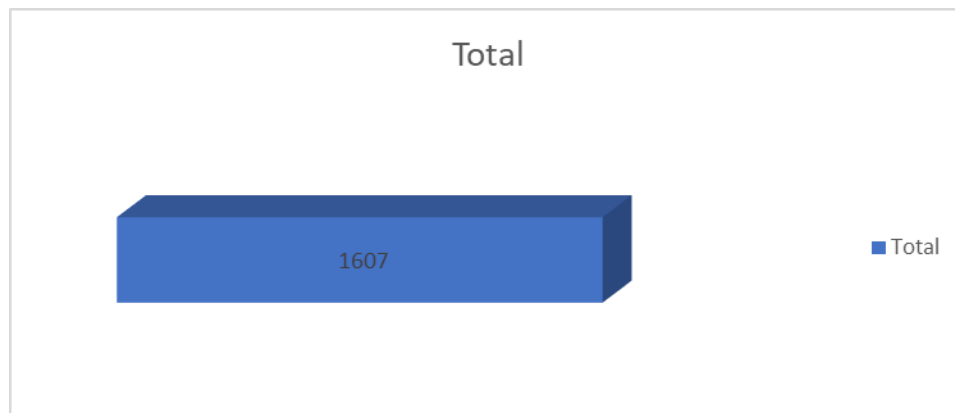


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 abril de 2018, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



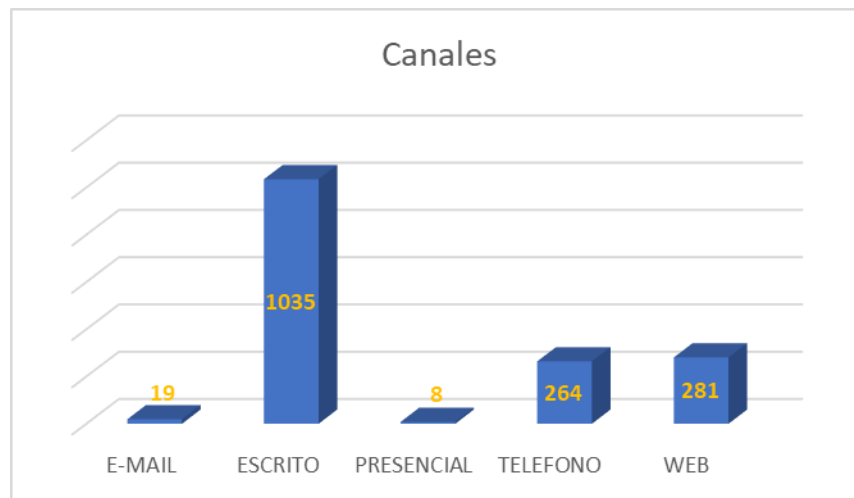
TOTAL PQRS 1607

Análisis:

Teniendo la acción de mejora implementada por la entidad en el sistema propio - Orfeo, durante dicho periodo 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 (**1607**), en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN



TOTAL PQRS 1607

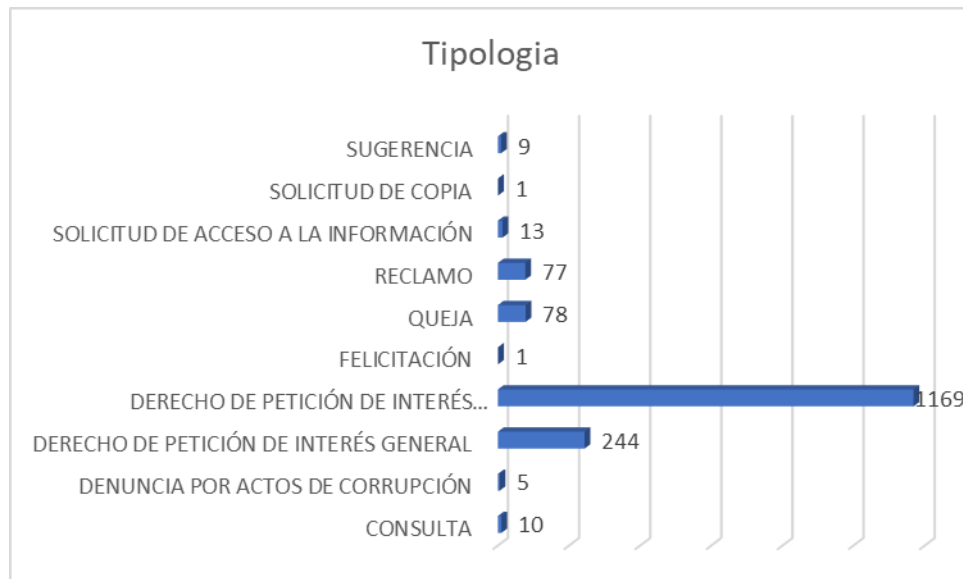
Análisis:

Teniendo en cuenta los canales de interacción de la entidad, se observó que el canal escrito, fue el más utilizado por los ciudadanos, representando (1035) el 64.5% del total de las peticiones registradas durante el mes de abril y el menos utilizado el presencial (8) con el 1% del total recibidas; es de precisar, que las PQRS registradas por los canales: buzón y portal web se unificaron en el concepto canal “Virtual” con base en lo establecido por la norma.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



Total PQRS 1607

Análisis:

La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 1169 peticiones, es decir el 73% del total recibidas en el mes de abril, seguida por el derecho de petición de intereses general con 244 peticiones, correspondiendo al 15.2%; siendo la menos utilizada la solicitud de copia y la felicitación con una (1) cada una correspondiendo al 0.6%.

* Es de aclarar que las peticiones tipificadas por el ciudadano como “*Denuncia por Actos de Corrupción*”. De acuerdo con el asunto, **no corresponde a dicha tipificación**.

* Es importante señalar que la tipicidad correspondiente al tipo “denuncia por actos de corrupción” para el caso concreto no obedece lo establecido en la norma puesto que no contiene “una conducta

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional”. Lo mismo pasa con el tipo de petición definido como “queja”, tipicidad que de acuerdo con la norma se debe referir 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.

TRÁMITE SDQS	CANTIDAD
833592018	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
ROBO POR PARTE DE TRANSMILENIO EN LA RECARGA DE LOS PASAJES EN LA TARJETA MONEDERO	
917582018	
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	1
BUENAS NOCHES MI NOMBRE ES ROCIO DEL LUCERO REYES DENUNCIO QUE ME VAN HACER PAGAR ALGO NO E UTILIZADO DI AVISO HACE 6 MESES A EMPODUITAMA NO IVA A ESTAR ME SALIO EN EL RECIBO QUE DEBO PAGAR SERVIASEO OBLIGANDOME SERVIASEO DUITAMA S.A E. S. P QUE TENGO PLAZO HASTA MAÑANA AYUDENMEN QUE ES INJUSTO ALGO QUE PAGUE NO E UTILIZADO ME DIJERON A TI NO TE VAN A ESCUCHAR AYUDA GRACIAS , BENDICIONES ESTOY DENTRO DEL PLAZO DE LOS 5 DIAS .YO DENUNCIO ESTE HECHO ANTES OBLIGANDOME A PAGAR SI YO DI AVISO DE QUE NO IVA A ESTAR EN 6 MESES A EMPODUITAMA (...).	
932362018	
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	1
MUY BUENAS TARDES QUIERO DENUNCIAR A A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE SACAN LA BASURA LOS DOMINGOS EN BOSA ESCOCIA, HOY SIENDO DOMINGO HAY BASURA REGADA POR TODA LA CALLE 57 CARRERA 88C Y DEMAS, (...)	
948792018	
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	1
SEÑORES UAESP ADMINISTRADORES DE LOS CEMENTERIOS DISTRITALES DE LA CIUDAD DE BOGOTA. BAJO MI CALIDAD DE RESIDENTE DE ESTA CIUDAD Y PROVEEDOR FUNERARIO, PONGO MI INCONFORMISMO ANTE USTEDES EN LAS IRREGULARIDADES QUE SE VIENEN PRESENTANDO EN EL CEMENTERIO DISTRITAL DEL NORTE (CHAPINERO). ES UN SECRETO A VOCES QUE DESDE LA ADMINISTRACION EN CABEZA DEL ADMINISTRADOR Y DEL SUPERVISOR DEL CEMENTERIO SE VIENEN HACIENDO ACTOS DE FALTA A LA MORAL Y A LAS LEYES. SE VIENE PRESENTANDO UNA COMERCIALIZACION ILEGAL DE COFRES (...)	
1086972018	
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	1
BOGOTA ABRIL 27- 2.018 PARA SEÑORES DE ALCALDIA AYOR Y SECRETARIA SALUD BOGOTA LES QUIERO COLOCAR UNA QUEJA POR EL MAL SERVICIO DE RECOLECCION BASURAS PUES EN CALLE 65 FRENTE AL COLEGIO BLANCO HAY UNOS PALOS CON ESPOINAS DE 20 DIAS (...)	
Total general	5

¹ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término. <http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs>

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMAS MAS REITERADOS	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)	703
GESTIÓN INSTITUCIONAL APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje)	489
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	174
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION 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)	166
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	24
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	16
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	33
Total general	1607

Análisis:

Para el periodo del mes de abril del año en curso, se observó que, del registro de las peticiones a través de los sistemas de información usados por la entidad, el subtema de “*Gestión Institucional de Recolección Barrido y Limpieza*”, con 703 peticiones, es decir el 43.7% del total del recibidas durante periodo, 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 relevante.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD DE TRASLADO	CANTIDAD
SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA DE SALUD	1
Central SDQS - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	1
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR SECRETARIA DE GOBIERNO	1
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON SECRETARIA DE GOBIERNO	1
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO - EAB	7
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA MOVILIDAD	1
DIRECCION EXPERIENCIA AL CLIENTE ESCRITA HOGARES ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
NIVEL CENTRAL CIERRE SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE GOBIERNO	2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA TRANSMILENIO	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	1
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO SECRETARIA DE HACIENDA	1
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARIA DE AMBIENTE	2
RELACION CLIENTE CODENSA	3
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SECRETARIA DE EDUCACION	1
SUBDIRECCION ADMINISTRACION FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES TRANSMILENIO	5
Total general	33

Análisis:

Durante el mes de abril del año en curso, se registraron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 33 peticiones tipificados “como traslados por no competencia”, las cuales fueron enviadas de manera directa por el sistema SDQS a las entidades correspondientes para proceder con la gestión administrativa.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

La entidad no cuenta para la vigencia del informe 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

Etiquetas de fila	Cuenta de UNICO
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)	310
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION 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)	156
GESTIÓN INSTITUCIONAL APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje)	142
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	103
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	15
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	6
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	30
Total general	762

Análisis:

Teniendo en cuenta el total de peticiones recibidas en el mes de abril del año en curso en el Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1607), se observa que fueron cerradas 762, es decir el 47% del total de las peticiones radicadas. Las demás peticiones (708) en su mayoría se encuentran en gestión en las diferentes dependencias, dentro del tiempo legal según fechas de radicación, y la generación del reporte para presentación del presente informe.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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
GESTION DE LA OFICINA DE TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN INSTITUCIONAL APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje)	2	1	1	1	0	3	0	7	471	3
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida, certificación EDIS)	0	0	1	0	0	1	0	2	19	1
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)	0	0	5	9	0	1	0	38	121	0
GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES (Procesos judiciales administrativos, certificaciones contractuales)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
GESTION INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)	3	0	0	0	0	0	0	1	12	0
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)	6	0	65	63	3	3	0	186	373	4
GESTION INSTITUCIONAL SUBDIRECCION 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)	1	0	1	0	1	1	0	1	161	0
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0	4	5	1	1	1	9	10	1
PROMEDIO TIPOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Análisis:

Del total de las peticiones registradas para el periodo de abril del presente año, (1607) la entidad cumplió con los tiempos de respuesta en los términos de la ley 1755 de 2011, teniendo en cuenta la fecha de generación del presente informe.

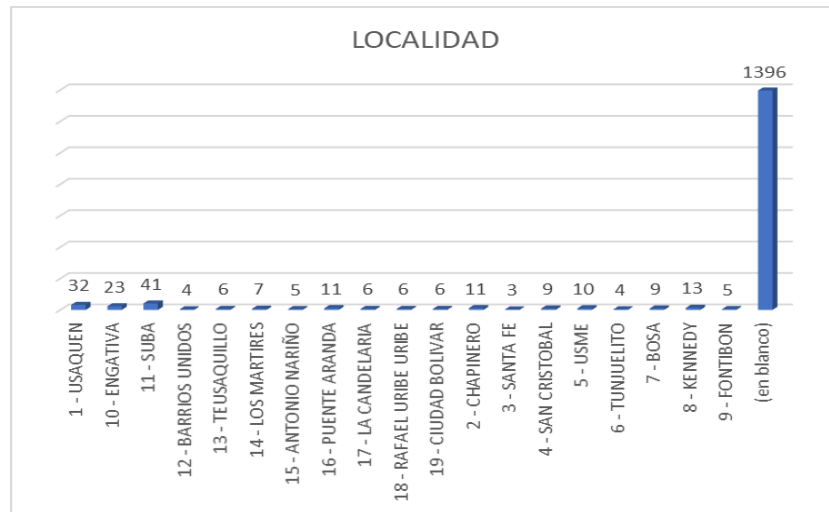
Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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

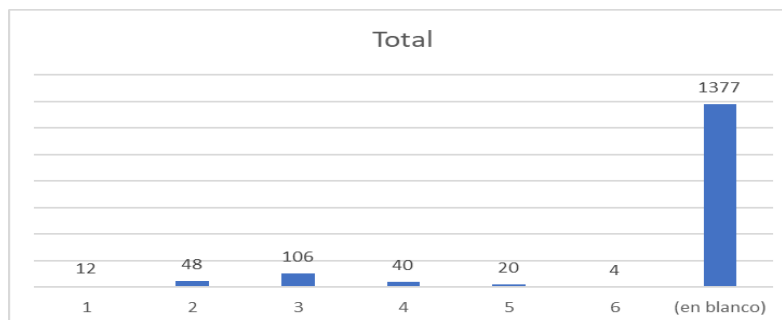


Análisis:

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía se encontró que en las localidades de: Suba, Usaquén y Engativá están los ciudadanos que más utilizaron el Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1.396 ciudadanos no indicaron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

A. Participación por Estrato

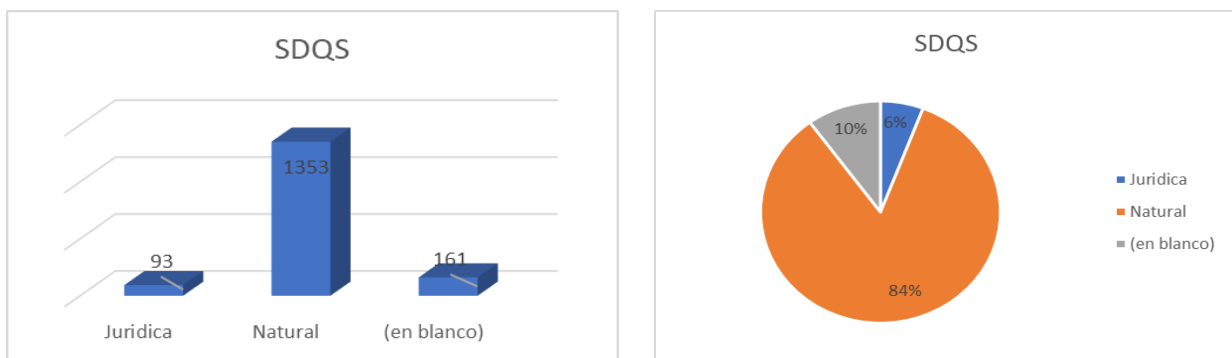


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Análisis:

Teniendo en cuenta la información reportada en sistema SDQS 1377 peticiones ciudadanas no registran localidad, correspondiendo al 71% del total de las peticiones; de las 211 peticiones que sí reportaron el estrato, se reflejó mayor participación en los estratos 3, con 106, el estrato 2 con 48, el estrato 4 con 40 peticiones y el estrato 5 con 20 peticiones y el estrato 1 con 12.

B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis:

El 84% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales (1353), y el 6% corresponde a personas jurídicas (93), el porcentaje restante, 10% corresponde a peticiones anónimas (93).

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO PETICIONARIO	Total
Anónimo	161
Registrado	1446
Total general	1607

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

- La ciudadanía ha incrementado su nivel de participación ciudadana gracias a la pluralidad de canales con los que cuenta la UAESP al igual que poder contar con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, lo cual garantiza poder conocer de las necesidades y opiniones sobre los servicios que presta nuestra 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, en aras de mejorar el proceso de atención ciudadana.

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

Subdirectora Administrativa y Financiera

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**