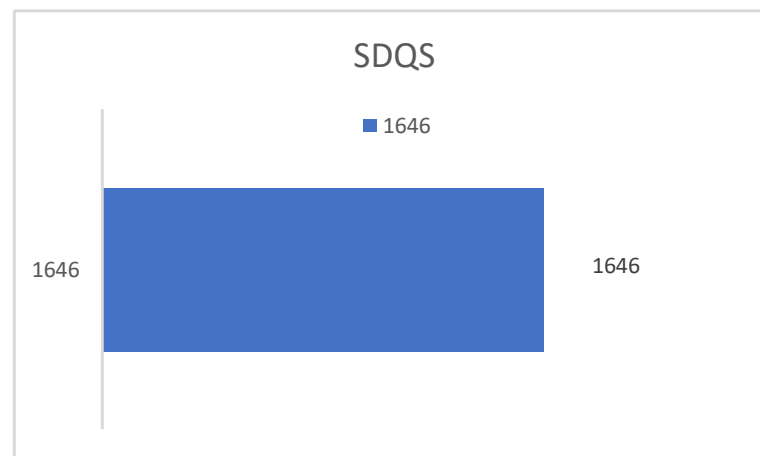


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 Julio de 2018, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

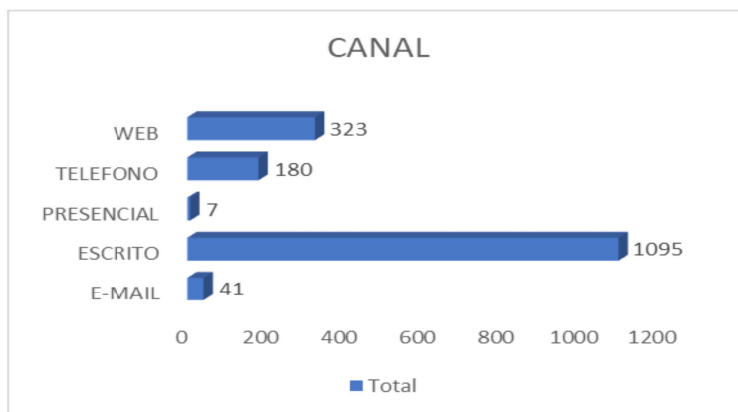


TOTAL PQRS 1646

Análisis: Durante el mes de julio de 2018 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 (1646) en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN

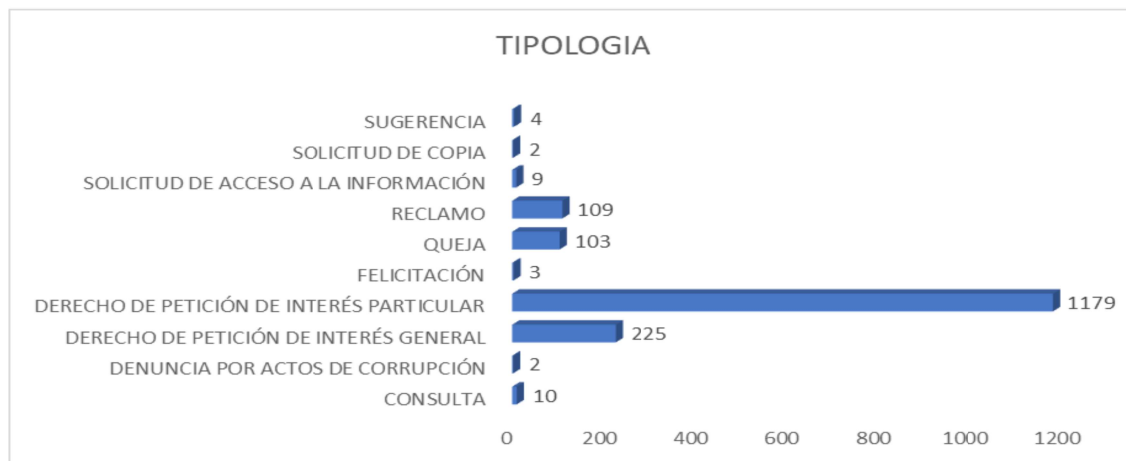


TOTAL PQRS: 1646

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 66.5% del total de las peticiones registradas durante el mes de julio y el menos utilizado el presencial con el 0.4% del total recibidas.

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Total PQRS: 1646

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 1179 peticiones, es decir el 72% del total recibidas en el mes de julio, seguida por el derecho de petición de intereses general con 225 peticiones, correspondiendo al 14%; siendo los menos utilizados solicitud de solicitud de copia y denuncia por actos de corrupción*, correspondiendo al 0.1%. cada una.

* Es importante señalar que la tipicidad correspondiente “queja” para el caso concreto, no obedece a lo establecido en la norma, puesto que no contiene dicha tipología la “*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.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD
GESTION DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	349
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	718
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	297
GESTION DE LA SUBDIRECCION DEDISPOSICION FINAL	14
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRDAO PUBLICO	218
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	4
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	15
Total	1646

Análisis: El subtema de “*Gestión Institucional de Recolección Barrido y Limpieza*”, con 718 peticiones, es decir el 43.6% del total de las recibidas durante periodo de julio, 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 reiterativo por la ciudadanía.

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

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	CANTIDAD
ACUEDUCTO - EAB	5
ACUEDUCTO - EAB, CODENSA, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
CODENSA	2
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
SECRETARIA DE AMBIENTE, ACUEDUCTO - EAB	1
Total	15

Análisis: Durante el mes de julio del año en curso se registraron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 15 peticiones tipificados “*como trasladados por competencia*”, 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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

SUBDIRECCION	CANTIDAD
GESTION DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	349
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	718
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	297
GESTION DE LA SUBDIRECCION DEDISPOSICION FINAL	14
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRDAO PUBLICO	218
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	4
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	15
Total	1646

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través del Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1646) en el mes de julio del año en curso, se observó que fueron cerradas 1646, es decir el 100%.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP
8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA # PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	CORRUPCIÓN DENUNCIA POR ACTOS DE	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
GESTION DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	1	0	2	28	0
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	0	0	2	1	1	0	16	329	0
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	5	2	97	83	0	8	2	145	372	4
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	1	0	0	0	1	295	0
GESTION DE LA SUBDIRECCION DEDISPOSICION FINAL	1	0	0	0	0	0	0	2	11	0
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO	2	0	11	14	0	0	1	50	140	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0	1	3	0	0	0	6	4	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	2	7	6	10	6	1	6	9	9
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el periodo de julio del presente año, la entidad cumplió con los tiempos de respuesta en los términos de la Ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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

LOCALIDAD	CANTIDAD
1 - USAQUEN	25
10 - ENGATIVA	13
11 - SUBA	61
12 - BARRIOS UNIDOS	7
13 - TEUSAQUILLO	8
14 - LOS MARTIRES	5
15 - ANTONIO NARIÑO	1
16 - PUENTE ARANDA	10
17 - LA CANDELARIA	4
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5
19 - CIUDAD BOLIVAR	15
2 - CHAPINERO	9
3 - SANTA FE	1
4 - SAN CRISTOBAL	11
5 - USME	13
7 - BOSA	13
8 - KENNEDY	12
9 - FONTIBON	4
(en blanco)	1429
Total general	1646

Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: Suba y Usaquén, están los ciudadanos que más utilizaron el Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1429 ciudadanos no indicaron la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

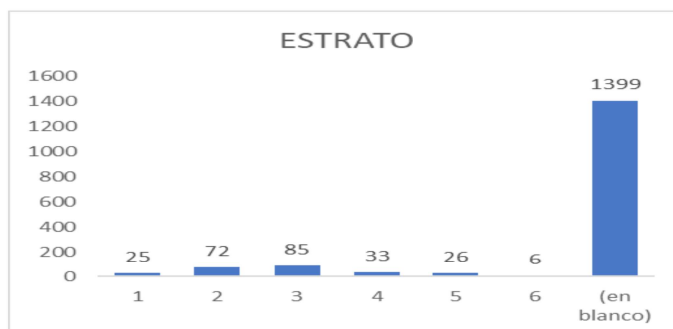
Avenida Caracas No. 53-80
 Código Postal 110231
 PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
 Línea 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

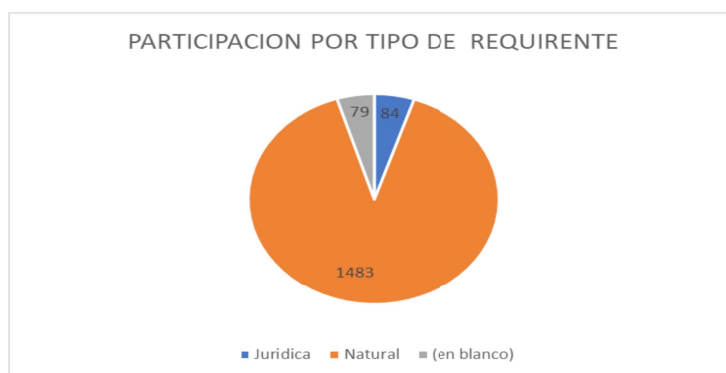
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

A. Participación por Estrato



Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en el sistema SDQS se observó que 1399 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 85% del total de las peticiones; de las 247 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3, con 85, el estrato 2 con 72, el estrato 4 con 33 peticiones, el estrato 5 con 26 peticiones, seguidos por el estrato 1 con 25 y 6 con 6.

B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis: El 90% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 5% corresponde a personas jurídicas y 5% a peticiones anónimas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO PETICIONARIO	Total	%
Anónimo	79	5%
Registrado	1567	95%
Total	1646	100%

Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

1. Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través del 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 telefónico y escrito sigue siendo el de mayor acercamiento entre la ciudadanía y la entidad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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: 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

Línea 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**