

MEMORANDO


 Al contestar, por favor cite el radicado:
 No.: **20181100019343**

Bogotá D.C., 05 de marzo de 2018

Página 1 de 4

PARA: **DIEGO IVAN PALACIOS DONCEL**
Dirección General

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Resultados seguimiento a la Gestión de Requerimientos (PQRSD)

Respetado doctor Palacios:

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 respecto al deber de "...vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", anexamos informe y presentamos los principales resultados del seguimiento realizado:

PRINCIPALES RESULTADOS

1. Durante el segundo semestre de 2017, la UAESP recibió **5.661 requerimientos** (PQRSD) en el sistema Distrital de quejas y soluciones - SDQS, de los cuales **gestionó el 82.6%** (4.676 requerimientos). Los meses con mayor número de requerimientos recibidos fueron noviembre, agosto y julio.



Se evidencian según registros que en total existen 985 requerimientos (17.4%) por gestionar, ya que según SDQS el estado es "PENDIENTE". De éstos, 582 requerimientos tienen registros de "Fecha vencimiento" anteriores e iguales al 29 de diciembre de 2017 y no

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100019343**

Bogotá D.C., 05 de marzo de 2018

Página 2 de 4

registran según aplicativo la respuesta, razón por la cual se dará traslado a la Subdirección de Asuntos Legales para las indagaciones preliminares correspondientes. (Ver matriz en anexo 1).

2. Según la clasificación del total de los requerimientos del SDQS segundo semestre de 2017, **el 88,4%** (5002 requerimientos) **obedecen a derechos de petición de interés general y derechos de petición de interés particular**. El 11,6% restante (659 requerimientos) se evidencia:

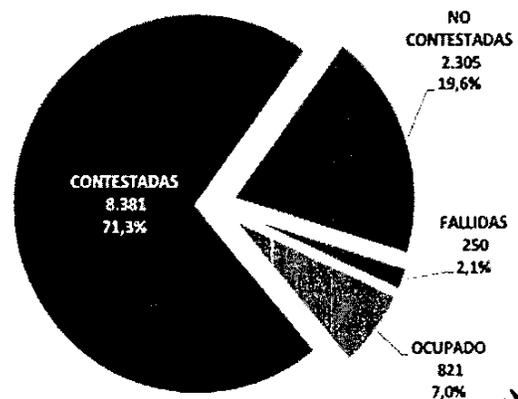
- **10 felicitaciones**
- **32 sugerencias**
- 8 denuncias por presuntos actos de corrupción, los cuales se dará traslado a la Subdirección de Asuntos Legales para las indagaciones preliminares correspondientes. (Ver matriz en anexo 2).

3. Según identificación del SDQS como "*Dependencia*" se evidencia que **el 57,4%** (3.248 requerimientos) están **dirigidos** a la "**Subdirección Administrativa y Financiera**" y "**Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza**", lo que puede significar que son áreas que necesitan mejorar los mecanismos de comunicación, acceso a la información, generar estrategias de "*preguntas frecuentes*", entre otros.

4. De una muestra de 20 requerimientos, 2 no cuentan con registro en ORFEO.

5. Durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018 la Entidad **recibió 11.757 llamadas** entrantes al conmutador (3580400), de las cuales el **71,3%** (8.381 llamadas entrantes) **se contestaron**.

- ✓ El 50% de **llamadas entrantes se concentran** en el operador de **conmutador** con el 30,0% (3574 llamadas), y las **Subdi-**



AL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100019343**

Bogotá D.C., 05 de marzo de 2018

Página 3 de 4

recciones de Recolección, Barrido y Limpieza con un 14,0% (1641 llamadas) y Servicios Funerarios y Alumbrado Público (1603 llamadas) con el 13,6%.

- ✓ Mientras que el 50% de **llamadas no contestadas** se concentran en las **Subdirecciones de Recolección, Barrido y Limpieza** con el 18,7% (430 llamadas) y **Servicios Funerarios y Alumbrado Público** (422 llamadas) con el 18,3%, el área encargada de **PQRSD** de la UAESP (335 llamadas) con el 14,5% y el **conmutador** con un 13,5% (312 llamadas).

Los días 21, 22 y 23 de febrero de 2018 la Oficina hizo una prueba al PBX según frente a la contestación de llamadas a las opciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 0, realizando en promedio 6 intentos diarios, concluyendo que en las opciones 6, 4 y 0 contestaron todas las veces, es decir, el 25% de las opciones del PBX se contesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La UAESP cuenta con los diferentes mecanismos para recepcionar los requerimientos de usuarios, ciudadanos y demás partes interesadas, sin embargo, solo se gestionó para el segundo semestre de 2017 el 82,6%, según registros en SDQS.
- Es importante que todos los procesos analicen los requerimientos *vencidos* y realicen la depuración y/o gestión respecto de la solicitud, evidenciando en el SDQS las respuestas respectivas.
- Las quejas, reclamos y sugerencias deben ser un elemento de entrada para el *análisis de datos* del sistema de gestión de la UAESP, con el fin de demostrar ciclos de mejoramiento de lo bienes/servicios suministrados que impacten en la disminución de las mismas.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación, acceso a la información, generar estrategias de "preguntas frecuentes", entre otros, en la página Web y conmutador frente a la *moda* de temas y aspectos clave que impacten en la reducción de solicitudes.
- Publicar todos los informes del año 2017 y siguientes respecto a las PQRSD en la página web de la Unidad, conforme al Decreto 371 de 2010.

AMK

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



C0167252



C0167253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20181100019343**

Bogotá D.C., 05 de marzo de 2018

Página 4 de 4

- Actualizar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS con la información del Sistema de Información de la Unidad – ORFEO.
- Diariamente y en promedio, la UAESP recibe 300 llamadas entrantes, cerca de 38 por hora, una (1) llamada cada 1,6 minutos y todas las áreas están atentas a esta gestión, lo que sería importante analizar el fortalecimiento del área de PQRSD y el conmutador en una sola área con un equipo suficiente para gestionar las llamadas frente información de trámites y servicios, preguntas frecuentes, y recepción de requerimientos, y que solo se escale a las demás áreas preguntas y/o temas especializados conforme a competencia.

Cordialmente,

ANDRÉS PABÓN SALAMANCA

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: apabon@uaesp.gov.co

Anexo: Anexo: Un (1) archivo virtual Pdf y (2) archivos virtuales en Excel

Elaboró: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina Control Interno

Revisó: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina Control Interno

Aprobó: Andrés Pabón Salamanca – Jefe Oficina Control Interno

Informado a: Subdirectores y Jefes Oficinas

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



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS