BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P



INFORME DE GESTIÓN

GERENCIA COMERCIAL

FEBRERO | 2018 |

TABLA DE CONTENIDO

1. **INTRODUCCION**

2. **CAU**

3. **GESTION ADMINISTRATIVA (GERENCIA COMERCIAL)**
   - 3.1. POLITICAS CORPORATIVAS
   - 3.2. CCU
   - 3.3. FACTURACION CONJUNTA

4. **GESTION COMERCIAL**
   - 4.1. Catastro
   - 4.2. Facturación
   - 4.3. Atención al Cliente y PQR
   - 4.4. Aforos

5. **COMPONENTE APROVECHAMIENTO**

6. **SSPD - SUI**

INTRODUCCION

El presente informe de gestión da cumplimiento a las obligaciones contraídas por Bogotá Limpia S.A.S. – E.S.P. en el Contrato de Concesión de Servicios Públicos No 286 de 2018 suscrito con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. En el anexo 05 de la Licitación 02 de la UAESP, se estableció que el prestador del servicio público de aseo de cada ASE deberá presentar informes de gestión relacionados con los siguientes componentes del servicio de aseo: Catastro, Facturación, Recaudo, Cartera y PQR.

Por esta razón, este informe, que corresponde al periodo del 12 al 28 de febrero de 2018, reúne los principales resultados, avances y logros alcanzados en este periodo, con el fin de comunicar a los organismos de control y demás grupos de interés, la información relevante con miras a la transparencia de su gestión. Asimismo, se propone servir de herramienta para la evaluación de desempeño del área que permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Para tal fin, el informe recopila aspectos relevantes de los componentes comerciales del servicio de aseo y la gestión de la gerencia comercial de Bogotá Limpia, haciendo énfasis en las cifras de gestión de PQR y de aforos.
Adicionalmente, se presentará, en detalle, las demás actividades realizadas por la Gerencia Comercial relacionadas con Aprovechamiento y asuntos corporativos.

¿QUIÉNES SOMOS?

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP. se constituyó el 10 de enero de 2018 y tiene como objeto social prestar el servicio de aseo con elevados estándares de calidad en recolección, limpieza y transporte, de tal manera que contribuya al desarrollo sostenible de la ciudad.

MISIÓN

Desarrollar y operar el servicio de aseo, mediante elevados estándares de calidad en recolección, limpieza y transporte, con el compromiso de preservar el medio ambiente, a fin de contribuir con el desarrollo sostenible de la ciudad.

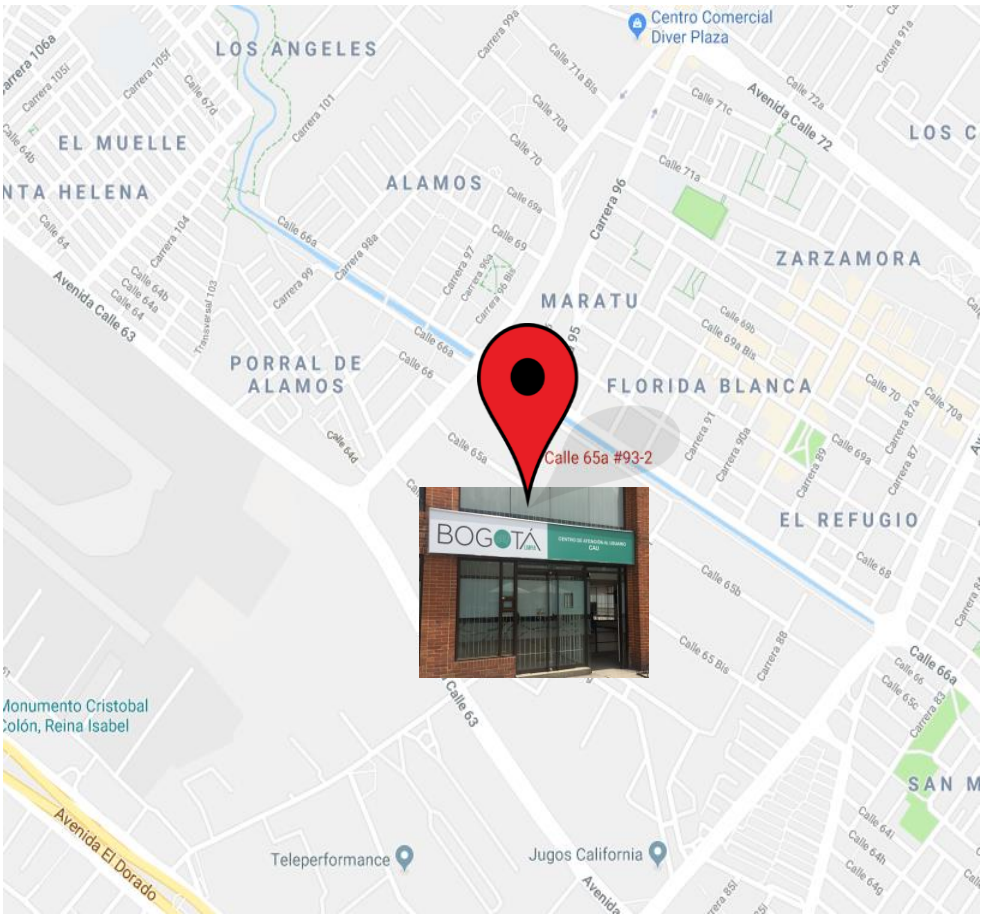
VISIÓN

Ser reconocida como la empresa líder en prestación del servicio de aseo en el mercado nacional, al garantizar excelencia en su modelo de gestión y procesos de innovación, para generar bienestar en sus grupos de interés, en especial mejorar la calidad de vida de los ciudadanos atendidos.

¿DONDE ESTAMOS?

- Calle 65ª # 93-02 Barrio: Álamos norte. Localidad de Engativá.
- Teléfono para atención informativa: (1) 7421627
- Líneas de atención al usuario: 110 - 195
- Página web: www.bogotalimpia.com
- Correo: atencionalciudadano@bogotalimpia.com

CAU: CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Responsabilidades de la Gerencia comercial

A continuación, se detallan las principales responsabilidades:

- ✓ Direccionar y aprobar las políticas sobre procesos comerciales, técnicos y operativos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- ✓ Direccionar y aprobar las políticas inherentes a la atención de clientes y relaciones interinstitucionales, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos corporativos.
- ✓ Direccionar y aprobar las políticas relacionadas con la respuesta a peticiones, quejas y reclamos que realicen los clientes del servicio y entes de control.

- ✓ Coordinar la ejecución de los procesos de catastro de usuarios, facturación, atención de peticiones, quejas y reclamos y demás que correspondan a la gestión comercial en la prestación del servicio público de aseo.
- ✓ Coordinar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas integrales a los procesos de gestión comercial.
- ✓ Administrar la plataforma tecnológica de los canales presenciales y virtuales de atención a los clientes para estandarizar los procesos que optimicen la prestación del servicio público.
- ✓ Coordinar el proceso de facturación conjunta, recaudo a terceros y otros servicios a su cargo.
- ✓ Realizar seguimiento a los indicadores de gestión comercial y operativa a través del tablero de control corporativo. (según Plan General Estratégico)

Adicionales

- ✓ Direccionar y aprobar los lineamientos en las relaciones con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios relacionados con el cargue de información en el Sistema Único de Información SUI.
- ✓ Direccionar y aprobar los planes y proyectos que propongan las áreas acordes con el Plan General Estratégico.
- ✓ Apoyar en la formulación de programas de sensibilización y capacitación para el manejo de los residuos sólidos.

GESTION ADMINISTRATIVA (GERENCIA COMERCIAL)

POLITICAS CORPORATIVAS

MARCO DE ACTUACIÓN

BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. promueve una cultura de comportamiento ético en todos sus colaboradores, proveedores y clientes. Para ello, exige que tanto sus clientes internos como externos actúen en concordancia con la regulación vigente, respectando e incentivando el cumplimiento de las normas y compromisos ambientales, el respeto a los derechos humanos reconocidos por las legislaciones nacionales e iniciativas globales (Pacto Global) y las prácticas socialmente responsables.

El Código de Ética brinda criterios y orientaciones generales para la conducta de los administradores, directivos y colaboradores de BOGOTÁ LIMPIA. No obstante, cada persona es finalmente responsable de sus acciones u omisiones. Cuando una situación careciera de un lineamiento específico, se espera que el administrador, directivo o colaborador aplique los principios éticos.

En caso de duda sobre su marco ético de actuación, debe comunicarse primero con su superior inmediato; si la duda o inquietud persiste puede escribir, de manera anónima si lo prefiere. al buzón destinado para asuntos éticos. La consulta será recibida garantizando la confidencialidad de la información y de la persona que la presenta y será respondida dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la inquietud.

La información de las infracciones o incumplimientos reales o potenciales del Código de Ética no serán objeto de represalias ni obtendrán recompensas por comunicar estas situaciones.

POLITICAS CORPORATIVAS

Política de Gestión Humana

Atraer, desarrollar y retener el talento humano de BOGOTÁ LIMPIA en un marco de relaciones de trabajo claras, respetuosas, equitativas y justas que generen un ambiente de confianza y propender por un balance trabajo-vida personal.

Política de Servicio

Prestar servicios de calidad, con oportunidad y a precios competitivos, orientados a satisfacer los clientes y consolidar relaciones de largo plazo.

Política Corporativa de Comunicación

Asegurar una comunicación transparente, oportuna y clara en BOGOTÁ LIMPIA que contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la compañía, fortalezca el relacionamiento con los grupos de interés y preserve la buena reputación de la empresa.

Política Corporativa de Gestión Integral de Riesgos

Realizar una gestión permanente de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta BOGOTÁ LIMPIA con el fin de garantizar el bienestar de sus colaboradores y propender por la sostenibilidad de la empresa.

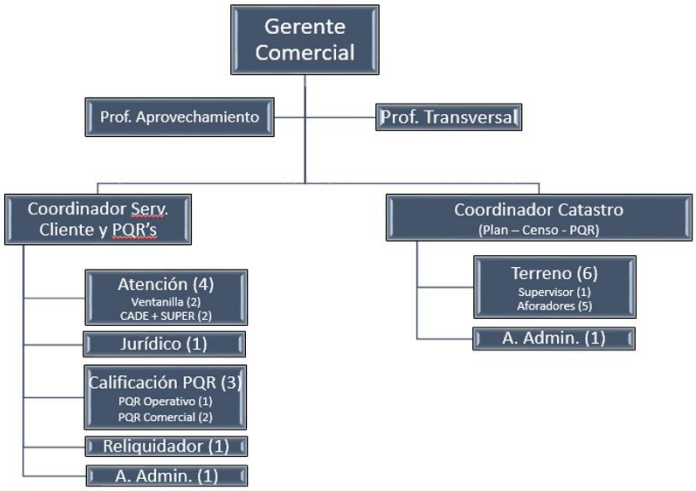
Política Corporativa de Salud y Seguridad en el Trabajo

Proteger y preservar la salud y seguridad de los colaboradores, proveedores, terceros o visitantes de BOGOTÁ LIMPIA, por medio de ambientes de trabajo seguros y saludables, el autocuidado y la aplicación de buenas prácticas de prevención y salud ocupacional.

Política Corporativa Ambiental

Realizar una gestión ambiental responsable en el manejo de residuos sólidos y promover iniciativas que maximicen su aprovechamiento con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de Bogotá mediante la gestión responsable y ecoefienciente de los recursos:

- Agua
- Papel
- Energía
- Eficiencia energética (emisión de gases)



INFORME DE GESTIÓN

CORPORATIVO | FEB. 28

OBJETIVO

La gestión de las actividades del área comercial tiene un impacto directo en la imagen de la compañía, dado que involucra la atención al usuario y con ello el cumplimiento normativo en materia de gestión de la información.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Propuesta de Misión, Visión y Políticas Corporativas
- Elaboración y diseño de carteles informativos para CAU
- Propuesta Formato para buzón de sugerencias
- Resumen de la gestión de aprovechamiento
- Resumen de las obligaciones del

CONSOLIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

PROPUESTA DE MISIÓN Y VISIÓN

De acuerdo con la naturaleza del negocio de BOGOTÁ LIMPIA, cuyos principales impactos están relacionados con el medio ambiente y el bienestar social, se planteó una misión y visión que resalta la importancia de la sostenibilidad y la atención a los grupos de interés.

PROPUESTA DE POLITICAS CORPORATIVAS

Las políticas corporativas propuestas, corresponden con la misión y visión de la compañía, de tal manera que sirva de marco de actuación para el logro de los objetivos propuestos.

PRESENTACIÓN DE BOGOTÁ LIMPIA S.A.S - E.S.P.

Para facilitar la socialización y el conocimiento de la compañía, se elaboró una presentación que contiene la información relevante sobre su quehacer, ubicación, límites con otras ASE, mapas de macro y micro rutas, canales de contacto, servicios que presta, marco regulatorio y principales Aspectos Comerciales.
ANEXO 01.

componente de Aspectos Comerciales

DISEÑO DE CARTELERAS INFORMATIVAS PARA EL CAU

La elaboración de los carteles involucró la investigación en WEB y visita a CADES para dar cumplimiento a la normatividad que exige la publicación de información relevante para los usuarios con respecto a PQR y derechos de petición.
ANEXO 02 y ANEXO 03.

PROPUESTA FORMATO PARA BUZÓN DE SUGERENCIAS

Con el fin de captar información valiosa para la mejora continua de los procesos del área, se diseñó un formato para el buzón de sugerencias, de tal manera que proporcione una retroalimentación útil.
ANEXO 04.

PROCESO DE APROPIACIÓN DE LA NORMATIVIDAD

RESUMEN DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN TECNICO-OPERATIVA

Con el fin de apropiar el conocimiento de la normatividad que enmarca el nuevo esquema de aseo en Bogotá se realizó un paso a paso del flujo de información en el cuál se destacan las actividades a cargo del Concesionario, del Distrito, de la Interventoría y/o de los Prestadores del Servicio de Aprovechamiento.
ANEXO 05.

ASPECTOS COMERCIALES

INVENTARIO DE LAS ORGANIZACIONES

Se efectúa solicitud a la UAESP de la Base de Datos de las Organizaciones de Recicladores de Oficio, a fin de definir las que hacen presencia en la ASE4 (Engativá y Barrios Unidos) se efectúa la actualización de datos y se envía información a la UAESP.
ANEXO 06 Y ANEXO 07.

Del mismo modo se solicitó a la SSPD la Base de Datos de las ECAS registradas como prestadores del servicio de aprovechamiento.
ANEXO 08.

ASPECTOS GENERALES

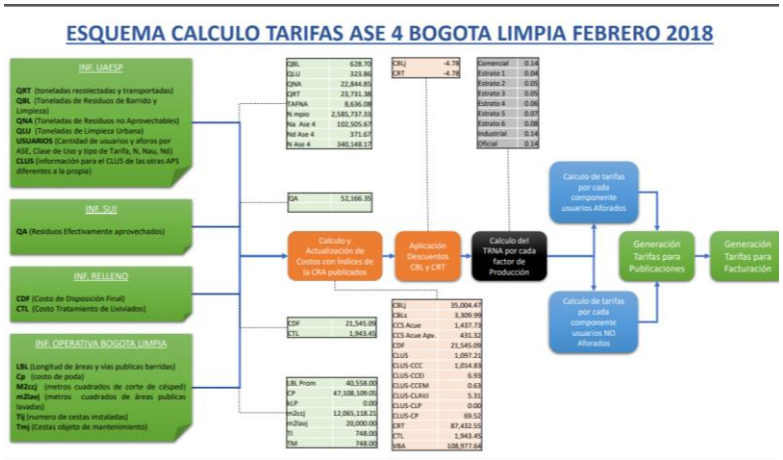
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU
La Gerencia Comercial, en conjunto con el área operativa construyó el contrato de condiciones uniformes, el cual se publicó en los medios de comunicación el día 06 de febrero de 2018.

A la fecha se encuentra pendiente por realizar una publicación de actualización.
ANEXO 09

FACTURACION CONJUNTA
Se realizan mesas de trabajo a fin de definir las fuentes de información y las variables para el cálculo de las

tarifas. Se encuentra en proceso la estructuración de un convenio el cual se encuentra en estudio y aprobación.

TARIFAS





ANEXO 10

COMPONENTES COMERCIALES

CATASTRO

A continuación, se enumeran la presentación requerida para el catastro de suscriptores:

1. Número de suscriptores por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor y su aforo si hay lugar a ello.
2. Número de suscriptores nuevos por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor y su aforo si hay lugar a ello.
3. Número de suscriptores por ciclo, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
4. Número de suscriptores desocupados por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor.
5. Novedades reportadas por localidad, por tipo de productor, ciclo y por estrato, comparadas con las incorporadas en el mes precedente, indicando su fuente, fecha de reporte y fecha de incorporación.

La información de los numerales 1 y 3 será suministrada por PROCERASEO.
Para el caso de los numerales 2, 4 y 5, no aplica, toda vez que la prestación del servicio inicio a partir del 12 de febrero de 2018.
ANEXO 11 y ANEXO 12

FACTURACION

A continuación, se enumeran la presentación requerida para la facturación del servicio:

1. Valor de la facturación desagregando conceptos, número de suscriptores atendidos por ciclo (desagregando nuevas incorporaciones), localidad, tipo de productor y estrato.
2. Valor de los descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, desagregando conceptos, número de suscriptores por localidad, tipo de productor y estrato.
3. Facturación por componentes.
4. Tarifas aplicadas en cada vigencia, mostrando el balance de subsidios y contribuciones.
5. Producción de residuos del Área de Prestación del Servicio facturados
6. Informe de inconsistencias en facturación liquidada contra facturación emitida, indicando las acciones para subsanarlas.
7. Número y tipificación de reclamaciones y/o solicitudes por facturación.
8. Número de reclamaciones pendientes de tramitar del periodo i-1.
9. Número de reclamaciones terminadas en el periodo i-1.
10. Valor de la cartera.

Esta actividad será desarrollada por EPISA "PROCERASEO", una vez sean remitidas las trifas de acuerdo a los ciclos de facturación de la

INFORME DE GESTIÓN

CORPORATIVO | FEB. 28

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P.

BOGOTÁ LIMPIA

INFORME DE GESTIÓN

CORPORATIVO | FEB. 28

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE Y PQR | FEB-2018

OBJETIVO

Describir las actividades desarrolladas por el equipo de Servicio al Cliente y PQR de la Gerencia Comercial, durante el periodo comprendido entre el 12 y el 28 de febrero de 2018.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Ajuste de actas de inspección para la atención a las PQR (Quejas Operativas, Servicios Especiales, Aforos e inspecciones de tipo comercial).
- Capacitación sobre generalidades del servicio de aseo al personal vinculado con el área.
- Solicitud de usuario de acceso a la plataforma

INTRODUCCIÓN

La Ley 142 de 1994 en su **artículo 152** versa: "(…) **Derecho de petición y de recurso.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres (…)"

En cumplimiento a la normativa del servicio, contrato de concesión No. 286 de 2018 y demás normas concordantes aplicables para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos en el marco de la ejecución de las actividades del contrato de prestación del servicio de aseo; el área de Servicio al Cliente enfoca sus esfuerzos para prestar una atención integral a los usuarios del servicio que establezcan contacto con la Empresa a través de los diferentes canales de atención establecidos para tal fin (Centro de Atención a Usuarios, Línea 110, Línea 195, Página web, Cade y Super Cade, entre otros); garantizando dar cumplimiento a las políticas comerciales, legislación vigente y asegurando que los ajustes de facturación y/o actualización del catastro derivados de las PQR

del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

- Consulta periódica de los requerimientos asignados al Prestador a través de la plataforma SDQS.
- Diseño, socialización e implementación de digiturno temporal como mecanismo para cuantificar los usuarios atendidos en el Centro de Atención a Usuarios.
- Diseño, socialización e implementación de comprobante de radicación de PQR.
- Diseño, socialización e implementación de plantillas para notificación de los traslados por competencia.
- Diseño, socialización e implementación de plantillas para la generación de los actos administrativos de respuesta (reclamos por facturación, reclamos por recibidas sean con base en las características actuales de los inmuebles inspeccionados.

El propósito principal es reducir cualquier posibilidad amonestación y/o sanción de carácter pecuniario como resultado del reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo (SAP) establecidos en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-16 por desatención a la aplicación de términos de respuesta o incurrir en cualquiera de las causales que a saber son:

- Por falta de respuesta o respuesta tardía.
- Por ausencia de respuesta adecuada o de fondo.
- Ampliación injustificada de términos.
- Por falta de requisitos en el envió de la comunicación prevista en los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS PQR RECEPCIONADAS ENTRE EL 12 Y EL 28 DE FEBRERO DE 2018

A continuación, se relacionan las PQR recibidas desde el inicio de la ejecución de contrato de concesión No. 286-2018 y con corte al 28 de febrero de 2018.

		Estado PQR corte 28-02-2018			
Tipo de PQR	**Origen**	**Calificado**	**En trámite**	**Total General**	**%**
Solicitud servicio de escombros domiciliarios	Operativo - Solicitud	151	543	694	40,5
Incumplimiento de frecuencia recolección	Operativo - Queja		263	263	15,4

volumen, multiusuarios, quejas operativas).

- Diseño, socialización e implementación de plantillas para la notificación de los actos administrativos (citación, ampliación, aviso)
- Elaboración de flujograma como propuesta para el tránsito y manejo de la correspondencia diferente a PQR.
- Estudio y propuesta de las tarifas a aplicar para la atención de los Servicios Especiales.
- Seguimiento en la asignación y planeación de atención a vencimientos.
- Migración al Sistema de Información Comercial y respuesta a 161 PQR recepcionados a través de la cuenta de correo corporativo: atencionalciudadano@bogotalimpia.com

Descuento por predio desocupado	Comercial		107	107	6,2
Desechos	Operativo - Solicitud	20	62	82	4,8
Incumplimiento de frecuencia de barrido	Operativo - Queja		77	77	4,5
Recolección puerta a puerta	Operativo - Queja		71	71	4,1
Solicitud servicio de escombros clandestinos	Operativo - Solicitud		66	66	3,9
Traslado por competencia	Comercial	43	5	48	2,8
Recolección de colchones	Operativo - Solicitud	17	30	47	2,7
Clase de uso incorrecto	Comercial		41	41	2,4
No descanecan	Operativo - Queja		33	33	1,9
Tipo de PQR	**Origen**	**Calificado**	**En trámite**	**Total General**	**%**
Otras quejas	Operativo - Queja		19	19	1,1
Recolección de ramas y pasto	Operativo - Solicitud	4	15	19	1,1
Volumen en la Producción	Comercial		19	19	1,1
Incumplimiento de horario de recolección	Operativo - Queja		18	18	1,1
Tipo Productor	Comercial		17	17	1,0
Cobro por número de unidades independientes	Comercial		14	14	0,8
Intervención de relaciones con la comunidad	Operativo - Solicitud		14	14	0,8
Otras Peticiones	Operativo - Solicitud	2	11	13	0,8
Regueros	Operativo - Queja		11	11	0,6
Recolección de animal muerto	Operativo - Solicitud	1	8	9	0,5
Barrido deficiente	Operativo - Queja		7	7	0,4
Corte de césped	Operativo - Solicitud		7	7	0,4

- Respuesta a 238 PQR recepcionados entre el 12 y el 28 de febrero de 2018.
- Diseño y socialización de diagrama para capacitación del proceso administrativo.
- Proyección y envío de 52 traslados por competencia, como cumplimiento de lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755-2015.
- Atención presencial a 353 usuarios del servicio en el Centro de Atención a Usuarios.

Cambio de frecuencias y/o horario	Operativo - Solicitud		4	4	0,2
Incumplimiento corte césped	Operativo - Queja		3	3	0,2
Incumplimiento de horario de barrido	Operativo - Queja		3	3	0,2
Barren y dejan montones	Operativo - Queja		2	2	0,1
Bolsas de barrido sin recoger	Operativo - Queja		2	2	0,1
Doble Facturación	Comercial		1	1	0,1
Inconformidad poda arboles	Operativo - Queja		1	1	0,1%
Solicitud de Canecas	Operativo - Solicitud		1	1	0,1
Total general		**238**	**1.475**	**1.713**	**100**

Fuente: Sistema de Información Comercial "ASEOSIS"

Una vez analizadas las estadísticas generadas desde el sistema de Información Comercial se concluye que el 40.5% de las PQR recepcionadas corresponden a Solicitudes de Recolección de Escombros Domiciliarios los cuales se ha podido evidenciar que corresponde a solicitudes presentadas ante el anterior operador y que no fueron atendidas dentro de términos; respecto a las quejas recibidas por Incumplimiento en Frecuencia que representan un 15.4% de las PQR se concluye que además de los traumatismos generados por la transición de la operación, hubo inconformismo en los usuarios del servicio por los cambios en las frecuencias y horarios de recolección localidad de Barrios Unidos aun con los procesos de socialización y divulgación de los cambios de frecuencia y horario.

Finalmente se informa que como gestión de respuesta a PQR en el periodo, el 14% (238 PQR) fueron atendidas y resueltas en promedio dentro de los 9 días siguientes a la recepción de las mismas. A la fecha todas se encuentran dentro de términos.

• Número de PQR radicadas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario:

Número de PQRS radicadas por localidad

	Cantidad de PQRS
	1
BARRIOS UNIDOS	387
ENGATIVA	1.325
KENNEDY	1
USAQUEN	1
TOTAL	1.715

Número de PQRS radicadas por tipo de requerimiento

	Cantidad de PQRS
Queja	1.467
Reclamo	92
Solicitud	156
TOTAL	1.715

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE Y PQR | FEB-2018

Número de PQRS radicadas por tipo de usuario

	Cantidad de PQRS
Residencial Estrato 1	11
Residencial Estrato 2	196
Residencial Estrato 3	641
Residencial Estrato 4	92
Residencial Estrato 5	2
Pequ. Prod. Comercial	291
Pequ. Prod. Industrial	1
Gran Prod. Comercial <6	60
Gran Prod. Industrial <6	8
Gran Prod. Oficial <6	1
Gran Prod. Comercial >6	26
Gran Prod. Industrial >6	9
Gran Prod. Oficial >6	5
Multiusuario Residencial Estrato 2	4
Multiusuario Residencial Estrato 3	94
Multiusuario Residencial Estrato 4	17
Multiusuario Residencial Estrato 5	2
Otros	255
TOTAL	1.715

- Número de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.

Número de PQRS resueltas en el periodo por localidad

	Cantidad de PQRS
BARRIOS UNIDOS	59
ENGATIVA	164
TOTAL	223

Número de PQRS resueltas en el periodo por tipo de requerimiento

	Cantidad de PQRS
Queja	180
Solicitud	43
TOTAL	223

Número de PQRS resueltas en el periodo por tipo de usuario

	Cantidad de PQRS
Residencial Estrato 1	1
Residencial Estrato 2	27
Residencial Estrato 3	89
Residencial Estrato 4	11
Pequ. Prod. Comercial	51
Gran Prod. Comercial <6	10
Gran Prod. Comercial >6	2
Gran Prod. Oficial >6	1
Multiusuario Residencial Estrato 3	22
Multiusuario Residencial Estrato 4	2
Multiusuario Residencial Estrato 5	1
Otros	6
TOTAL	223

• Número de PQR sin resolver en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo), vencimiento y tipo de usuario:

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE Y PQR | FEB-2018

Número de PQRS sin resolver en el periodo por localidad

	Cantidad de PQRS
	1
BARRIOS UNIDOS	328
ENGATIVA	1.161
KENNEDY	1
USAQUEN	1
TOTAL	**1.492**

Número de PQRS sin resolver en el periodo por tipo de requerimiento

	Cantidad de PQRS
Queja	1.287
Reclamo	92
Solicitud	113
TOTAL	**1.492**

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE Y PQR | FEB-2018

Número de PQRS sin resolver en el periodo por tipo de usuario

	Cantidad de PQRS
Residencial Estrato 1	10
Residencial Estrato 2	169
Residencial Estrato 3	552
Residencial Estrato 4	81
Residencial Estrato 5	2
Pequ. Prod. Comercial	240
Pequ. Prod. Industrial	1
Gran Prod. Comercial <6	50
Gran Prod. Oficial <6	1
Gran Prod. Comercial >6	24
Gran Prod. Industrial >6	9
Gran Prod. Oficial >6	4
Multiusuario Residencial Estrato 2	4
Multiusuario Residencial Estrato 3	72
Multiusuario Residencial Estrato 4	15
Multiusuario Residencial Estrato 5	1
Otros	257
TOTAL	1.492

- Tiempo promedio de atención de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario:

Tiempo promedio de atención de PQRS resueltas en el periodo por localidad

	Tiempo Promedio (días)
BARRIOS UNIDOS	6,75
ENGATIVA	6,94
TOTAL	6,89

Tiempo promedio de atención de PQRS resueltas en el periodo por tipo de requerimien

	Tiempo Promedio (días)
Queja	8,11
Solicitud	1,77
TOTAL	6,89

Tiempo promedio de atención de PQRS resueltas en el periodo por tipo de usuario

	Tiempo Promedio (días)
Residencial Estrato 1	5,00
Residencial Estrato 2	6,19
Residencial Estrato 3	7,46
Residencial Estrato 4	8,82
Pequ. Prod. Comercial	6,12
Gran Prod. Comercial <6	5,10
Gran Prod. Comercial >6	5,50
Gran Prod. Oficial >6	5,00
Multiusuario Residencial Estrato 3	7,18
Multiusuario Residencial Estrato 4	7,00
Multiusuario Residencial Estrato 5	0,00
Otros	8,67
TOTAL	6,89

PLATAFORMA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS

Luego de realizada la gestión para la respectiva asignación del usuario de acceso a la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se

informa que con corte al 28 de febrero de 2018 no se visualizan requerimientos asignados por parte de la UAESP, Bogotá Limpia, gestión que se hizo antes de iniciar operaciones.

Es de anotar que diariamente se realizan consultas con el objetivo de verificar la migración al Sistema de Información Comercial y continuar con el debido proceso de atención de acuerdo con el procedimiento y los protocolos establecidos para tal fin.



PLANTILLAS

A continuación, se relacionan las tipologías que a la fecha pueden ser atendidas con las plantillas remitidas al proveedor del Sistema de Información Comercial (ASEOSIS):

1. Clase de uso incorrecto
2. Cobro por número de unidades independientes
3. Colegios en vacaciones
4. Doble facturación
5. Tarifa Incorrecta
6. Tipo de productor
7. Descuento por predio desocupado
8. Derecho de Petición Facturación
9. Cobro de cargos relacionados con el servicio público
10. Cobro desconocido
11. Cobro por servicios no prestados
12. Cobros inoportunos
13. Descuento por predio desocupado
14. Solicitud de rompimiento de solidaridad
15. Subsidios y contribuciones
16. No aplicación pago anterior
17. Inconformidad con el consumo o producción aforado
18. Información sobre el servicio.

DIAGRAMA PROCESO ADMINISTRATIVO
ANEXO 13

FLUJOGRAMA PROPUESTA MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA
ANEXO 14

COORDINACION CATASTRO Y AFOROS

GERENCIA COMERCIAL | FEB-2018

OBJETIVO

Determinar, clasificar y ejecutar las solicitudes de PQRS de tipo comercial y operativo de nuestros usuarios del Servicio Público de Aseo; así como la Actualización del Catastro de usuarios y Grandes Generadores con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Extracción y validación del catastro de suscriptores/usuarios
- Socialización y remisión de la planificación del trabajo a las áreas involucradas.

ATENCION PQRS COMERCIALES Y OPERATIVOS

El presente informe contiene el detalle de la realización de las inspecciones técnicas de los PQRS creados en el Sistema de Información Comercial de Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P., con tipificaciones comerciales y operativas tales como: Volumen en la producción, cobro por unidades independientes, descuento por predio desocupado, Tipo de productor, Clase de Uso incorrecto, recolección de escombros domiciliarios, recolección de desechos, recolección de Colchones entre otros.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Se efectúa la distribución del personal de aforadores para la atención de PQR Comerciales y Operativos, teniendo en cuenta el volumen de PQRS radicados por localidad y tipología y los términos de vencimiento.

Se desarrolla las correspondientes inspecciones técnicas a los inmuebles cuyos usuarios lo han solicitado mediante PQRS, posteriormente se acopia la información, la cual es clasificada y redireccionada al área operativa para su atención y posterior cargue en el Sistema de información comercial.

- Descargue de PQRS abiertos por Plan de actualización del sistema de información comercial/aplicativo
- Remisión de trabajo a ejecutar al personal de aforadores conforme a los vencimientos y/o acuerdos de servicio o prioridades.
- Remisión de soportes a la Gestión Documental de la Gerencia Comercial
- Socialización de la ejecución de las visitas relacionadas con plan de actualización a la Gerencia Comercial.
- Descargue de información del Sistema Comercial con el estado de la visita y del PQR, de Plan de Actualización ejecutados y pendientes por actualizar
- Validación de los resultados comerciales actuales contra los resultados de los PQRS.
- Retroalimentación de inconsistencias encontrada en la ejecución de visitas o en la digitación de las

Para el periodo comprendido entre el día 12 y el 28 de febrero de 2018 se radicaron un total de 1713 solicitudes, que una vez analizadas quedan discriminadas de la siguiente manera:

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE TIPO COMERCIAL Y OPERATIVO DE LAS LOCALIDADES DE ENGATIVA Y BARRIOS UNIDOS

Componente/ Dia	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28
Comerciales	10	13	4	9	12	12	10	19	20	19	32	22	17
Escombros	52	38	42	31	40	76	52	89	90	74	117	73	71
Operativos	5	16	24	17	27	80	62	63	57	37	97	69	37
Corte y poda		1		1		1	1	3	1		4	1	2
Gestión Social						3	2	1		1	3	4	1
Traslados por Competencia	5	5	3	3	5	4	2	2	8	2	3	5	1
Total	72	73	73	61	84	176	129	177	176	133	256	174	129

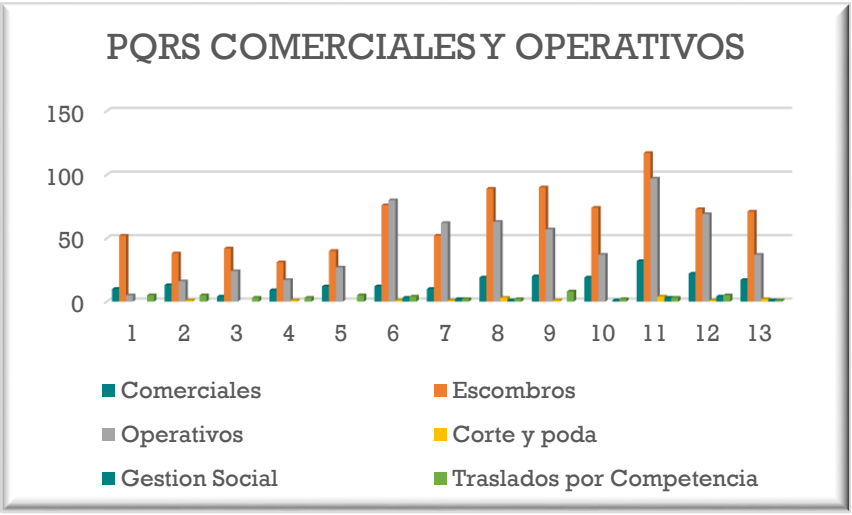
Se evidencia con este reporte que al inicio de la operación de nuestra organización se presentó un bajo nivel de solicitudes de parte de los usuarios.

Luego de la labor realizada por el grupo de Gestión Social de Bogotá Limpia en cuanto al suministro de información a los usuarios con respecto a la empresa y los cambios efectuados en nuestra operación, se dio un incremento considerable en las mismas durante el periodo de ajuste a los nuevos horarios y frecuencias

actas en el Sistema de Información Comercial/aplicativo.

en la prestación del servicio, para estabilizarse en los últimos días en una media de 25.

En el siguiente grafico se observa que las solicitudes de servicio especial predominan dentro de las PQRS, esto debido a que durante el periodo del empalme se presentaron algunos ceses de actividades en la prestación del servicio, generando con ello un cumulo de Peticiones por parte de los usuarios de las Localidades de Engativá y Barrios Unidos correspondientes a la ASE 4.



PQR DE TIPO COMERCIAL

Los PQRS de tipo comercial se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Descuento por Predio Desocupado
Volumen en la Producción
Cobro por Unidades Independientes
Tipo De Productor
Clase de Uso Incorrecto

Durante el ciclo de tiempo mencionado anteriormente se radicaron 199 PQRS, de las cuales 56 han sido efectivas y 17 no efectivas por los siguientes motivos:

1	Usuario no permite realizar el aforo
10	No se encontró quien atendiera la visita
6	Otros motivos

SOLICITUDES DE SERVICIOS ESPECIAL

Para las solicitudes de Recolección de Escombros y servicios especiales, se radicaron 845 solicitudes de las cuales se han remitido al área de operaciones un total de 297; así mismo 172 han sido habilitadas de manera eficaz y eficiente; generando un ingreso para la compañía por $9.989.555.

Área/Dia	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	TOTAL
Escombros	52	38	42	31	40	76	52	89	90	74	117	73	71	845

De las 845, se evidencio de igual manera que 146 solicitudes es decir el 17.27% no fueron efectivas por las siguientes razones:

13	Usuario no asume costos del servicio
4	Habilitado por Bogotá Limpia
32	Habilitado por Particulares
2	Cancelan sin dar información
1	No conocen al solicitante
2	Duplicidad de PQR
58	No se encontró al usuario
10	Material no está listo para su recolección

NOVEDADES

Por último, durante el desarrollo de la ejecucion de nuestras actividades se evidencio inconsistencias de asignacion por localidad, de igual manera no poseen cuenta contrato

NUMERO	FECHA RADICADO	DIRECCION PREDIO	FUENTE	PRETENSIONES
2370	02/19/2018	CL 106 11 00	Línea 110	No recolección puerta a puerta
2880	02/19/2018	KR 20 24 80	Correo Electrónico	Usuario manifiesta que desde que se realizó cambio de operador no ha tenido frecuencia de recolección
2869	02/19/2018	KR 20 24 80	Correo Electrónico	Usuario manifiesta que desde que se generó el cambio de operador no le han realizado frecuencia de recolección, se ve afectado en temas de olores ofensivos y proliferación de vectores
3142	02/20/2018	KR 7 12 B 41 PI 2	Correo Electrónico	Incumplimiento de frecuencia recolección
3563	02/20/2018	AC 26 103 08	Correo Electrónico	Incumplimiento de frecuencia recolección
3569	02/20/2018	KR 102 A 4 60	Carta	Otras Peticiones
3576	02/20/2018	KR 68 CON CL 7	Carta	Otras quejas

CENSO Y ACTUALIZACIÓN CATASTRAL

De acuerdo con el catastro suministrado por la E.A.B. E.S.P. de los usuarios correspondientes a la ASE 4, con corte a enero de 2018 se encuentra en proceso de revisión, estudio y programación para su posterior actualización en el Sistema de información comercial.

Así mismo, se está realizando un filtro de los usuarios Grandes Generadores, los cuales serán objeto de estudio para realizar el proceso de aforo y actualización, teniendo en cuenta los últimos aforos realizados a cada uno en la vigencia anterior.

INFORME DE GESTIÓN

ÁREA DE APROVECHAMIENTO | FEB-2018

OBJETIVO

Analizar y evaluar las estrategias de las actividades de Aprovechamiento, a fin de identificar fortalezas y debilidades para implementar acciones de mejora continua.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Reuniones
  - UAESP: 1
  - Socialización: 1
- Contacto telefónico con las 12 Organizaciones de Recicladores de Oficio presentes en la ASE4, con el fin de dar a conocer nuestra compañía.
- Consecución y Ajuste de la base de datos de Juntas de Acción Comunal.

GARANTIZAR EL ACCESO CIERTO Y SEGURO A LOS RESIDUOS APROVECHABLES –

PUBLICACIÓN DE LOS MAPAS DE RUTAS

Se publicó en la página WEB de BOGOTÁ LIMPIA www.bogotalimpia.com los mapas de las Macro Rutas y Micro Rutas con la información de horarios y frecuencias para la ASE4.

REUNIÓN CON UAESP

Reunión de socialización del Anexo 02 de la Licitación con los 5 prestadores del servicio de aseo en la ciudad el día 29 de enero de 2018.
ANEXO 15

ACERCAMIENTO A LAS ORGANIZACIONES DE RECICLADORES ASE4

La semana del 12 al 16 de febrero de 2018, se realizó el primer contacto telefónico con las 12 Organizaciones de Recicladores de Oficio de las localidades de Engativá y Barrios Unidos, para presentar la compañía y su misionalidad.

- Actualización de base de datos de Organizaciones de Recicladores de Oficio entregada por UAESP
- Acercamiento con Grupos de Investigación de Universidades para articulación con actividades de Aprovechamiento.
- Avance en un 40% del Mapa de Stakeholders
- Propuesta de Plan de trabajo con Organización de Recicladores en el formato de Matriz de Marco Lógico.

REUNIÓN DE INICIO DE SOCIALIZACIÓN

El 26 de febrero de 2018, se llevó a cabo la primera *Reunión de Socialización* convocada por la UAESP con las Organizaciones de Recicladores de oficio presentes en la ASE 4, dando cumplimiento a lo pactado en el Anexo 02 de la Licitación 02 de 2017.
ANEXO 16 y ANEXO 17

DISEÑO DE POSTER SOBRE CANALES DE CONTACTO

Se diseñó poster sobre los diferentes canales de contacto de BOGOTÁ LIMPIA que serán ubicados en CADES, SUPERCADES y Alcaldías Locales.
ANEXO 18

PERMANENCIA EN EL OFICIO – DESCRIPCION

DIVULGACIÓN DEL MANDATO CONSTITUCIONAL

Dado que las campañas de sensibilización que se realicen con miras a exaltar la labor del reciclador deben ser previamente autorizadas por la UAESP y aún no se han allegado los Términos de Referencia para dicha actividad (información ya solicitada a la UAESP),

BOGOTÁ LIMPIA ha llevado a cabo una divulgación voz a voz con los usuarios que visitan el CAU y manifiestan interés por conocer acerca de la nueva reglamentación que involucra la tarifa de APROVECHAMIENTO.

ASPECTOS COMERCIALES –

FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES

Acercamiento sobre grupos, de investigación en temas de aprovechamiento y desarrollo social en universidades con el fin de articular actores para el fortalecimiento de las organizaciones de Recicladores de Oficio presentes en la ASE4.
ANEXO 19

APOYO PARA LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Se realizó primer contacto con el SENA para solicitar un agente educativo que lidere el proceso de competencias laborales en temas de reciclaje para los Recicladores que voluntariamente quieran certificarse. A la Fecha, la Asociación de Recuperadores Ambientales Colombia Viva 7 E.S.P. ha manifestado su interés en capacitarse.

PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL

En respuesta a la invitación del presidente de la Junta de Acción Comunal del Barrio La Isabella, participó la profesional de Aprovechamiento, dado que el tema principal de la asamblea sería el manejo de los residuos ordinarios. En esta reunión, se dieron a conocer los compromisos en materia de Aprovechamiento de los Prestadores del servicio de aseo.

REUNIÓN CON ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL

Con el fin de articular las acciones de aprovechamiento con la responsabilidad social, se han adelantado reuniones con el grupo de gestores, a fin de tener claridad en las diferentes responsabilidades, dado que las actividades de aprovechamiento y gestión social deben estar articuladas para llevar una misma línea estratégica en la compañía.

ANEXO 20

RESPUESTA A PQR SOBRE APROVECHAMIENTO

Como proceso de sensibilización con los usuarios que asisten al CAU, se ha explicado los objetivos de la nueva regulación con relación a la tarifa de Aprovechamiento para dar a conocer los objetivos de esta norma que busca promover la separación en la fuente, el reconocimiento de la labor del reciclador y los beneficios en el medio ambiente.

MAPA DE ACTORES

Con el objetivo de aunar esfuerzo y articular sinergias entre los diferentes actores de la sociedad, se inició la elaboración de un mapa de actores que distingue las diferentes esferas: público, privado, academia, sociedad civil.

Para la construcción de esta herramienta, es necesario contar con una visión amplia de los posibles *stakeholders* en relación con los objetivos de Aprovechamiento.
ANEXO 21

BASES DE DATOS DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL EN LA ASE4

Se identificó que las Juntas de Acción Comunal son actores clave para objetivos, tanto del área de Operaciones y como para la Gerencia Comercial. Por esta razón se realizó una tarea de revisión y actualización de las Bases de Datos de cerca de 800 contactos. **ANEXO 22 y ANEXO 23**

PLAN DE TRABAJO PARA APROVECHAMIENTO

Se elaboró un Plan de Trabajo para el Área con base en la Matriz de Marco Lógico, propuesta por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAI, dado que es útil para los proyectos de desarrollo social. Asimismo, se propuso un formato para la sistematización de estas experiencias al finalizar el año.
ANEXO 24

INFORME DE GESTIÓN

ÁREA DE APROVECHAMIENTO | FEB-2018

INFORME DE GESTIÓN

SUPERINTERNDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SISTEMA UNICO DE INFORMACION – SUI

OBJETIVO

Realizar el reporte de información en la plataforma del Sistema Único de Información – SUI, de manera oportuna.

Dicho sistema centraliza la información, la cual es sujeto de evaluación de la prestación del servicio de aseo por parte de las entidades del gobierno nacional, generando así información veraz y de calidad.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Consulta y recopilación de la normatividad vigente que aplique para el reporte de la información.
- Definición y clasificación de la información a reportar, así

OBJETO DEL REPORTE – SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, tiene la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información – SUI, de conformidad con lo establecido en la Ley 689 de 2001, el cual se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control.

Es importante reportar la información en la plataforma, ya que la misma es fuente de generación de políticas de regulación, planeación, control y asignación de recursos, así mismo, está es consultada de manera detallada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, la Contraloría General de la Republica, la Contaduría General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y entre otras entidades.

En razón a lo anterior, la SSPD expidió la resolución 20174000237705 de 2017, por la cual solicita el reporte de información al SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo y deroga y modifica resoluciones anteriores, así como también enlista la información a reportar de los diferentes servicios (Acueducto, Alcantarillado y Aseo - AAA) y tópicos (Administrativo, Comercial, Financiero, Técnico, Tarifario y Riesgos), los cuales se habilitarán en la plataforma una vez haya surtido el trámite del Registro Único de Prestadores – RUPS.

como los tiempos o plazos establecidos para el cargue.
- Diseño y socialización del cronograma de cargues a los actores y áreas responsables de la remisión de la información al interior de la empresa.
- Seguimiento a las mesas de ayuda (SSPD).
- Realizar un control para el cumplimiento de los reportes.
- Verificar, consolidar y validar la información antes de realizar el cargue y certificación.
- Realizar la actualización y respectivos cargues en la plataforma del SUI, correspondiente a los tópicos Administrativo, Comercial, Financiero, Técnico, Tarifario, Riesgos y NIIF.

Registro Único de Prestadores - RUPS

Según lo establecido en el artículo 15 de la ley 142 de 1994 y en la en la Resolución SSPD No 20151300047005 del 07/10/2015, los prestadores de servicios públicos deben inscribirse en el RUPS una vez haya iniciado sus actividades.

DESCRIPCIÓN

Son prestadores de servicios públicos domiciliarios, quienes desarrollan las actividades propias de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, así como las actividades complementarias a los mismos, las cuales se encuentran incluidas en su objeto social.

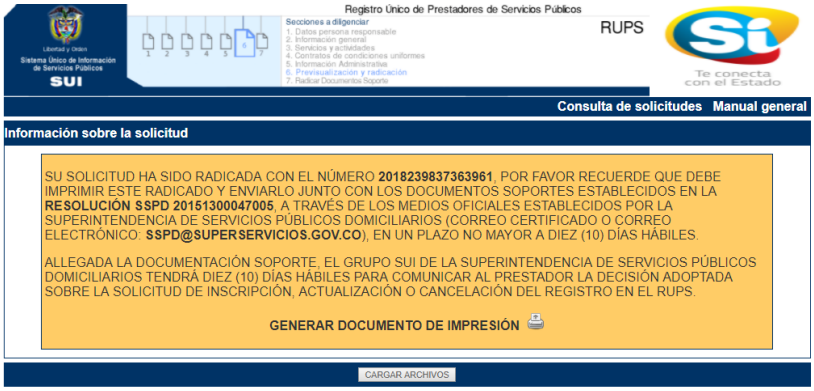
ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Inscripción:

Después de la creación del usuario, en la plataforma se habilita el formulario para realizar el Registro Único de Prestadores, esté se divide en seis secciones las cuales permiten guardar y modificar información antes de finalizar el diligenciamiento y radicar la solicitud.

La Gerencia Comercial diligenció y radicó el formulario ante la SSPD:





2. Se evidenció que presentaba algunas inconsistencias por lo cual se procedió a solicitar una mesa de ayuda a la SSPD:

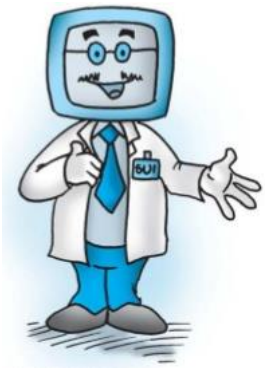
Solicitud N°. 381252 BC	BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P. (39837)
Solicitada por. ANDREA GARZON	Medio de Recepción. WEB
Asignada a. SIN CONTACTO	
Estado actual. INGRESADA	Prioridad. Media
Servicio. SIN ASIGNAR	Norma. SIN ASIGNAR
Aplicación. SIN ASIGNAR	Tipo. SIN ASIGNAR
Fecha Ingreso.14-02-2018	Fecha Cierre. Solicitud abierta



A la cual se le ha realizado seguimiento constante y a la fecha se encuentra en estado ***ESCALADA*** y sin respuesta.

Solicitud N°. 381252 BC	BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P. (39837)
Solicitada por. ANDREA GARZON	Medio de Recepción. WEB
Asignada a. SUI_JOSE RODRIGUEZ	
Estado actual. ESCALADA	Prioridad. Media
Servicio. ASEO	Norma. 20151300047005 del 07/10/2015
Aplicación. RUPS	Tipo. TECNICA
Fecha Ingreso.14-02-2018	Fecha Cierre. Solicitud abierta

3. Después de transcurridos 10 días hábiles no se ha obtenido respuesta; razón por la cual se solicitó vía correo electrónico a la coordinación del SUI intervención o seguimiento al caso.



Clasificación de la Información

Cada Prestador del Servicio Público de Aseo, debe conocer con exactitud el listado de información a reportar en la plataforma, así como realizar un filtro de la normatividad vigente que aplique.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Consulta y consolidación de la normatividad.
2. Filtro y discriminación de los reportes según tópicos y área.
3. Socialización vía correo electrónico a las diferentes áreas del listado de información a reportar.

ANEXO 25