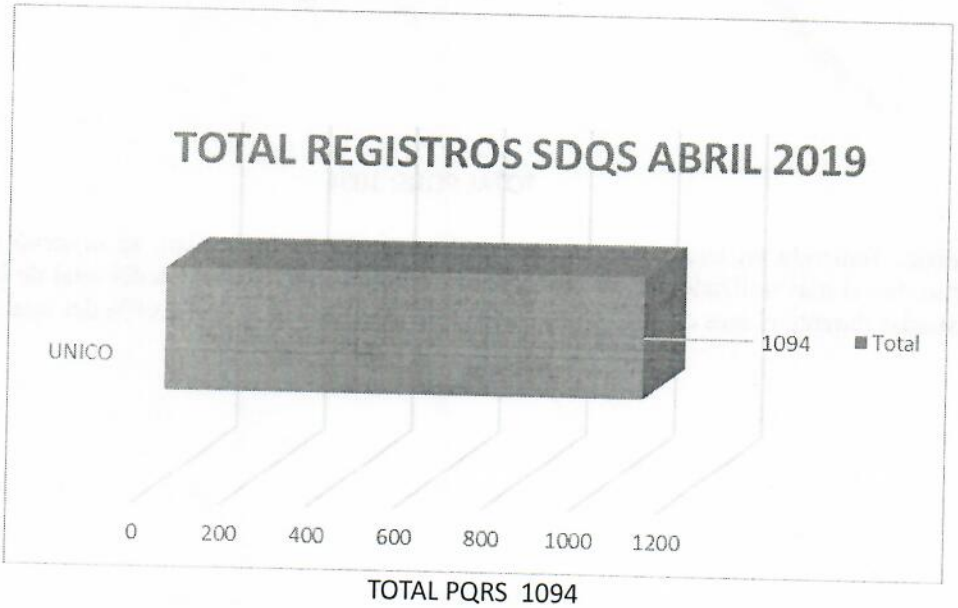
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 2019, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

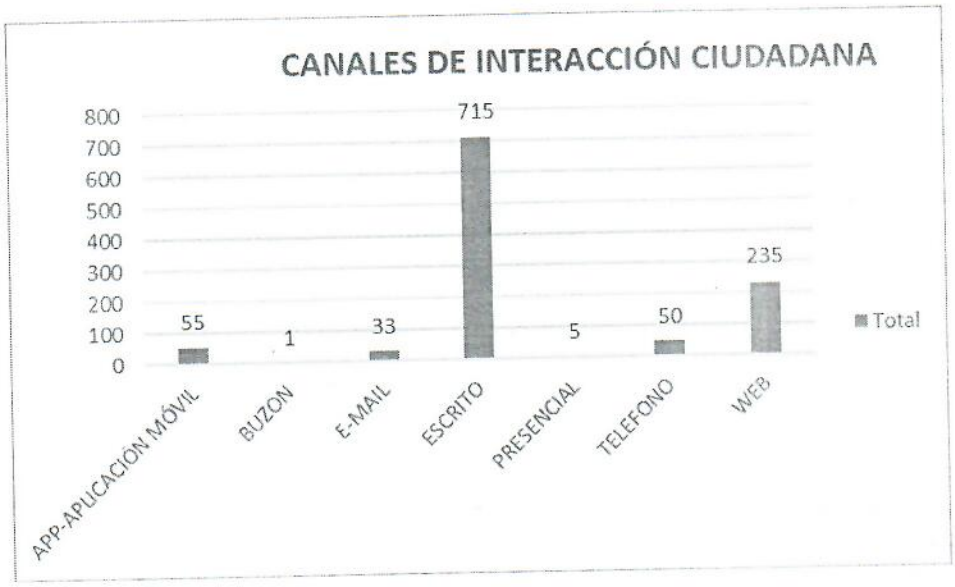


TOTAL PQRS 1094

Análisis: Durante el mes de abril de 2019 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 (1094) en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN

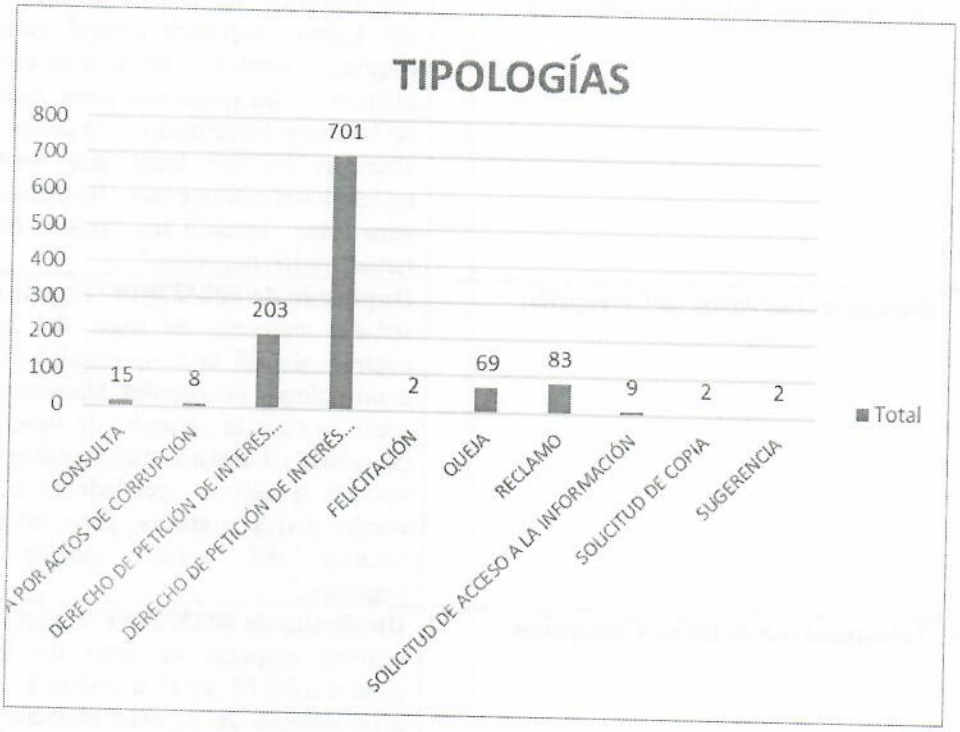


TOTAL PQRS: 1094

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 65.43% del total de las peticiones registradas durante el mes de abril y el menos utilizado el Buzón con el 0.09% del total recibidas.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



Total PQRS: 1094

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 701 peticiones, es decir el 64.08% del total recibidas en el mes de abril, seguida por el derecho de petición de intereses general con 203 peticiones (18.56%), siendo las menos utilizadas solicitudes de copia, sugerencia y felicitación con 02 peticiones cada tipología, correspondiendo al 0.18% respectivamente

SDQS	Tipo de petición	Asunto
957422019	Denuncias por Actos de Corrupción	"a la secretaria de salud hospital chapinero quiero denunciar de forma anomina una situación abusiva que se viene cometiendo en un edificio donde quise

		tomar un apartamento" …
866322019	Denuncias por Actos de Corrupción	"Bta abril 8 / 2.019 para codensa quiero pedirles q como una revision de ustedes sin mencionar esta queja porque es anonima y jente sospechosa q estarian tomando luz del poste o sea contravando porque veo cables varios entrar x ventans calle 65 numero 15-a-23 chapinero."…
802322019	Denuncias por Actos de Corrupción	"Bogota abril 6/ 2019//// señores empresa de aseo del barrio chapinero central calle 65 cr 15-a esquina chapinero frente a un colegio de paredes blancas y les queremos pedir recoger la montaña de basura y escrementos de perros y humanos que abundan en ese lugar por vecinas q apoyan recicladores e indigentes. no puedo darles nombres pero estas sacan a los vecinos del sector porque tienen varios negocios,"…
802342019	Denuncias por Actos de Corrupción	**Duplicado de 802322019** "Bogota abril 6/ 2019//// señores empresa de aseo del barrio chapinero central calle 65 cr 15-a esquina chapinero frente a un colegio de paredes blancas y les queremos pedir recoger la montaña de basura y escrementos de perros y humanos que abundan en ese lugar por vecinas q apoyan recicladores e indigentes. no puedo darles nombres pero estas sacan a los vecinos del sector porque tienen varios negocios,"…
802352019	Denuncias por Actos de Corrupción	**Duplicado de 802322019** "Bogota abril 6/ 2019//// señores empresa de aseo del barrio chapinero central calle 65 cr 15-a esquina chapinero frente a un colegio de paredes blancas y les queremos pedir recoger la montaña de basura y escrementos de perros y humanos que abundan en ese lugar por vecinas q apoyan recicladores e indigentes. no puedo darles nombres pero estas sacan a los vecinos del sector porque tienen varios negocios,"…
802362019	Denuncias por Actos de Corrupción	**Duplicado de 802322019** "Bogota abril 6/ 2019//// señores empresa de aseo del barrio chapinero central calle 65 cr 15-a esquina chapinero frente a un colegio de paredes blancas y les queremos

		pedir recoger la montaña de basura y escrementos de perros y humanos que abundan en ese lugar por vecinas q apoyan recicladores e indigentes. no puedo darles nombres pero estas sacan a los vecinos del sector porque tienen varios negocios,"…
729392019	Denuncias por Actos de Corrupción	"En Bogota marzo 29 del 2.019. queja anonima para q la envien a la oficina del distrito q corresponda porque bienes culturales siendo usados en reciclaje q a veces guardan alli casa calle 65 ## 15 a 23 de chapinero central frente colegio de color amarillo rejas beige, soi vecino y veo q a veces guardan reciclaje alli o por la noche en bodega o parqueadero cercano, por eso si van a verificar no encontrarian reciclaje tienen tiempo y carro acarreos para trastearlo y otra cosa es q la vendedora de flores dice les toco arrendar a personas con con niños para"…
838062019	Denuncias por Actos de Corrupción	"Estoi en Bogota abril 7 del 2.019. no se a quien le corresponde este tema pero les cuento que trabaje rompiendo el piso del edifico de la calle 62 carrera 16 16ª07 de un patio adentro primer piso sudado y ambre pero el dueño me obligo a sacar costales de restos de construccion a la esquina calle 62 cra 16 en el poste y no abia dicho nada pero fui mal pago y me entere que el dueño tiene mucha plata y con esa paga no aguanta y ese piso lo rompimos el año pasado"…

* 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 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 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]

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

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Análisis: El subtema más reiterado es "***LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO***", con 328 peticiones, es decir el 33.4% del total de las recibidas durante periodo de abril, que hace parte de la: *SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA: 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).*

SUBTEMAS	UNICO
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	27
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	328
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	33
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	127
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	158
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	145
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
SOLICITUD RURO	237
SOLICITUDES DE VINCULACION AL SERVICIO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10
Total general	**1094**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Cuenta de UNICO
IDRD	1
IDU	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	7
SUBRED NORTE	1
Total general	**10**

Análisis: Durante el mes de abril del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 10 requerimientos tipificados *"como traslados por no competencia"*, realizando el mayor número de traslados a la Secretaria de Ambiente con un total de 07 requerimientos (70.00%), 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***

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A. Peticiones Cerradas del mes de abril

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1094) en el mes de abril del año 2019, se observó que fueron cerradas 472, es decir el 43.14%, las demás peticiones (622) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBTEMAS	Cuenta
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	15
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	146
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	21
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	88
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	32
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	43
SOLICITUD RURO	106
SOLICITUDES DE VINCULACION AL SERVICIO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10
Total general	**472**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores a abril para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (600) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 343, es decir el 57.17%, las demás peticiones (257) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBTEMAS	Cuenta
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	4
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	26
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	1
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	7
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	2
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	39
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1
SOLICITUD RURO	246
Total general	**343**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de abril del año 2019 la entidad cumplió con los tiempos de respuesta en los términos de ley 1755 de 2011.

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
PREDIOS UAESP	0	1	0	1	0	0	0	1	4	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	2	1	0	0	3	6	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	3	8	1	0	0	55	90	1
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	4	1	1	6	1	5	1	12	207	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	5	0	78	51	5	9	1	125	241	1
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0	0	1	0	2	143	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0	1	1	0	0	0	3	5	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	10	15	12	8	9	8	9	8	8	9
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-2

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

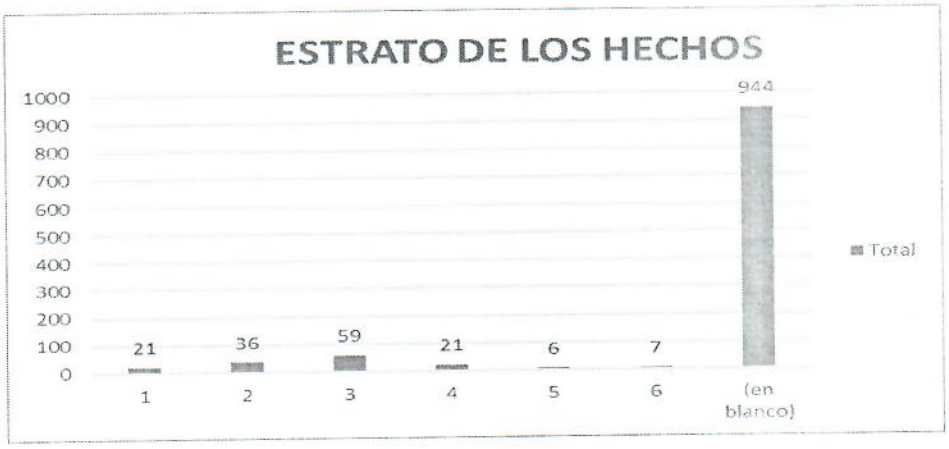
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: Suba y Engativá, están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha - Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 873 ciudadanos no indicaron la localidad.

LOCALIDAD	Cuenta
01 - USAQUEN	14
02 - CHAPINERO	9
03 - SANTA FE	12
04 - SAN CRISTOBAL	9
05 - USME	12
06 - TUNJUELITO	4
07 - BOSA	8
08 - KENNEDY	14
09 - FONTIBON	8
10 - ENGATIVA	21
11 - SUBA	26
12 - BARRIOS UNIDOS	9
13 - TEUSAQUILLO	20
14 - LOS MARTIRES	8
15 - ANTONIO NARIÑO	3
16 - PUENTE ARANDA	4
17 - LA CANDELARIA	2
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8
19 - CIUDAD BOLIVAR	30
(en blanco)	873
Total general	**1094**

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 944 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 86.3% del total de las peticiones; de las 150 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los *estratos 3* con 59, el *estrato 2* con 36, el *estrato 4* con 21 peticiones, el *estrato 1* con 21 peticiones, seguidos por el *estrato 5* con 06 y el *estrato 6* con 07.

B. Participación por Tipo de Requirente

Tipo de Requirente	Cuenta
Establecimiento comercial	1
Jurídica	51
Natural	948
(en blanco)	94
Total general	**1094**

Análisis: El 86.65% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 4.66% corresponde a personas jurídicas y 8.59% a peticiones anónimas.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 91.41% corresponde a ciudadanos identificados y el 8.59% 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.

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.

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: Ligia Castañeda; Mónica Yanneth Marín Herrera, Rigo Alexander Díaz y Luis Felipe Rodriguez – Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Martha Janeth Carreño Lizarazo – Subdirectora Administrativa y Financiera