**INFORME DE GESTIÓN 2016**

**Nombre Dependencia: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Período: 1o de Enero al 30 de Diciembre de 2016**

**TABLA DE CONTENIDO**

Contenido

[PRESENTACIÓN 3](#_Toc450208867)

[FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 4](#_Toc450208868)

[GESTIÓN ADELANTADA Y LOGROS ALCANZADOS 4](#_Toc450208869)

[2. ACTIVIDAD INFORME DE CANALES ENERO A DICIEMBRE AÑO 2016. 8](#_Toc450208870)

[Resultados Canales Enero a diciembre de 2016 8](#_Toc450208871)

[3. ACTIVIDAD ESTADO TOTAL DE LOS REQUERIMIENTOS INGRESADOS Y CERRADOS EN EL AÑO 2016. 9](#_Toc450208872)

[Resultados (Indicadores – Estadísticas) 9](#_Toc450208873)

[4. ACTVIDAD TRASLADOS POR NO COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES 9](#_Toc450208874)

[Estas Pqrs son trasladas a otras Entidades, por cuanto no son competencia de la UAESP 9](#_Toc450208875)

[5. SUBTEMAS ENERO A DICIEMBRE DE 2016 10](#_Toc450208876)

[GRAFICA SUBTEMAS MAS RELEVANTES ENERO A DICIEMBRE 2016 12](#_Toc450208877)

# PRESENTACIÓN

Este informe tiene como propósito relacionar las diferentes actividades, informes, estadísticas, estrategias y todo lo relacionado a nivel general del área de Atención al Ciudadano.

Así mismo se muestra las diferentes PQRS que se están ingresando por los distintos canales, tomando como sistema base el SDQS- (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en el cual encontramos todos los requerimientos de los ciudadanos, estableciendo acciones de mejora por cada subdirección y subtema respectivo.

#

# FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo al Acuerdo 001 de 2012, indicamos la función relacionada correspondiente a esta área:

Orientar las actividades de atención de la ciudadanía relacionadas con el registro, escalamiento, seguimiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad.

#

# GESTIÓN ADELANTADA Y LOGROS ALCANZADOS

En el mes de Enero a Diciembre de 2016, se desarrollaron actividades para obtener los resultados, los cuales se especifican a continuación:

* Se atendió a los Ciudadanos a través de diferentes canales
* Teléfono
* Web
* Presencial
* Email
* Escrito
* Redes sociales
* Sistema SDQS
* Orfeo
* Se presentó un informe mensual de acuerdo a los requerimientos así:
* Informe (mensual) por canales del mes inmediatamente anterior a la Secretaria General.
* Informe (mensual) de Indicadores del mes inmediatamente anterior a la Subdirección Administrativa y Financiera.
* Informe trimestral a la Secretaria General de las PQRS como Peticiones, Quejas y Reclamos.
* Informe (mensual) del mes inmediatamente anterior a la Veeduría Distrital de las PQRS ingresadas y cerradas por tipología.
* Informe (mensual) de encuestas del mes inmediatamente anterior sobre el servicio del área de PQRS
* Informe (mensual) a cada una de las misionales sobre los requerimientos pendientes por cerrar y cerrados.
1. **INDICADORES MES A MES DURANTE EL AÑO 2016**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEP/BRE  | OCTUBRE | NOV/BRE | DICI/BRE | TOTAL |
| Requerimientos acumulados cerrados en el mes actual | 360 | 644 | 574 | 619 | 787 | 784 | 471 | 611 | 562 | 472 | 554 |  647 | 7085 |
| Requerimientos acumulados pendientes por cerrar | 216 | 298 | 538 | 844 | 859 | 715 | 580 | 590 | 534 | 682 | 724 | 845  | 724 |
| Requerimientos ingresados en el mes actual | 442 | 884 | 880 | 634 | 643 | 649 | 481 | 555 | 710 | 514 | 675 | 459  | 7526 |
| **Resultado**  | 55% | 54% | 40% | 42% | 52% | 57% | 44% | 53% | 45% | 39% | 40% | 50% | 86% |

## ACTIVIDAD INFORME DE CANALES ENERO A DICIEMBRE AÑO 2016.

Esta información se da a través del ingreso mes a mes por los diferentes canales que ingresan los requerimientos.

### Resultados Canales Enero a Diciembre de 2016

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *CANAL* | PRESENCIAL | BUZON | ESCRITO | EMAIL | TELEFONO | WEB | REDES SOCIALES | GRAN TOTAL |
| Quejas | 4 | 1 | 45 | 53 | 93 | 275 | 4 | 475 |
| Reclamos | 2 |   | 4 | 14 | 325 | 215 |   | 560 |
| Sugerencias | 3 |   | 22 | 12 | 4 | 57 |   | 98 |
| Solicitudes de información | 3 |   | 7 | 46 | 1 | 53 |   | 110 |
| Petición de interés general | 126 | 124 | 1329 | 514 | 1080 | 749 | 21 | 3943 |
| Petición de interés particular | 69 | 8 | 1090 | 233 | 483 | 294 | 38 | 2215 |
| Felicitaciones |   |   |   | 1 |   | 7 |   | 8 |
| Solicitud de copia |   |   |   |   | 1 | 2 |   | 3 |
| Solicitud de Información |   |   | 6 | 13 |   | 25 |   | 44 |
| Denuncia por actos de corrupción |   |   | 1 | 2 | 2 | 19 |   | 23 |
| Consulta |   |   | 6 |   |   | 40 |   | 46 |
| Solicitud de valoración  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Total** |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | 207 | 133 | 2510 | 888 | 1989 | 1736 | 63 | 7526 |

## ACTIVIDAD ESTADO TOTAL DE LOS REQUERIMIENTOS INGRESADOS Y CERRADOS DESDE ENERO A DICIEMBRE DE 2016.

De los requerimientos ingresados durante los meses Enero a diciembre de 2016 se discrimina los recibidos y cerrados respectivamente de acuerdo al mes.

###

### Resultados (Indicadores – Estadísticas)

|  |
| --- |
| **ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS** |
| **MES** | **RECIBIDOS** | **CERRADOS** |
| **ENERO** | 442 | 360 |
| **FEBRERO** | 884 | 644 |
| **MARZO** | 880 | 574 |
| **ABRIL** | 634 | 619 |
| **MAYO** | 643 | 787 |
| **JUNIO** | 649 | 784 |
| **JULIO** | 481 | 471 |
| **AGOSTO** | 555 | 611 |
| **SEPTIEMBRE** | 710 | 562 |
| **OCTUBRE** | 514 | 472 |
| **NOVIEMBRE** | 675 | 554 |
| **DICIEMBRE** | 459 | 647 |
| **GRAN TOTAL** | 7526 | 7085 |

#

## ACTVIDAD TRASLADOS POR NO COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES

## Estas Pqrs son trasladas a otras Entidades, por cuanto no son competencia de la UAESP

|  |  |
| --- | --- |
| **TRASLADO A OTRAS ENTIDADES**  | **TOTAL** |
| **TRASLADO POR NO COMPETENCIA** | **189** |

#

# SUBTEMAS ENERO A DICIEMBRE DE 2016

|  |
| --- |
| **ENERO A DICIEMBRE DE 2016** |
| APROBACION DE DISEÑO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE **SUBTEMAS** SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 6 |
| ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 41 |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 27 |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 353 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 1 |
| BARRIDO DE LA CIUDAD - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 19 |
| CAMBIO POSTE ALUMBRADO PUBLICO - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 7 |
| CERTIFICACION LABORAL PARA BONOS PENSIONALES UAESP-EDIS - SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| CERTIFICACION DE LA EDIS - SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 5 |
| CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 267 |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 4 |
| GESTION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS, RENDICION DE CUENTAS) - OFICINA DE CONTROL INTERNO | 2 |
| GESTION DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES ( MEDIOS DE COMUNICACION Y EVENTOS DE LA UNIDAD) | 3 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 39 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS | 983 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO  | 1399 |
| GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) | 180 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) - SUBDIRECCION DEDISPOSICION FINAL | 23 |
| GESTION SOCIAL - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 646 |
| GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) | 12 |
| HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 4 |
| INCLUSION SOCIAL DE RECICLADORES - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 7 |
| INFORMACION TECNICO OPERATIVA (BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 6 |
| INTERVENCION PROPIEDAD PRIVADA EN EQUIPAMENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO | 2 |
| LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 1054 |
| LOCALES COMERCIALES EN EQUIPAMENTOS FUNERARIOS -SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 1 |
| LUMINARIA APAGADA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 115 |
| LUMINARIA PRENDIDA DE DIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 4 |
| MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 4 |
| MOBILIARIO URBANO - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA | 2 |
| PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION | 1 |
| PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL | 23 |
| PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA | 1248 |
| POSTE INCLINADO - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 8 |
| PUNTOS CRITICOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 20 |
| RECOLECCION DE ANIMAL MUERTO EN VIA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 6 |
| RECOLECCION DE COLCHONES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 28 |
| RECOLECCION DE ESCOMBROS DOMICILIARIOS Y CLANDESTINOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 551 |
| RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 149 |
| RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS ORDINARIOS- OPERADOR DE ASEO | 25 |
| RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 8 |
| REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 8 |
| SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTO SOBRE ALUMBRADO PUBLICO - INTERVENTORIA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO | 7 |
| SERVICIOS FUNERARIOS | 1 |
| SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIOS RELIGIOSOS DENTRO DE LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - OPERADOR DEL SERVICIO | 1 |
| SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO | 5 |
| SOLICITUD DE RECIBO DE OBRA DEL ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 1 |
| SOLICITUDES DE EXPANSIONES DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 6 |
| SUBSIDIO FUNERARIO | 2 |
| TRASLADO DE POSTE - CODENSA S.A. E.S.P - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 19 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 189 |
| VEHICULOS DE TRACCION ANIMAL - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 1 |
| VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO | 1 |
| **Total general** | **7526** |

|  |
| --- |
| **SUBTEMAS MAS RELEVANTES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016** |
| **SUBTEMAS MAS RELEVANTES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016** | **CANTIDAD** |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 353 |
| CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 267 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS | 983 |
| GESTION DE LA SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO  | 1399 |
| GESTION SOCIAL - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 646 |
| LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 1054 |
| PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA | 1248 |
| RECOLECCION DE ESCOMBROS DOMICILIARIOS Y CLANDESTINOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 551 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 189 |