

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20201100050343**

Página 1 de 3

Bogotá D.C., 02 de noviembre de 2020

PARA: **LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ**
Dirección General

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Análisis Requerimientos (PQRSD) agosto y septiembre de 2020

Respetada Dra. Luz Amanda:

De acuerdo a la solicitud realizada se presenta el análisis de gestión a las PQRSD de los periodos de agosto y septiembre de 2020. Lo anterior se realizó verificando las bases de datos correspondientes a los periodos anteriormente mencionados y que fueron remitidas por la Subdirección Administrativa y Financiera, en las cuales se pueden observar la gestión y las PQRSD pendientes por cierre responsabilidad de la Unidad.

Se evidencio una radicación de 697 requerimientos (PQRSD) para agosto de 2020 y 680 PQRSD para septiembre de 2020, para un total de 1.377 PQRSD radicados en los dos meses.

1. GESTIÓN AGOSTO 2020

Se observa que de los 697 PQRSD radicados en agosto de 2020 se cerraron 235 y se observan abiertos 462.

De los 697 PQRSD radicados en el mes de agosto de 2020 se observan 462 abiertos y 235 cerrados, de los 462 abiertos 221 son responsabilidad de la Unidad y 227 son responsabilidad de los operadores (Servicios tercerizados). Así mismo se tomó una muestra (10 radicados) de los PQRSD abiertos responsabilidad de la unidad los cuales se observan aun en gestión de acuerdo a la revisión realizada en la herramienta SDQS con el usuario asignado a la Oficina de Control Interno, es decir, no se observan cerrados por respuesta definitiva o con extemporaneidad de respuesta.

Por otra parte, se observa que de los 235 PQRSD cerrados en el periodo de agosto de 2020, 121 se respondieron por la Unidad y 114 fueron responsabilidad de los operadores. De las 121 PQRSD responsabilidad de la Unidad 46 PQRSD se respondieron fuera de términos, 1 que debió responderse en términos menores o igual a 10 días y 45 que debieron responderse en términos menores o iguales a 15 días. Es decir, se respondieron extemporáneamente 46 PQRSD

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20201100050343**

Página 2 de 3

Bogotá D.C., 02 de noviembre de 2020

equivalentes al 19.57% del total (235) que se respondieron.

2. GESTIÓN SEPTIEMBRE 2020

Se observa que de los 680 PQRSD radicados en septiembre de 2020 se cerraron 311 y se observan abiertos 369.

De los 680 PQRSD radicados en el mes de septiembre de 2020 se observan 369 abiertos y 311 cerrados, de los 369 abiertos, 169 son responsabilidad de la Unidad y 202 son responsabilidad de los operadores. Así mismo se tomó una muestra (10 radicados) de los PQRSD abiertos responsabilidad de la unidad los cuales se observan aun en gestión de acuerdo a la revisión realizada en la herramienta SDQS con el usuario asignado a la Oficina de Control Interno, es decir no se observan cerrados por respuesta definitiva y con extemporaneidad de respuesta.

Por otra parte, se observa que de los 311 PQRSD cerrados en el periodo de septiembre de 2020, 121 se respondieron por la Unidad y 190 fueron responsabilidad de los operadores. De las 121 PQRSD responsabilidad de la Unidad 46 PQRSD se respondieron fuera de términos, 4 que debieron responderse en términos menores o igual a 10 días y 42 que debieron responderse en términos menores o iguales a 15 días. Es decir, se respondieron extemporáneamente 46 PQRSD equivalentes al 14.79% del total (311) que se respondieron.

3. CONCLUSIONES

- Del análisis realizado se observa la recepción de 697 PQRSD para el periodo de agosto y 680 PQRSD para el periodo de septiembre de 2020, No obstante, se observa gestión a 235 para el periodo de agosto y 311 para el periodo de septiembre.
- Se observan pendientes por cierre 462 PQRSD para el periodo de agosto y 369 PQRSD para el periodo de septiembre de 2020, es necesario aclarar que esta información fue analizada de las bases de datos suministradas por la Subdirección Administrativa y Financiera extraída de la herramienta SDQS.
- El análisis de muestra se realizó mediante el usuario SDQS asignado a la Oficina de Control Interno, en el cual se puede hacer verificación del estado actual de radicados, como se observa en las muestras tomadas para agosto y septiembre de 2020.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20201100050343**

Página 3 de 3

Bogotá D.C., 02 de noviembre de 2020

- Se observa una gestión de cierre de 290 PQRSD responsabilidad de la unidad y 256 responsabilidad de los operadores, de un total de 546 PQRSD cerradas. De las 290 PQRSD responsabilidad de la unidad se observa una gestión en términos y oportunidad de 194 equivalente al 66.89% de las PQRSD y una gestión extemporánea de 96 equivalente al 33.10% de las PQRSD.

4. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento a las PQRSD responsabilidad de la Unidad para dar respuesta en oportunidad y tiempo de acuerdo a los términos establecidos por la Ley.
- Fortalecer los mecanismos y/o controles que se tienen para la gestión de las PQRSD, con el fin de evitar que se siga presentando respuestas de forma extemporánea.
- A pesar que la Herramienta SDQS muestra alarmas de vencimientos es necesario ejecutar un sistema de alarmas para verificar los vencimientos de la PQRSD con las dependencias para dar respuesta en términos establecidos por la ley.
- Articular el aplicativo SDQS del Distrito versus el sistema de los operadores del Aseo, que permitan operacionalizar los requerimientos de los ciudadanos y conocer su estado en tiempo real.

Cordialmente,



ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

Jefe Oficina de Control Interno

Email: andres.pabon@uaesp.gov.co

Anexo: Análisis información PQRSD Agosto y Septiembre de 2020.

Elaboró: Iván Darío Sierra Ballesteros, Profesional Especializado Oficina de Control Interno.

ANÁLISIS ABIERTAS PQRSD AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020

De acuerdo a la solicitud realizada por la Dirección de la Unidad, se presenta el análisis de gestión a las PQRSD de los periodos de agosto y septiembre de 2020. Lo anterior se realizó verificando las bases de datos correspondientes a los periodos anteriormente mencionados y que fueron remitidas por la Subdirección Administrativa y Financiera, en las cuales se puede observar la gestión y las PQRSD pendientes por cierre responsabilidad de la Unidad.

Así mismo se tomó una muestra, de las PQRSD abiertas responsabilidad de la unidad 10 para agosto y 10 para septiembre donde se verificó el estado actual de las mismas.

A continuación, se presenta el análisis realizado:

1. AGOSTO 2020

AREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD
AREA LIMPIA DC SAS ESP	61
Bogota Limpia S.A.S E.S.P.	71
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	47
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	92
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
PREDIOS	18
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	84
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	322
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1
Total general	697

1.1. CANTIDAD PQRSD POR DEPENDENCIA AGOSTO 2020

En la tabla anterior se observa un total de 697 PQRSD recibidos, de los cuales 340 son responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera (Predios y Subdirección administrativa y Financiera), 1 responsabilidad de la Oficina de Control Interno, 1 responsabilidad de la Subdirección de disposición Final y 355 son responsabilidad de los operadores.

1.2. TIPO DE PQRSD AGOSTO 2020

TIPO PQRSD	CANTIDAD
CONSULTA	15
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	113
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	430
QUEJA	86
RECLAMO	33
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8
SOLICITUD DE COPIA	1
SUGERENCIA	7
Total general	697

Se observa que el derecho de Interés Particular es el PQRSD con mayor radicación con 430 PQRSD, seguido del derecho de Interés General con 113 radicaciones, seguido de 83 quejas, 33 Reclamos y 15 consultas, haciendo énfasis a las radicaciones más representativas para este periodo.

1.3. ESTADO PQRSD POR DEPENDENCIA AGOSTO 2020

DEPENDENCIA	ABIERTA	CERRRADO	Total general
AREA LIMPIA DC SAS ESP	33	28	61
Bogota Limpia S.A.S E.S.P.	61	10	71
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	23	24	47
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	42	50	92
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1
PREDIOS	18	0	18
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	82	2	84
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	201	121	322
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	1
Total general	462	235	697

Se observa que la subdirección administrativa y Financiera es el área con mas PQRSD abiertas para el periodo de agosto de 2020 con 219 PQRSD, seguida de 1 responsabilidad de la Oficina de Control interno, 1 de la Subdirección de Disposición Final y 241 responsabilidad de los operadores.

1.4. MUESTRA TOMADA PARA VERIFICAR EL SDQS – PQRSD ABIERTAS AGOSTO 2020

De acuerdo al análisis anterior se tomó una muestra de 10 radicados de las 462 abiertas para verificar el estado actual en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá de Escucha:

Radicado 2066652020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - OMAR YESID NAVARRETE CASTRO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2020-08-12 2:16:02 PM	2020-08-14 12:00:00 AM	2020-08-12 2:16:02 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP

Versión: 1.4.11.8 - es

Se observa solucionado- Registro por preclasificación y está bajo la responsabilidad de la SAF, la fecha de última actividad fue el 12/08/2020. Este radicado se observa en el mes de agosto bajo responsabilidad de la Oficina de Control Interno - OCI, pero está bajo la responsabilidad de la SAF, como se puede observar en la siguiente imagen que muestra la bandeja de entrada al SDQS para el usuario de la OCI, la OCI no tiene radicados pendientes por solucionar.

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

INICIO ENCUESTA SEGURIDAD ATENCIÓN

andres.pabon Cerrar Sesión

Rol: FUNCIONARIO OI

Total peticiones pendientes por tarea: 0
Total de peticiones pendientes vencidas por tarea: 0
Total de peticiones pendientes nuevas por tarea: 0

Total de asignaciones pendientes de seguimiento: 0
Total de asignaciones pendientes de seguimiento nuevas: 0
Total de evaluaciones de seguimiento: 0

Recuerde que tiene 0 encuestas pendientes por diligenciar.

ANDRES PABON SALAMANCA Ext 1200
3580400
andres.pabon@uaesp.gov.co

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición:



Mis pendientes por gestionar Gestión Peticiones Peticionario

Radicado 2277342020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2277342020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - ROSA LIGIA CASTANEDA BUSTOS - Ext. 1549	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-08-31 7:30:28 PM	2020-09-02 12:00:00 AM	2020-09-01 1:06:18 PM	Solucionado - Por asignación	 

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP



Se observa Solucionado – Por Asignación y está bajo la responsabilidad de la SAF, la fecha de última actividad fue el 01/09/2020.

Radicado 2277152020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2277152020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - OMAR YESID NAVARRETE CASTRO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-08-31 7:18:37 PM	2020-09-02 12:00:00 AM	2020-09-01 8:23:19 AM	Solucionado - Por asignación	 

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP

Se observa Solucionado – Por Asignación y está bajo la responsabilidad de la SAF, la fecha de última actividad fue el 01/09/2020.

Radicado 2273642020:

The screenshot shows the 'CONSULTA DE HOJA DE RUTA' (Route Sheet Query) interface. The search criteria are: Número de Petición: 2273642020. The results show one record with the following details:

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARÍA DE AMBIENTE	FUN - EDWIN LEONARDO ORTIZ RAMOS	Registro para atención	Registro	Registro para traslado	2020-08-31 4:08:42 PM	2020-09-02 12:00:00 AM	2020-08-31 4:08:42 PM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros. Atrás Siguiente

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de la Oficina de Quejas y Soluciones Secretaria de Ambiente, la fecha de última actividad fue el 31/08/2020.

Radicado 2207552020:

The screenshot shows the 'CONSULTA DE HOJA DE RUTA' (Route Sheet Query) interface. The search criteria are: Número de Petición: 2207552020. The results show one record with the following details:



Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	FUN - Zulma Yazmin Lopez Vasquez	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-08-25 3:51:48 PM	2020-08-27 12:00:00 AM	2020-08-25 4:19:34 PM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros. Atrás Siguiente

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad del área de atención a la Ciudadanía defensoría del espacio Público, la fecha de última actividad fue el 25/08/2020.

Radicado 2203752020:

The screenshot shows the Bogotá SDQS system interface. At the top, there is a navigation bar with the Bogotá logo and the text "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas". Below this, there is a menu with options: INICIO, ENCUESTA, SEGURIDAD, ATENCIÓN, SERVICIOS. A dropdown menu shows the role "FUNCIONARIO OF". The main content area is titled "CONSULTA DE HOJA DE RUTA" and contains a search box with the number "2203752020" and a "Buscar" button. Below the search box is a table titled "EVENTO INICIAL - REGISTRO" with the following data:



Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - OMAR YESID NAVARRETE CASTRO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2020-08-25 12:58:10 PM	2020-08-27 12:00:00 AM	2020-08-25 12:58:10 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	 

Below the table, it says "Mostrando 1 a 1 de 1 registros" and has navigation buttons "Atrás" and "Siguiente". At the bottom of the table area, there is a "UAESP" label with a plus icon.

Se observa Solucionado – Registro con Preclasificación y está bajo la responsabilidad de la SAF, la fecha de última actividad fue el 25/08/2020.

Radicado 2203142020:

The screenshot shows the Bogotá SDQS system interface. At the top, there is a navigation bar with the Bogotá logo and the text "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas". Below this, there is a menu with options: INICIO, ENCUESTA, SEGURIDAD, ATENCIÓN, SERVICIOS. A dropdown menu shows the role "FUNCIONARIO OF". The main content area is titled "CONSULTA DE HOJA DE RUTA" and contains a search box with the number "2203142020" and a "Buscar" button. Below the search box is a table titled "EVENTO INICIAL - REGISTRO" with the following data:

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - OMAR YESID NAVARRETE CASTRO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2020-08-25 12:37:38 PM	2020-08-27 12:00:00 AM	2020-08-25 12:37:38 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	 

Below the table, it says "Mostrando 1 a 1 de 1 registros" and has navigation buttons "Atrás" and "Siguiente". At the bottom of the table area, there is a "UAESP" label with a plus icon.

Se observa Solucionado – Registro con Preclasificación y está bajo la responsabilidad de la SAF, la fecha de última actividad fue el 25/08/2020.

Radicado 1949442020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 1949442020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LAIDE STEFAN QUINCHE LOAIZA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2020-08-04 10:15:14 PM	2020-08-06 12:00:00 AM	2020-08-04 10:15:14 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA GENERAL

Se observa Solucionado – Registro con Preclasificación y está bajo la responsabilidad de 4101 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 04/08/2020.

Radicado 1948932020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 1948932020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - CAMILO ANDRES PINZON SANCHEZ	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-07-30 5:43:21 PM	2020-08-03 12:00:00 AM	2020-08-01 9:55:06 AM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE AMBIENTE

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 4101 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 01/08/2020.

Radicado 1948782020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 1948782020 **Buscar**

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LAURA ELIZABETH CASTRO PINILLA	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-07-30 5:32:38 PM	2020-08-03 12:00:00 AM	2020-08-05 12:54:05 PM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros **Atrás** **Siguiente**

SECRETARIA DE SALUD

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 4101 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 01/08/2020.

1.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD AGOSTO 2020.

Se realizó análisis de las respuestas generadas teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley y las respuestas dadas a las PQRSD responsabilidad de la Unidad, teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, correspondiente al mes de agosto de 2020.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AGOSTO 2020					
RANGO EN DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA AGOSTO 2020					
DEPENDENCIA	RANGO DÍAS DE RESPUESTA				total
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	
AREA LIMPIA DC SAS ESP	6	4	9	9	28
Bogota Limpia S.A.S E.S.P.	2	3	3	2	10
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	3	9	6	6	24
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	10	11	19	10	50
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	0	1	1	0	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	34	31	46	121
Total general	31	62	69	73	235

RANGO EN DIAS DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRSD AGOSTO 2020					
TIPO DE PQR	RANGO DÍAS DE RESPUESTA				total
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	
CONSULTA	1	5	2	1	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	1	0	1	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	13	9	19	43
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22	31	43	39	135
QUEJA	2	5	8	10	25
RECLAMO	4	4	6	3	17
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	2	0	0	2
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	1	0	0	1
Total general	31	62	69	73	235

Se observa que de los 235 PQRSD cerrados en agosto de 2020, 121 se respondieron por la Unidad y 114 fueron responsabilidad de los operadores. De las 121 PQRSD responsabilidad de la Unidad 46 PQRSD se respondieron fuera de términos, 1 que debió responderse en términos menores o igual a 10 días y 45 que debieron responderse en términos menores o iguales a 15 días. Es decir, se respondieron extemporáneamente 46 PQRSD equivalentes al 19.57% del total (235) que se respondieron.

TERMINOS	RANGO DÍAS DE RESPUESTA				
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	total
10	0	2	1	0	3
15	30	55	66	72	223
30	1	5	2	1	9
Total general	31	62	69	73	235

2. SEPTIEMBRE 2020

2.1. CANTIDAD PQRSD POR DEPENDENCIA SEPTIEMBRE 2020

AREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD
AREA LIMPIA DC SAS ESP	72
Bogota Limpia S.A.S E.S.P.	46
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	55
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	120
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2
PREDIOS	13
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	99
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	270
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1
Total general	680

En la tabla anterior se observa un total de 680 PQRSD recibidos, de los cuales 283 son responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera (Predios y Subdirección administrativa y Financiera), 2 responsabilidad de la Subdirección de Aprovechamiento, 2 de la Oficina Asesora de Comunicaciones y relaciones Interinstitucionales, 1 responsabilidad de la Subdirección de disposición Final y 392 son responsabilidad de los operadores.

2.2. TIPO DE PQRSD SEPTIEMBRE 2020

TIPO PQRSD	CANTIDAD
CONSULTA	20
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	157
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	363
QUEJA	85
RECLAMO	36
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11
SOLICITUD DE COPIA	1
SUGERENCIA	2

Total general	680
----------------------	------------

Se observa que el derecho de Interés Particular es el PQRSD con mayor radicación con 363 PQRSD, seguido del derecho de Interés General con 157 raditaciones, seguido de 85 quejas, 36 Reclamos y 20 consultas, haciendo énfasis a las raditaciones más representativas para este periodo.

2.3. ESTADO PQRSD POR DEPENDENCIA SEPTIEMBRE 2020

DEPENDENCIA	ABIERTA	CERRADO	Total general
AREA LIMPIA DC SAS ESP	31	41	72
Bogota Limpia S.A.S E.S.P.	32	14	46
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	26	29	55
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	38	82	120
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1	2
PREDIOS	11	2	13
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	75	24	99
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	155	115	270
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	2	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	1	1
Total general	369	311	680

Se observa que la subdirección administrativa y Financiera es el área con mas PQRSD abiertas para el periodo de septiembre de 2020 con 166 PQRSD, seguida de 1 responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales y 202 responsabilidad de los operadores.

2.4. MUESTRA TOMADA PARA VERIFICAR EL SDQS – PQRSD ABIERTAS SEPTIEMBRE 2020

De acuerdo al análisis anterior se tomó una muestra de 10 radicados de las 369 abiertas para verificar el estado actual en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá de Escucha:

Radicado 510322020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 510322020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARÍA DE AMBIENTE	FUN - EDWIN ESTEBAN ROJAS SÁNCHEZ	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-03-14 10:46:30 PM	2020-03-17 12:00:00 AM	2020-03-15 6:57:54 PM	Solucionado - Por asignación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE AMBIENTE

Se observa Solucionado – Por Asignación y está bajo la responsabilidad Oficina de Quejas y Soluciones Secretaría de Ambiente, la fecha de última actividad fue el 15/03/2020.

Radicado 2325382020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2325382020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LAURA ELIZABETH CASTRO PINILLA	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-09-03 1:04:15 PM	2020-09-07 12:00:00 AM	2020-09-08 6:23:37 AM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE GOBIERNO

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 4101 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria General, la fecha de última actividad fue el 08/09/2020.

Radicado 2447452020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2447452020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LADY VIVIANA LEGARDA RODRIGUEZ	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-09-13 10:46:17 PM	2020-09-15 12:00:00 AM	2020-09-14 9:55:02 PM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE SALUD

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 4101 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria General, la fecha de última actividad fue el 14/09/2020.

Radicado 2600112020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2600112020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	FUN - Zulma Yazmin Lopez Vasquez	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-09-25 7:38:34 PM	2020-09-29 12:00:00 AM	2020-09-28 2:58:19 PM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad del área de Atención a la Ciudadanía Defensora del Espacio Público, la fecha de última actividad fue el 28/09/2020.

Radicado 2636512020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2636512020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - CRISTIAN CAMILO CASTRILLON VANEGAS	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-09-28 6:05:30 PM	2020-09-30 12:00:00 AM	2020-09-29 12:59:44 AM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 401 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 29/09/2020.

Radicado 2597802020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2597802020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	FUN - OMAR YESID NAVARRETE CASTRO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-09-25 4:26:37 PM	2020-09-29 12:00:00 AM	2020-09-26 3:43:32 PM	Solucionado - Por asignación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP

Se observa Solucionado – Por Asignación y está bajo la responsabilidad de SAF, la fecha de última actividad fue el 26/09/2020.

Radicado 2462392020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2462392020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - CAMILO ANDRES PINZON SANCHEZ	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-09-14 11:44:26 PM	2020-09-16 12:00:00 AM	2020-09-15 5:35:18 PM	Solucionado - Por traslado	<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

UAESP

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 401 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 15/09/2020.

Radicado 2447452020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2447452020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LADY VIVIANA LEGARDA RODRIGUEZ	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-09-13 10:46:17 PM	2020-09-15 12:00:00 AM	2020-09-14 9:55:02 PM	Solucionado - Por traslado	<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

SECRETARIA DE SALUD

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 401 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 14/09/2020.

Radicado 2669452020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2669452020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	FUN - Zulma Yazmin Lopez Vasquez	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2020-09-30 4:49:39 PM	2020-10-02 12:00:00 AM	2020-09-30 5:07:22 PM	Solucionado - Por traslado	<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad del área de Atención a la Ciudadanía Defensora del Espacio Público, la fecha de última actividad fue el 30/09/2020.

Radicado 2629612020:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: 2629612020

EVENTO INICIAL - REGISTRO

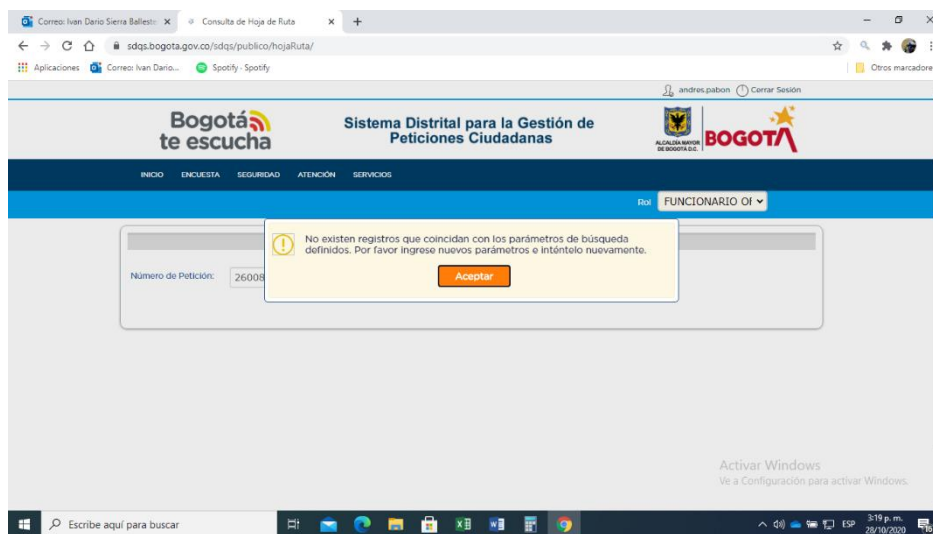
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - LADY VIVIANA LEGARDA RODRIGUEZ	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-09-28 12:36:38 PM	2020-09-30 12:00:00 AM	2020-09-28 5:16:18 PM	Solucionado - Por traslado	<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

ACUEDUCTO - EAB

Se observa Solucionado – Por Traslado y está bajo la responsabilidad de 401 Central de Peticiones – Distrito Capital Secretaria general, la fecha de última actividad fue el 28/09/2020.

Por otra parte, al momento de verificar la muestra de los radicados abiertos correspondientes al mes de septiembre de 2020, se evidencio que para los siguientes radicados 2667822020, 2663532020, 2657912020, 2647382020, 2646532020, 2640282020, 2636092020, 2636082020, 2631622020, 2631002020, 2603712020 y 2600872020, responsabilidad de la SAF, en el momento de la consulta se observaban como “No existe registro que coincidan con los parámetros de búsqueda definidos”, como se muestra en la imagen a continuación lo que podría significar que ese radicado relacionado en la base de datos del mes de septiembre de 2020 no existe en le SDQS.



2.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD SEPTIEMBRE 2020.

Se realizó análisis de las respuestas generadas teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley y las respuestas dadas a las PQRSD responsabilidad de la Unidad, teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, correspondiente al mes de septiembre de 2020.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SEPTIEMBRE 2020						
RANGO EN DÍAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA SEPTIEMBRE DE 2020						
DEPENDENCIA	RANGO DÍAS DE RESPUESTA					total
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	mayor a 20	
AREA LIMPIA DC SAS ESP	3	4	19	10	5	41
Bogota Limpia S.A.S.E.S.P.	1	0	3	8	2	14
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	0	6	17	3	3	29
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	5	29	19	22	7	82
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES	1	0	0	0	0	1
PREDIOS	0	0	0	1	1	2
PROMIOAMBIENTAL S.A.S.E.S.P	2	6	3	12	1	24
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	25	27	34	11	115
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	1	1	0	0	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	0	1	0	1
Total general	30	71	89	91	30	311

Se observa que de los 311 PQRSD cerrados en septiembre de 2020, 121 se respondieron por la Unidad y 190 fueron responsabilidad de los operadores. De las 121 PQRSD responsabilidad de la Unidad 46 PQRSD se respondieron fuera de términos, 4 que debieron

RANGO EN DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE PQRSD SEPTIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRSD	RANGO DÍAS DE RESPUESTA					
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	mayor a 20	total
CONSULTA	2	1	4	3	0	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	2	0	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	15	16	17	5	63
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13	35	52	52	16	168
QUEJA	4	10	14	9	5	42
RECLAMO	1	7	2	3	4	17
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	3	1	3	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	2	0	2
Total general	30	71	89	91	30	311

TERMINOS	RANGO DÍAS DE RESPUESTA					
	0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	mayor a 20	total
10	0	3	1	3	0	17
15	28	67	84	85	30	309
30	2	1	4	3	0	40
Total general	30	71	89	91	30	311

responderse en términos menores o igual a 10 días y 42 que debieron responderse en términos menores o iguales a 15 días. Es decir se respondieron extemporáneamente 46 PQRSD equivalentes al 14.79% del total (311) que se respondieron.