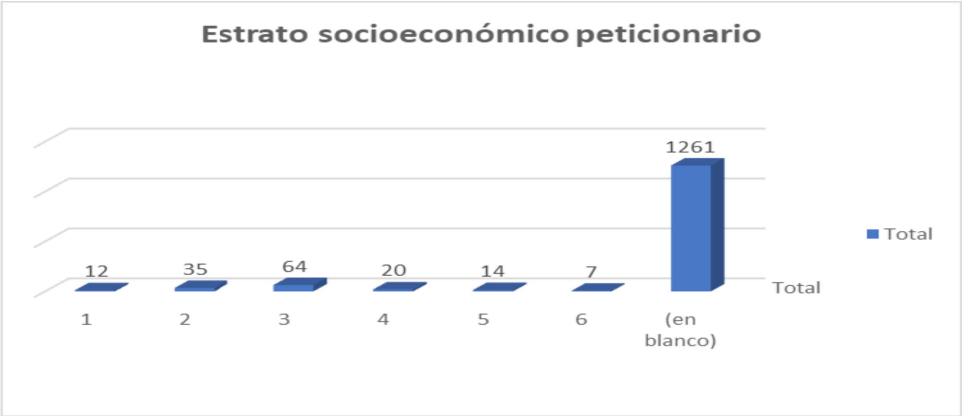
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: Suba y Usaquén, están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha - Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1275 ciudadanos no indicaron la localidad.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

A. Participación por Estrato



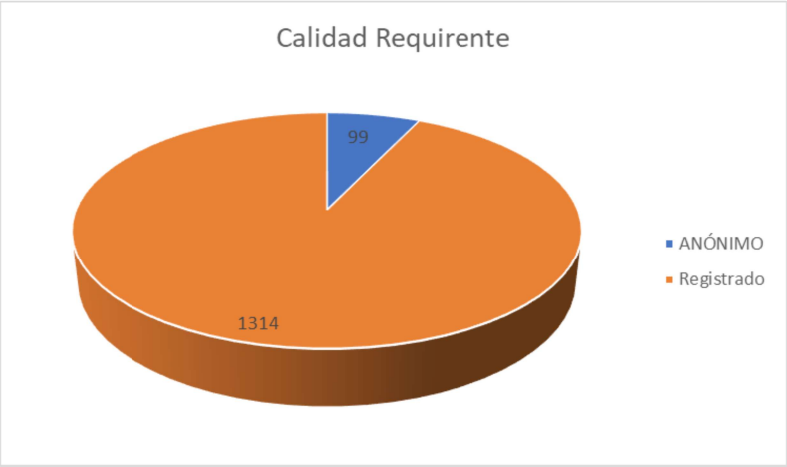
Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha - Sistema SDQS se observó que 1261 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 89% del total de las peticiones; de las 152 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3 con 64, el estrato 2 con 35, el estrato 1 con 12 peticiones, el estrato 4 con 20 peticiones, seguidos por el estrato 5 con 14 y el estrato 6 con 7.

B. **Participación por Tipo de Requirente**

Tipología requirente	Cantidad
Establecimiento comercial	3
Jurídica	86
Natural	1225
(en blanco)	99
Total general	**1413**

Análisis: El 86.8% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 6% corresponde a personas jurídicas, Establecimiento Comercial 0.1 y 7.1% a peticiones anónimas.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Análisis: Del total de peticiones registradas en Bogotá Te Escucha - Sistema SDQS por la ciudadanía, se observó que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y el 7% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

1. Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad y sobre los cuales se deben trabajar.

2. El informe mensual del Nodo Sectorial de la Veeduría es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS, lo cual a conlleva a mejorar el proceso de atención y cierre oportuno de las PQRS.

3. El uso del canal web y escrito sigue siendo el de mayor acercamiento entre la ciudadanía y la entidad.

Recomendaciones:

a) Se sigue recomendando a la Veeduría promover en los informes la estandarización de las denominaciones y tipificaciones correspondientes a canales virtuales.

b) Se propone de nuevo al Nodo Sectorial de la Veeduría Distrital verificar la tipificación de "***denuncia de actos de corrupción y queja***", puesto que no corresponden a asuntos de interés ciudadano.

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Mónica Yanneth Marín Herrera, Rigo Alexander Díaz y Ligia Castañeda – Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Marta C. Murcia Ch. – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Martha Janeth Carreño Lizarazo/Subdirectora Administrativa y Financiera.