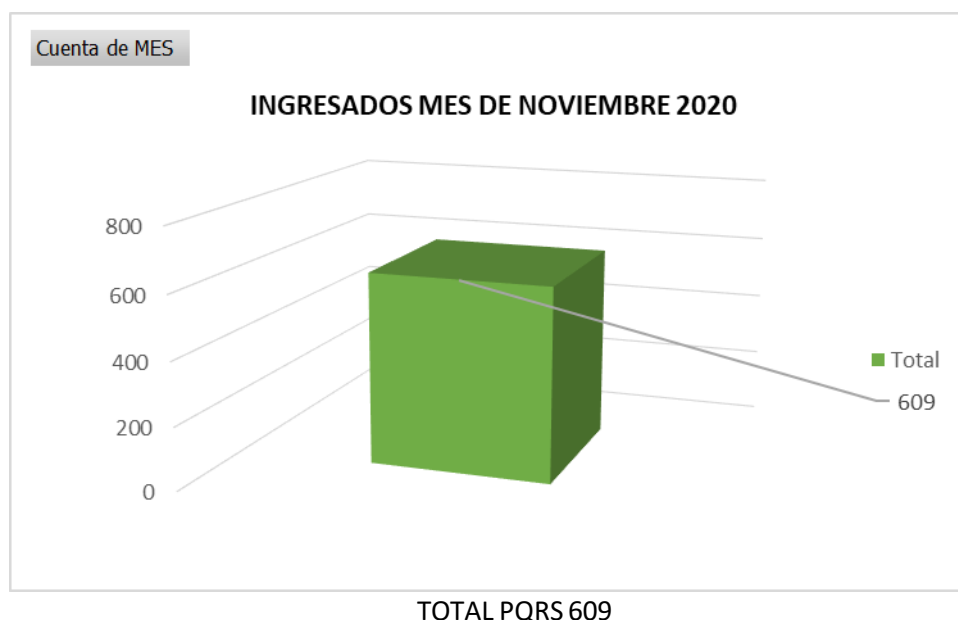


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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, El Decreto 019 de 2014 y la Resolución 0003565 de 2015 de MinTic, a continuación, presenta informe Nodo Intersectorial PQRS, correspondiente al mes de noviembre de 2020, en los siguientes términos:

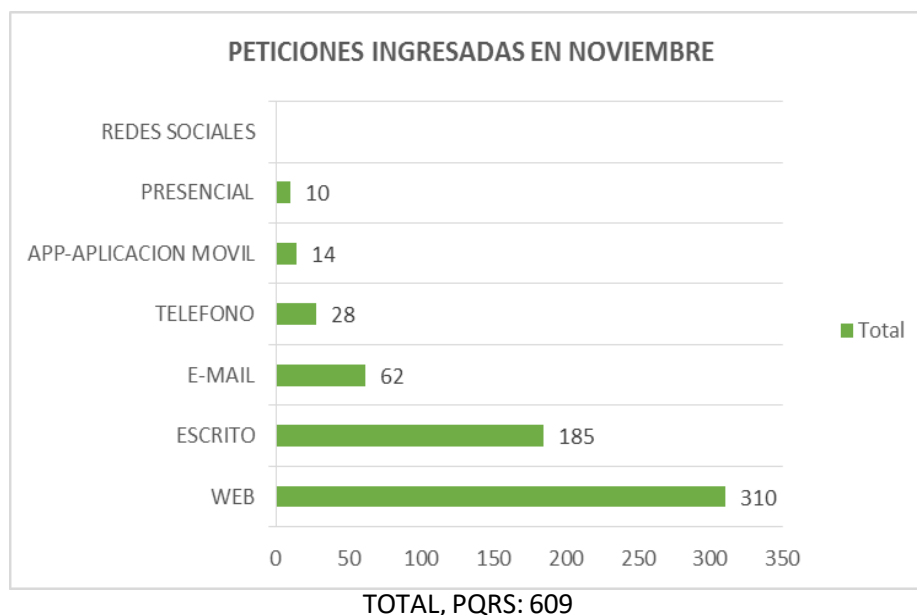
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis: Durante el mes de noviembre de 2020 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 (609) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN

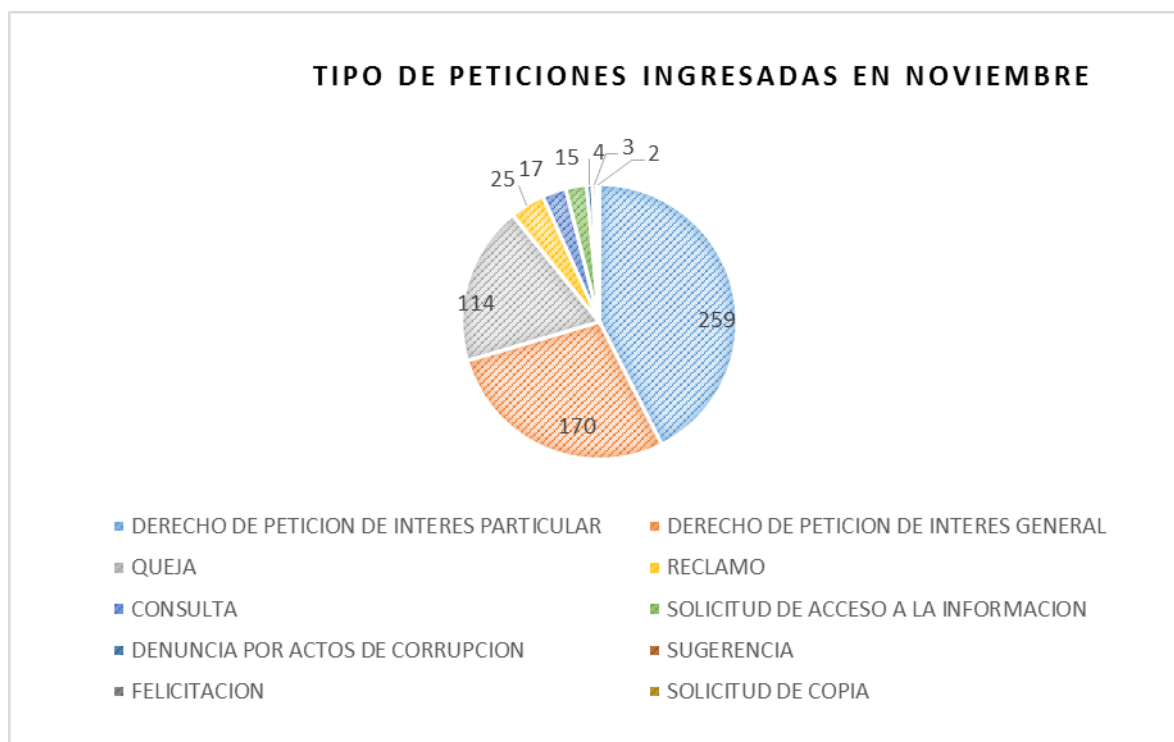


Análisis: Teniendo en cuenta los canales de interacción de la entidad, se observó que el canal Web fue el más utilizado por los ciudadanos representando el 51% del total de las peticiones registradas durante el mes de noviembre y el menos utilizado presencial el 3% del total recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



Total, PQRS: 609

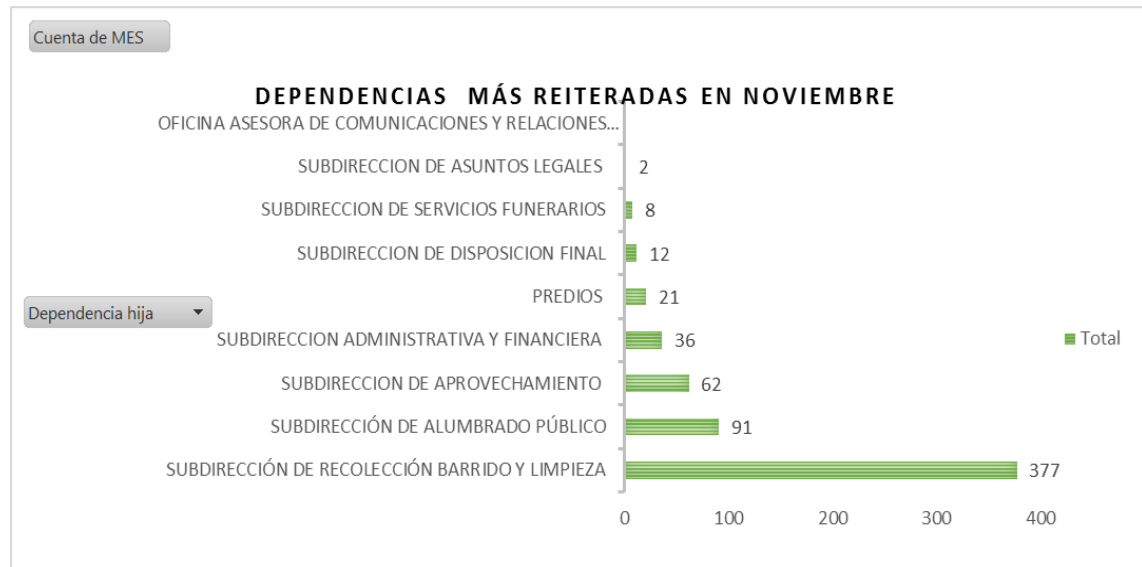
Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 259 peticiones (43%), seguida por el derecho de petición de interés general con 170 peticiones (28%), y se registraron felicitaciones en este periodo.

* 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 referir 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>

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

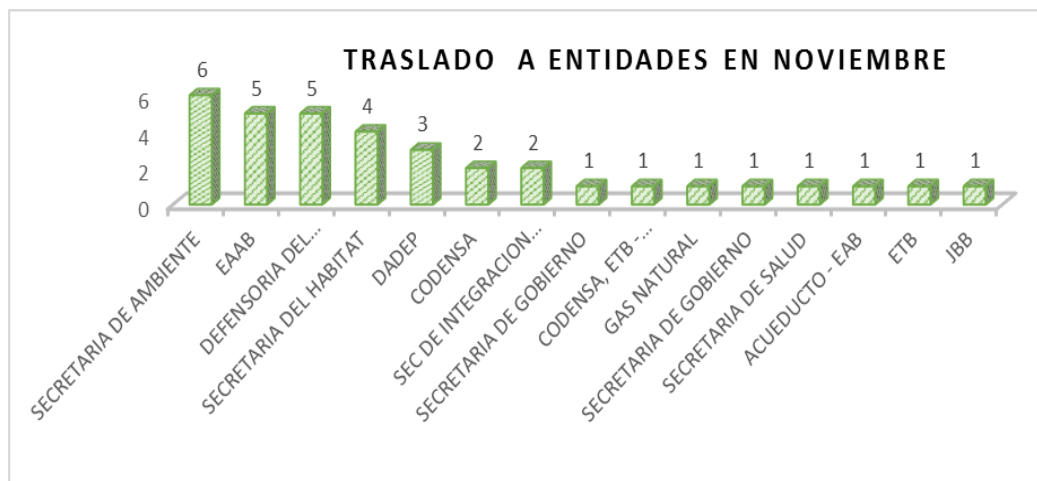


TOTAL, PQRS: 609

Análisis: El subtema más reiterado para el mes de noviembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de recolección barrido y limpieza, con 377 peticiones que corresponden al 62% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA



Análisis: Durante el mes de noviembre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones un total de 35 requerimientos tipificados “como traslados por no competencia”, siendo Secretaria de Ambiente la entidad a la que se realizaron más traslados. Las solicitudes fueron trasladadas a través del SDQS a la entidad competente, para su respectivo trámite.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

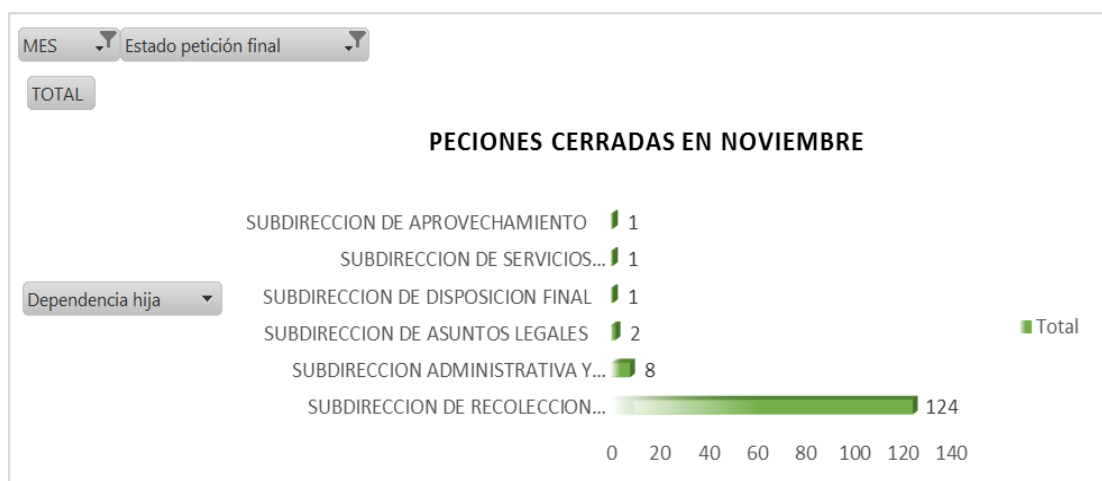
La entidad para el periodo del presente informe no cuenta con peticiones provenientes de Veedurías Ciudadanas de acuerdo con lo establecido en la Ley 850 de 2003 por medio de la cual se regulan dicho mecanismo democrático de representación.

Análisis: N/A

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

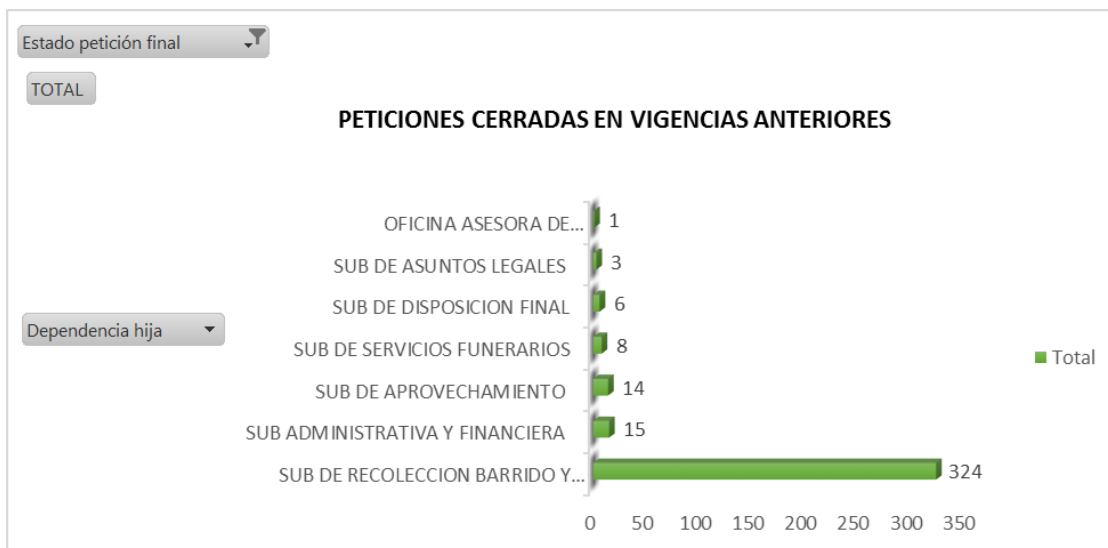
A. Peticiones cerradas del mes de noviembre.



Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (609) en el mes de noviembre del año 2020, se observó que fueron cerradas 137, las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores



Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de noviembre para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se observó que fueron cerradas 371 de vigencias anteriores, las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

$$=SI(CR11<CT11;CR11-CT11;0)$$

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

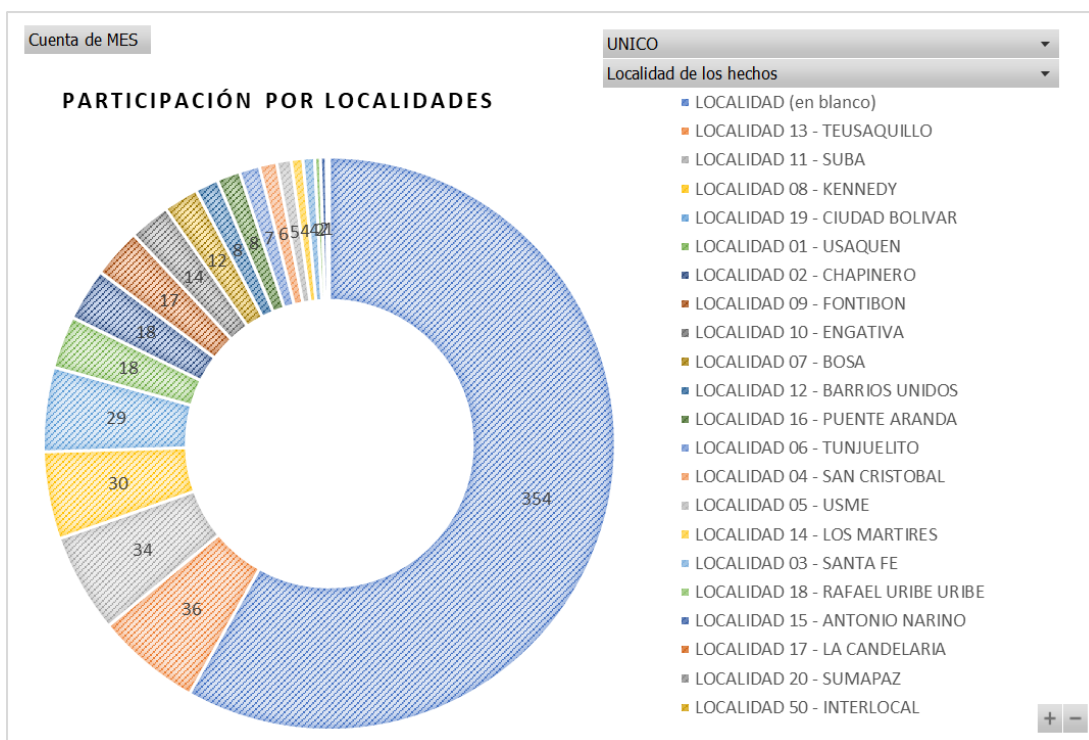
8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA / No. PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	FELICITACIONES	PETICION DE INT. GENERAL	PETICION DE INTERES PARTICULAR	SUGERENCIAS
TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14									
PREDIOS	1		1	0	0		1	18	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	3	1	1		13	15	
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO		4	35	1	1		30	20	
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3		9	1	5	1	11	31	1
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES					0			2	
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2				3			6	1
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	8	19	65	1	7	1	115	160	1
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS			1		0			7	
PROMEDIO TIPOLOGIA	7	9	14	12	9	12	15	12	3
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	2	1	1	2	0	0	1	1	0

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de noviembre del año 2020 la entidad conto un atraso promedio de 10 días en 01 tipología de las 10 tipología establecidas por la de ley 1755 de 2011, las tipologías de Petición de interés general y Queja cumplieron con los tiempos y la tipología felicitación no se recibió requerimiento.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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

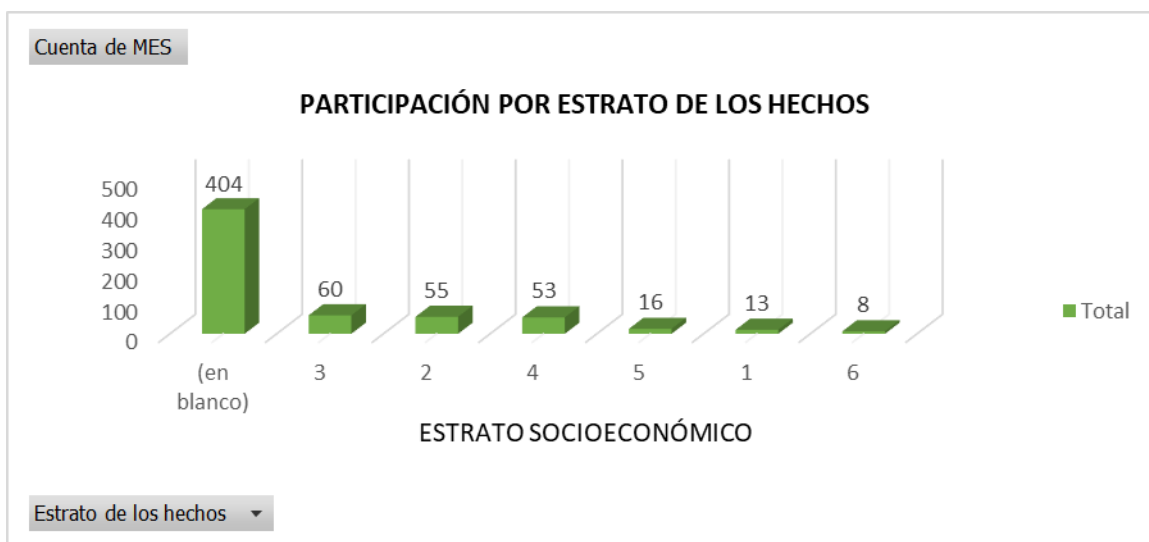


Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: Teusaquillo, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar, están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que 354 ciudadanos no indicaron la localidad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

A. Participación por estrato



Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha – Sistema SDQS se observó que 404 peticiones ciudadanas no registran el estrato, de las 205 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los *estratos* 3 con 60 peticiones, el *estrato* 2 con 55 peticiones, el *estrato* 4 con 53 peticiones, el *estrato* 5 con 16 peticiones, seguidos por el *estrato* 1 con 13 peticiones y el *estrato* 6 con 8 peticiones.

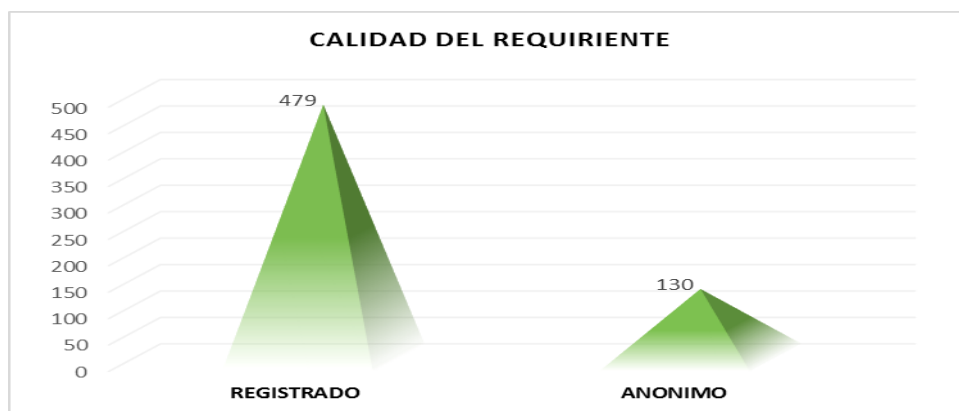
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis: Con una cantidad de 449 de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, en blanco corresponde a 129 Peticiones y 30 de las peticiones corresponde a personas jurídicas.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS – Bogotá Te Escucha por la ciudadanía, se observó que el 479 peticiones corresponde a ciudadanos registrados y 130 peticiones a ciudadanos anónimos.

12. PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Es importante mencionar que con base en las regulaciones emanadas del MinTic, la UAESP y por ende el proceso de Atención al Ciudadano aplica de manera estricta la Resolución 003564 del 31 de enero de 2015, Anexo 1 “Estándares para la Publicación y Divulgación de Información”, numeral 10.10, Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información o copia, literal d, solicitudes en las que se negó el acceso a la información reservada para la ciudadanía en relación a los trámites y servicios, frente a la ciudadanía sólo tendrán carácter reservado aquella información o documentos que expresamente estén sometidos a reserva legal por la Constitución o la Ley, por lo cual en ese caso se le informará al ciudadano dicha limitación. Por lo anterior la UAESP no niega el acceso a la información al ciudadano siendo la generalidad la garantía de acceso a la información, la divulgación y publicación en la página web www.uaesp.gov.co en el link <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

13. 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. Se evidencia que se dio cierre a un total de 137 requerimientos, lo que genera una gran afectación en el reporte del Indicador de PQRS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Recomendaciones:

- a) Se sigue enviando alertamientos periódicos a las Subdirecciones y Oficinas Asesoras con los requerimientos en gestión con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por Ley.
- b) Se realizará plan de contingencia en caso de que el número de PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de noviembre.



RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Rosa Ligia Castañeda Bustos, Omar Yesid Navarrete Castro, Wilson Mariño López Rodríguez; Willian Santana Silva, Paula Vega — Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Rubén Darío Perilla Cárdenas – Subdirector Administrativo y Financiero