CLASIFICADO

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Fondo
Prevención y
Atención Emergencias

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

MERY LUZ CASTILLA PINZÓN
COMUNICADORA SOCIAL
CONTRATISTA
AV KRA 9 No. 147-46 OF 201

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA PARA LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO EN LAS REDES DE SERVICIOS PÚBLICOS BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

CONTRATO PS – 621 DE 2009

INFORME FINAL

MAYO DE 2010

Nota especial: De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, los Derechos de Autor pertenecen al FOPAE. La solicitud de reproducir este documento parcial o totalmente, se debe dirigir por escrito al Director del FOPAE

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

1. ANTECEDENTES 6

2. JUSTIFICACIÓN 8

3. OBJETIVOS 10

3.1. OBJETIVO GENERAL 10

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 10

4. METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA 11

4.1. CÁLCULO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA 11

4.2. GRUPOS DE POBLACIÓN A ENCUESTAR: 11

4.3. MODELO DE LA ENCUESTA A APLICAR 12

4.4. OPERATIVOS DE CAMPO 12

4.5. REPORTE DE ENTREGAS 14

5. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN 15

5.1. ENCUESTA COMUNIDAD: 16

5.1.1. PREGUNTA No. 1 16

5.1.2. PREGUNTA No. 2 18

5.1.3. PREGUNTA No. 3 20

5.1.4. PREGUNTA No. 4 23

5.1.5. PREGUNTA No. 5 26

5.1.6. PREGUNTA No. 6 30

5.1.7. PREGUNTA No. 7 33

5.1.8. PREGUNTA No. 8 35

5.1.9. PREGUNTA No. 9. 38

5.1.10. PREGUNTA No. 10. 43

5.1.11. PREGUNTA No. 11. 44

5.1.12. PREGUNTA No. 12 47

5.1.13. PREGUNTA No. 13. 51

5.1.14. PREGUNTA No. 14. 53

5.2. ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES A LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN LAS REDES DE SERVICIOS PÚBLICOS 56

5.2.1. PREGUNTA 1. 56

5.2.2. PREGUNTA 2. 58

5.2.3. PREGUNTA 3. 74

5.2.4. PREGUNTA 4. 89

5.2.5. PREGUNTA 5. 106

5.2.6. PREGUNTA 6. 121

5.2.7. PREGUNTA 7. 138

5.2.8. PREGUNTA 8. 165

5.2.9. PREGUNTA 9. 167

5.2.10. PREGUNTA 10. 195

5.2.11. PREGUNTA 11. 197

5.2.12. PREGUNTA 12. 211

5.3. ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN SDPAE 227

5.3.1. PREGUNTA 1. 240

5.3.2. PREGUNTA 2. 241

5.3.3. PREGUNTA 3. 246

5.3.4. PREGUNTA 4. 248

5.3.5. PREGUNTA 5. 250

5.3.6. PREGUNTA 6. 253

5.3.7. PREGUNTA 7. 256

5.3.8. PREGUNTA 8. 259

5.3.9. PREGUNTA 9. 262

5.3.10. PREGUNTA 10. 265

5.3.11. PREGUNTA 11. 268

5.3.12. PREGUNTA 12. 271

5.3.13. PREGUNTA 13. 274

5.3.14. PREGUNTA 14. 278

6. CONCLUSIONES 280

7. RECOMENDACIONES 300

8. BIBLIOGRAFÍA 304

9. ANEXOS 305

ANEXO 1 Distribución de la muestra por Localidad 305
ANEXO 2 Formatos de encuestas aplicadas 306
ANEXO 3 Consolidado de Localidades y barrios 307
ANEXO 4 Cartas de presentación para aplicación de la encuesta 314
ANEXO 5 Cuadro consolidado de encuestas a Comunidad 315
ANEXO 6 Cuadro consolidado de encuestas a empleados pertenecientes a las Entidades que conforman las Redes de Servicios Públicos 316
ANEXO 7 Cuadro consolidado de encuestas a funcionarios de la comisión SDPAE 317
ANEXO 8 Consolidado de observaciones y recomendaciones de la comunidad encuestada 318
ANEXO 9 Consolidado de observaciones y recomendaciones de empleados pertenecientes a las Entidades que conforman las Redes de Servicios Públicos y funcionarios de la comisión SDPAE 319
ANEXO 10 Encuestas originales realizadas en desarrollo del contrato, organizadas por entregas parciales, tipo de encuestado, localidad y estrato ..... 6 VOL

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del contrato se realizó la captura de información de manera presencial ante cada uno de los actores que son objeto de valoración de conceptos, de acuerdo a los formatos establecidos y aprobados por el Grupo Funcional de Redes de la Coordinación Sectorial de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias, focalizando los resultados hasta obtener unos resultados y una interpretación de la percepción del riesgo en las redes de servicios públicos.

Adicionalmente, fueron evaluados los puntos de encuentro y distanciamiento entre cada uno de los actores participantes en el proceso, con el objetivo de determinar el alcance y compromiso de cada uno de ellos en el mejoramiento de la calidad de la prestación de las redes de servicios públicos y la cultura de prevención del riesgo en dichas redes.

El ejercicio que se manejó sin pretender evaluar a las personas en su conocimiento sino en una práctica que permitiera comprender, reconocer e identificar el concepto personal de cada uno sobre el grado de vulnerabilidad que percibe en su cotidianidad y la manera como solicita atención para mitigarla.

En la realización de la encuesta se pudo evidenciar el desconocimiento y hasta el desinterés en los temas que se abordaron respecto a la percepción del riesgo, sin distinción de estratos o el rol que desempeña dentro de la composición ciudadana de servidor o comunidad.

En el esfuerzo técnico por medir la información obtenida se pretende ir más allá de las cifras e invitar a ser ambiciosos en propuestas de gestión integral para generar confianza, bienestar, corresponsabilidad, pertenencia y compromiso en la sostenibilidad de la calidad del servicio.

De esta manera la reflexión apunta a las estrategias para incorporar a cada uno de los actores en la cultura del compromiso ciudadano, del apoyo oportuno e idóneo de las empresas prestadoras del servicio y de la capacitación constante en términos de prevención del riesgo.

1. ANTECEDENTES

Dentro de las consultas realizadas con relación a la percepción del riesgo son dos las definiciones que encontramos como las más apropiadas para este proyecto, la primera se refiere a que es un evento físico captado por los sentidos del ser humano, procesado por el cerebro y al cual se le integran algunas experiencias anteriores que haya evidenciado la persona, para darle un significado. [1] La segunda definición, corresponde a que es una función mental que le permite al organismo, a través de los sentidos, recibir y elaborar las informaciones provenientes del exterior y convertirlas en totalidades organizadas y dotadas de significado para el sujeto. Lo que supone que percibir una realidad involucra la selección e interpretación que hace el cerebro en cada persona.[2]

Frente a estos conceptos se han establecido algunas características que especifican o detallan como puede ser el comportamiento del ser humano cuando percibe el riesgo específicamente en las redes de servicios públicos:

1. Subjetivo: Son las reacciones positivas o negativas que se tienen frente a un estímulo o un hecho que se presenta en su entorno y depende de las necesidades del momento o de sus experiencias.

2. Selectivo: Es la selección que hace la persona de lo que se desea percibir o adquirir frente algún servicio público que recibe de las distintas entidades.

3. Temporal: Es un fenómeno a corto plazo que el individuo elige de acuerdo a sus necesidades, conocimientos y experiencias. Puede estar influenciado por elementos adversos como los medios de comunicación o lo que el mercado de bienes y servicios le pueda ofrecer.[3]

Igualmente, al ser revisados los conceptos de percepción del riesgo debe considerarse las etapas que conllevan a su desarrollo, donde se hace una selección de la información a través de un filtro personal, se organizan las imágenes, los datos o las experiencias y posteriormente, se le da un significado o una interpretación a lo que es percibido como riesgo en los servicios públicos.

Frente a estas definiciones se hizo un análisis del contenido de la percepción del riesgo en las redes de servicios públicos y se revisó el trabajo que fue adelantado por la Trabajadora Social Andrea del Pilar Linares Garzón, de la DPAE, consignados en el Informe final de la prueba piloto de la encuesta de percepción y representación del riesgo

---

1 Manejo del ambiente y riesgos ambientales en la región frasera del estado de México. Biblioteca virtual derecho, economía y ciencias sociales. José Isabel Juan Pérez. USBN-13-978-84-690-6921-9. Registro 2007/55771

2 Conducta del consumidor, Jaime Rivera Camino.2000

3 Características de la percepción. www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf

en las redes de servicios públicos del 2009, en el que se expusieron algunas leyes o decretos que rigen frente a la prevención y atención de emergencias en Bogotá y los 10 conceptos básicos que soportan las preguntas o temáticas tratadas en la encuesta piloto, que corresponden a:

1. Normatividad
2. Conocimiento Vulnerabilidad Funcional
3. Conocimiento de la Vulnerabilidad Sísmica
4. Conocimiento del Riesgo Público
5. Reducción de la Vulnerabilidad funcional
6. Educación
7. Capacitación
8. Atención de Emergencias
9. Capacidad de Respuesta
10. Mantenimiento de redes

Así mismo, fueron trabajados los conceptos de percepción del riesgo en las redes de servicios públicos con la Comisión de Infraestructura, Movilidad y de Servicios Públicos a través de un taller realizado el 17 de septiembre/09, en el que construyo una matriz de conceptos y de posibles preguntas que apuntarían alimentar nuestro estudio.

Esta matriz de conceptos se realizo organizando unos objetivos que dieran cumplimiento al contrato 621/09 que responde a la aplicación de la Encuesta para la percepción del riesgo público en las redes de servicios público, y adicionalmente, que contara con los 10 conceptos básicos establecidos por el Grupo de Redes de la Subdirección de Gestión Sectorial de la DPAE, la prueba piloto aplicada, el Decreto 423 del 11 de octubre de 2006, el Decreto 423 del 11 de octubre de 2004 y la agenda de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos.

Tal como quedo registrado en las actas de reunión No. 001 del 7 de septiembre y No. 002 del 14 de septiembre/09, esta matriz arrojo como resultado que dentro de la encuesta no se estaban trabajando algunos proyectos distritales y que era necesario que se modificaran las siguientes preguntas:

- En el proyecto de desarrollo técnico y normativo para la reducción del riesgo público: No se estaba trabajando en la encuesta de la comunidad y para lo cual se reviso en el comité del 15 de septiembre su inclusión.
- En el proyecto de vulnerabilidad funcional en las redes para el control del riesgo y los temas relacionados con cobertura de servicio, contaminación, relación Bogotá-región, desabastecimiento y pérdidas económicas, no se habían incluido en la encuesta piloto porque estas temáticas se encuentran en desarrollo en la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos.
- El proyecto Educación para la prevención del riesgo y la respuesta a las emergencias tuvo las siguientes temáticas sin incluir en la prueba piloto: investigación, conciencia, confiabilidad, planes escolares, curriculares, institucionales y de empresa, los cuales fueron incluidos en la encuesta realizada bajo este contrato.

- El proyecto de Fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante eventos críticos no había sido tratado en la encuesta piloto, incluyéndose dentro de la encuesta que realizamos con preguntas que hacen referencia a planes de gestión del riesgo, planes de contingencia, planes de recuperación, y convenios.
- El proyecto de Reducción de la vulnerabilidad fiscal del distrito frente a desastres no se incluyó en la encuesta realizada bajo el contrato 621/09 porque se encuentra en desarrollo preeliminar en la Comisión.

Finalmente, dentro de la revisión de antecedentes bibliográficos sobre la percepción del riesgo en las redes de servicio, se resaltan los aportes realizados por el Grupo de Redes de la Coordinación de Gestión Sectorial de la DPAE y los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos, que fueron de gran utilidad y arrojaron herramientas fundamentales para la aplicación de la encuesta de percepción del riesgo ejecutada bajo este contrato.

2. JUSTIFICACIÓN

En los últimos diez años se ha incrementado la preocupación sobre los posibles riesgos públicos que se están presentando en Bogotá en las redes de servicios públicos, donde algunas instituciones de carácter público y privado han buscado implementar dentro de sus proyectos, acciones que estén orientadas a reducir la vulnerabilidad física y funcional y a prevenir a la población frente a posibles riesgos sísmicos que pudieran alterar el funcionamiento en los sistemas de las redes de servicios públicos.

En este sentido, se ha evidenciado que parte de los riesgos públicos que se presentan corresponden a la falta de planeamiento urbano por parte del distrito, que ha llevado a que distintas entidades se organicen para planificar de manera coordinada acciones tendientes a reducir el riesgo y a atender de manera oportuna las emergencias en las redes de servicios públicos.

Frente a estos aspectos la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ha buscado actuar ante este tipo de riesgos o vulnerabilidades, ejecutando algunas acciones como la aplicación de una encuesta de percepción del riesgo en las redes de servicios públicos, para conocer los estados de opinión o hechos que han generado este tipo de riesgos públicos. Por lo anterior, se busco realizar esta investigación para examinar algunos de los factores subjetivos que han incidido en los eventos de riesgo en las redes de servicios público y revisar con cifras oficiales algunas temáticas que son de vital importancia para la implementación de programas o estrategias que están en curso.

Esta encuesta a arrojado algunos datos que han sido evaluados e interpretados, y cuyos efectos se estima que sean insumos que permitirán fortalecer en alguna medida los procesos de planificación e intervención territorial, en aspectos relacionados con la prevención y mitigación de eventos generadores de riesgos en las redes de servicios públicos.

Así mismo, la encuesta de percepción del riesgo buscaba tener una aproximación al conocimiento y a la percepción que tienen la comunidad, los funcionarios de las empresas pertenecientes a las redes de servicios públicos y los miembros de la Comisión de

Infraestructura, Movilidad y servicios Públicos, sobre los proyectos que contempla la agenda que soporta la gestión del riesgo en las redes de servicios públicos.

Por lo anterior, este instrumento de recolección de información tuvo como propósito la interpretación de la realidad de los encuestados frente a los distintos eventos de riesgo público, el conocimiento de las fallas más comunes en las redes de servicios públicos, las formas de actuar ante la vulnerabilidad funcional, física o sísmica, su cultura frente al riesgo y su capacidad de respuesta ante eventos críticos en las redes de servicios públicos.

Igualmente, cada uno de los resultados de la encuesta, las conclusiones y las recomendaciones que hacen parte integral de este documento, son estructurados examinando, revisando y describiendo las acciones que la comunidad plantea que deben tenerse en cuenta para mejoramiento de los servicios prestados por los distintos sistemas de servicios públicos. Como también, este documento plantea para las distintas entidades que hacen parte de las redes de servicios públicos que evalúen su gestión ante el distrito y revisen algunos aspectos sobre los cuales deben priorizar su servicio. En este sentido, a los miembros de la SDPAE se les recomendó algunos parámetros que deben ser tenidos en cuenta para que fortalezcan y articulen de manera veraz la gestión del riesgo que vienen adelanto en el distrito.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Efectuar una encuesta que se oriente a conocer que percepción tienen los diversos grupos de interés (Comunidad, SDPAE y Empresas) frente al riesgo en las redes de servicios públicos y en especial su conocimiento respecto a los conceptos básicos de riesgo público, vulnerabilidad funcional y vulnerabilidad sísmica. Así mismo, establecer que manejo tiene de la norma referente a la red de servicios públicos y a las distintas estrategias o planes empleados en eventos de riesgos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la encuesta de percepción de riesgo en las redes de servicios públicos, basándose en la prueba piloto y en los estudios realizados, analizando y evaluando la información recolectada y entregando un informe que consolide resultados, conclusiones y recomendaciones.

- Estudiar los 10 temas básicos planteados en la encuesta piloto que se encuentran relacionados con el tema de riesgo y sobre los cuales se analizarán las respuestas referentes a conocimiento, difusión, acciones adelantadas y gestión de los sistemas de servicios públicos domiciliarios.

- Realizar un análisis acerca de la percepción del riesgo que tiene la población teniendo en cuenta algunos factores sociales, culturales, económicos, ambientales e históricos, que han permeado e incidido dentro de sus actividades.

- Buscar con los diferentes públicos objetivos espacios de participación y socialización que nos orienten en conocer como perciben el riesgo, a que lo asocian o interpretan y que consecuencias han contemplado que pueda llegar a afectar a sus familias, a la comunidad y al sistema de servicios públicos.

4. METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

4.1. CÁLCULO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra obtenida para este contrato está definida inicialmente en los estudios previos, fue obtenida de acuerdo a fórmulas estadísticas aplicadas, con las que se generó un grupo representativo de la población. La muestra es inferior al número de personas que se deben encuestar para que el procesamiento de datos sea más rápido y operativamente los costos sean menores.

El número de las personas que componen una muestra suele ser inferior que el de la población existente, tal es el caso de la comunidad donde fue seleccionada una muestra de 735 personas y el número base de la población de acuerdo al Censo 2005 del DANE es de (6'751.007 habitantes en Bogotá). Él cálculo y el tamaño de la muestra fue determinado en el contrato 621/09 y en los estudios previos de acuerdo como se describe a continuación:

Cuadro 4.1. Grupos de interés a encuestar

No.	Tipo de Población	Cantidad de población
1	Comunidad Discriminadas así: Estrato 1 y 2 Estrato 3 y 4 Estrato 5 y 6	735 245 245 245
2	SDPAE	50
3	Entidades y empresas	245
	Total	1035

4.2. GRUPOS DE POBLACIÓN A ENCUESTAR:

Tomando como base la muestra del contrato se examinó específicamente el grupo de la comunidad que contiene (735) personas y se le realizo un cálculo proporcional por cada estrato, teniendo en cuenta los datos de la Tabla Total de Población DANE del 2005 que reportan el número de habitantes por localidad Vs estratos socioeconómicos. (Ver Anexo No. 1. Distribución de la muestra ajustada a cantidades contractuales).

Para obtener este cálculo proporcional se tomaron las 235 personas correspondientes del estrato 1 y 2, se multiplicaron por el resultado entre la suma del estrato 1 y 2 (2.901.947), y esta a su vez se dividió por el No. de personas de estrato 1 (461.146), la fórmula arrojó como resultado 40 personas del estrato 1 para encuestar. Esta operación se realiza para cada una de las localidades y estratos. Los datos que arrojó esta fórmula se encuentran registrados en el siguiente cuadro:

Cuadro 4-2 Distribución de la Muestra por Localidad.

LOCALIDAD	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
USAQUÉN	1	4	9	8	45	57	124
CHAPINERO	0	1	1	2	10	35	49
SANTA FE	0	6	2	0	1	0	9
SAN CRISTÓBAL	3	30	5	0	0	0	38
USME	6	16	0	0	0	0	22
TUNJUELITO	0	11	5	0	0	0	16
BOSA	0	36	2	0	0	0	38
KENNEDY	1	32	41	1	0	0	75
FONTIBÓN	0	2	17	4	0	0	23
ENGATIVÁ	0	7	48	2	0	0	57
SUBA	0	22	20	7	83	10	142
BARRIOS UNIDOS	0	0	8	4	3	0	15
TEUSAQUILLO	0	0	2	7	6	0	15
LOS MÁRTIRES	0	0	6	0	0	0	6
ANTONIO NARIÑO	0	1	7	0	0	0	8
PUENTE ARANDA	0	0	21	0	0	0	21
LA CANDELARIA	0	2	1	0	0	0	3
RAFAEL URIBE U	2	14	15	0	0	0	31
CIUDAD BOLÍVAR	25	26	2	0	0	0	53
TOTAL ENCUESTAS POR ESTRATOS Y LOCALIDAD	**38**	**210**	**212**	**35**	**148**	**102**	**745**

4.3. MODELO DE LA ENCUESTA A APLICAR

Los modelos o formatos de encuesta pasaron por un proceso de revisión, ajuste y aprobación, obteniéndose los definitivos en octubre/09 e iniciándose la aplicación de la encuesta en los grupos correspondientes a (Comunidad, Comisión de Infraestructura, Movilidad y Redes de Servicios Públicos (SDPAE) y en las Empresas prestadoras de servicios públicos participantes en la Comisión. (Ver Anexo No. 2. Modelos Encuestas a Aplicar en los distintos grupos de interés).

4.4. OPERATIVOS DE CAMPO

Para la aplicación de la encuesta en la comunidad se tomó como base los datos arrojados en el "Cuadro No. 2 de Distribución de la Muestra por Localidad" que describe las cantidades de personas a quien debe realizársele la encuesta por localidad y estrato, estas cantidades fueron subdivididas obteniéndose los siguientes resultados:

Se realizaron visitas domiciliarias y convocatoria en los diferentes barrios de las localidades así: 29 barrios en Usaquén, 13 barrios en Chapinero, 20 barrios en San Cristóbal, 34 barrios en Bosa, 48 barrios en Kennedy, 19 Fontibón, 33 barrios en Engativá, 43 barrios en Suba, 4 barrio en Barrios Unidos, 3 barrio en Tunjuelito, 4 barrios en Antonio Nariño, 19 barrio en Rafael Uribe, 1 barrio en Candelaria, 2 barrios en Santa fe, 10 barrios en Usme, 3 barrios en Teusaquillo, 30 barrios de Ciudad Bolívar, 1 barrio Mártires y 3 barrios en Puente Aranda para un total de 319 barrios con 777 encuestas.

(Ver Anexo No. 3. Cuadro consolidado por localidades y barrios encuestados).

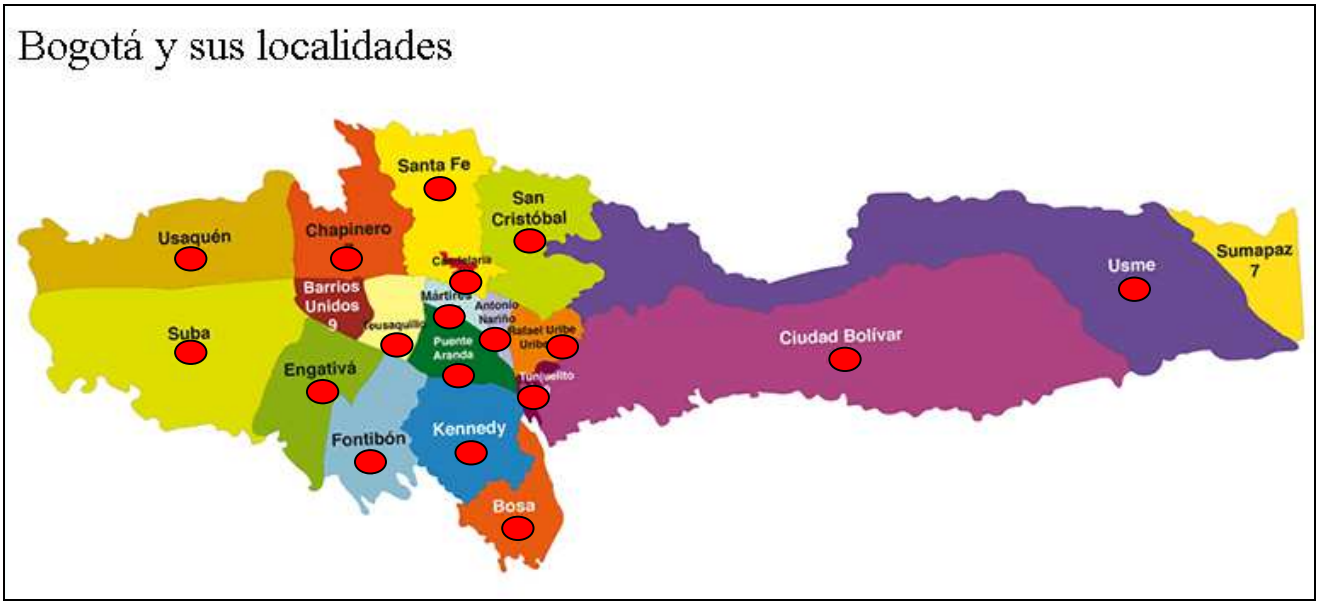


Figura 4.1. Muestra aplicada en Bogotá. Tomada de la Pagina Web de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La aplicación de la encuesta se hizo para los distintos grupos de interés de la siguiente manera:

a. A la comunidad: Se abordó a la población a través de visitas domiciliarias, sesiones en grupo y entrevistas formales, en las distintas localidades.
b. A funcionarios de las empresas de servicios públicos: Se realizaron llamadas de convocatoria, se programaron citas previas con el representante de la entidad en la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos y se aplicó la encuesta en sesiones de grupos.
c. A los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos: Se les aplicó la encuesta en las reuniones que se programaron bimensualmente.

Se mantuvo semanalmente un promedio aproximado de 70 encuestas en las distintas localidades programadas de acuerdo a la muestra, lugares de reunión y de trabajo tanto de los participantes en la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos como de los funcionarios de las empresas contactadas.

Cabe anotar, que la labor que tuvo mayor dificultad corresponde a la aplicación de las encuestas de comunidad a los estratos 5 y 6, pues aparentemente las personas de estos estratos no le interesa la aplicación de la ficha, el abordaje a este tipo de público en la calle y en su lugar de residencia es casi imposible por temas de seguridad y de tiempo; razones que nos han llevado a implementar una estrategia de visita a los edificios de este tipo de estratos con una carta especial para aplicar la encuesta puerta a puerta, pero los resultados no fueron los esperados. Anexo No. 4 Cartas de presentación para aplicación de la encuesta.

Adicionalmente fueron utilizadas otras estrategias donde se abordó esta población en parques, centros comerciales, vías peatonales, universidades, barrios y conjuntos residenciales, entregándose más de 450 encuestas y se logró contractualmente con la aplicación de 245 encuestas en los estratos 5 y 6.

En cuanto a la aplicación de encuestas a las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos, se realizó el contacto con los funcionarios que integran la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos, presentándoles una carta de la DPAE que informaba el objeto de la encuesta, el ejercicio que se realizaría con cada uno de los funcionarios y las fechas tentativas de aplicación del instrumento, obteniéndose 250 encuestas en las distintas empresas de servicios públicos. Simultáneamente se realizó la aplicación de 50 encuestas de SDPAE a los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos en las distintas sesiones que se realizaron en los meses noviembre/09 y marzo/10 o en sus empresas donde se encuentran vinculados laboralmente.

Ver Anexos:

No. 5 Cuadro consolidado de encuestas comunidad.
No. 6 Cuadro consolidado de encuestas de empresas.
No. 7 Cuadro Consolidado encuestas DPAE.

4.5. REPORTE DE ENTREGAS

Se realizó un proceso de aplicación de las encuestas en un período comprendido de Octubre/09 a Febrero/10 en los siguientes grupos de interés: la Comunidad, los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos y los empleados de las Empresas de Servicios Públicos. Adicionalmente, se efectuaron entrevistas y se recopiló información secundaria, que después fue tabulada y sistematizada para lograr obtener datos relevantes que sirvieron de insumo para la construcción del Capítulo 5.

Dentro de las entregas de informes mensuales realizadas a la DPAE se consolidó el siguiente cuadro en el que se describe cuantas encuestas se efectuaron mes a mes y los resultados de ejecución contractual:

EJECUCIÓN REAL DEL CONTRATO

	CONTRACTUAL		RESULTADOS DE EJECUCIÓN				
	%	CANT	COMUNIDAD	SDPAE	EMPRESAS	TOTAL	%
ENTREGA 1	20%	206	211			**211**	**20%**
ENTREGA 2	20%	206	150	19	53	**222**	**22%**
ENTREGA 3	20%	206	105		80	**185**	**18%**
ENTREGA 4	20%	206	207	3	76	**286**	**28%**
ENTREGA 5	20%	206	104	28	41	**173**	**17%**
ACUMULADO	**100%**	**1030**	777	50	250	**1077**	**105%**
REQUERIDAS CONTRACTUALES			735	50	245	**1030**	**100%**
% EJECUCIÓN			**106%**	**100%**	**102%**	**105%**	

5. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dentro de este capítulo los datos recopilados fueron clasificados y ordenados de acuerdo a diversas variables y criterios que nos permitieron recoger unos resultados que se encuentran representados a través de gráficas.

Los resultados están contenidos en tres gráficas para cada pregunta que hacen referencia a: Gráfica en barras No.1. Representa la calificación que es otorgada a cada ítem de la pregunta, Gráfica en torta No. 2. Incorpora el nivel de participación por respuesta dada en cada ítem y Gráfica en torta No. 3. Constituye el balance general frente a las respuestas.

Es necesario recalcar que los resultados y el análisis juegan un papel fundamental en este estudio porque con ellos podremos interpretar cual es la percepción que tienen los grupos de interés frente al riesgo en las redes de servicios públicos.

Dentro del análisis de los datos se tomaron los resultados descomponiéndose por partes de acuerdo a los ítems de las preguntas y se entregaron una serie de observaciones que se pudieron construir frente a las cifras.

Teniendo en cuenta lo anterior, este es el resultado y el análisis de cada una las preguntas correspondientes a las diferentes encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés:

5.1. ENCUESTA COMUNIDAD:

Se adelantó la aplicación de la encuesta a la comunidad correspondiente a 750 encuestas en los estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de acuerdo a lo definido en la muestra y se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1.1. PREGUNTA No. 1.

¿Marque con una X Si o No, dentro de la información recibida de las Empresas de Servicio Público usted conoce lo siguiente?

a. Manual o guía del usuario.
b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.
c. Las conexiones permitidas frente al servicio.
d. Los números de teléfonos de las empresas para solicitarles soporte técnico.

Temática: Información / Normatividad

Dentro de los 750 encuestados la tendencia está orientada a que un 38% conoce la información referente a manuales de usuarios, recomendaciones de utilización del servicio, responsabilidades, conexiones y números telefónicos de cada empresa. Por lo anterior, se evidencia que un alto porcentaje de la población desconoce la parte de

normatividad y responsabilidades, derechos y deberes contemplados en los manuales de usuarios.

Cabe anotar que el resto de la población encuestada que corresponde a un 62% manifiesta que es poca la información entregada respecto a manuales o guías donde se registran las distintas garantías que como usuarios se tiene frente a la utilización del servicio.

La tendencia evaluada frente a cada una de las empresas tiene una cierta similitud en la información que reciben los usuarios frente a manuales o guía del usuario, recomendaciones y responsabilidades frente al servicio, conexiones permitidas y números de cada empresa, donde la diferencia es de cuatro puntos y los porcentajes están repartidos de la siguiente forma:

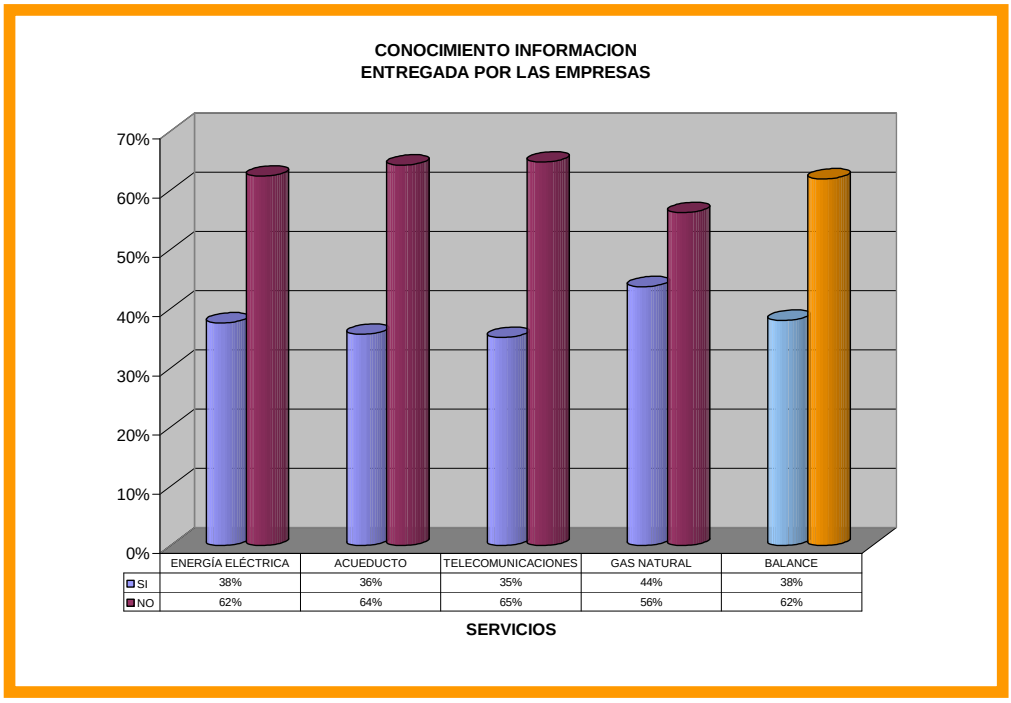
El sistema de gas tiene un 28% de la comunidad que la reconoce por brindar información referente a la utilización de este servicio y a las garantías sobre los equipos y su cuidado. Continua el sistema de Energía con un 25% de reconocimiento frente a las demás redes de servicios públicos respecto a la información brinda a la comunidad.

La tendencia disminuye hacia los sistemas de Telecomunicaciones, Acueducto y Alcantarillado donde la información recibida está orientada a un 23% de conocimiento, frente aspectos que son importantes entender para la prestación del servicio.

COMUNIDAD

5.1.1. PREGUNTA 1

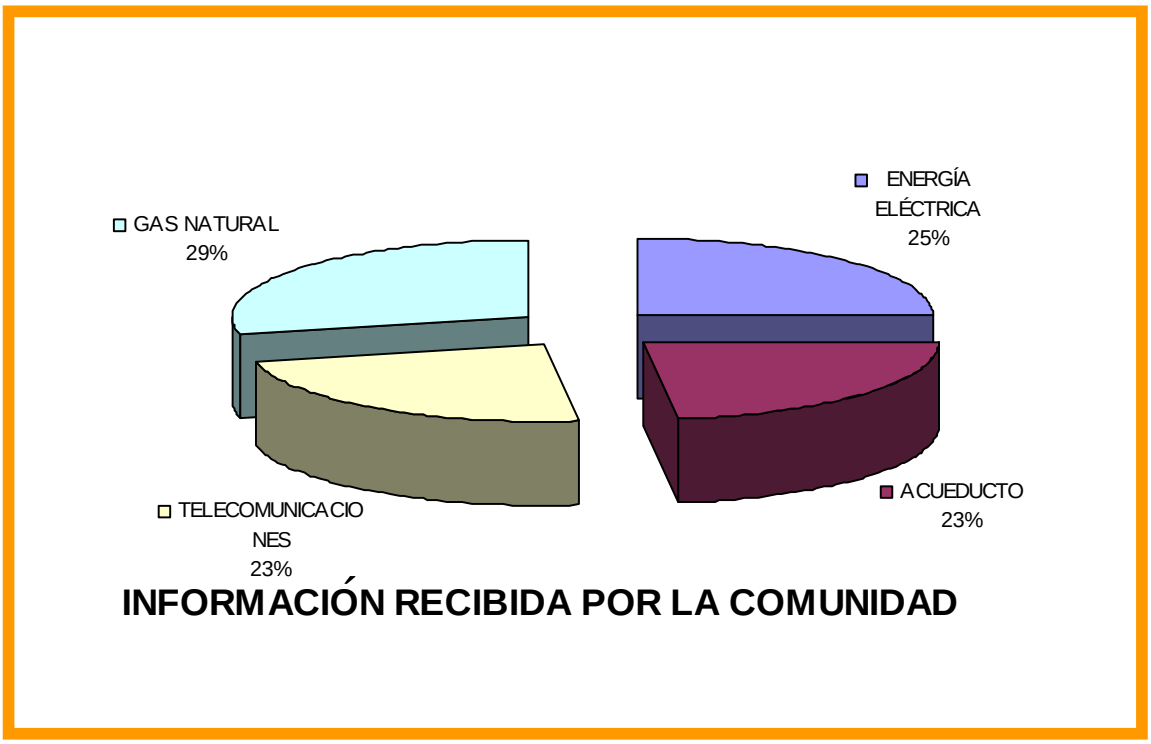
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



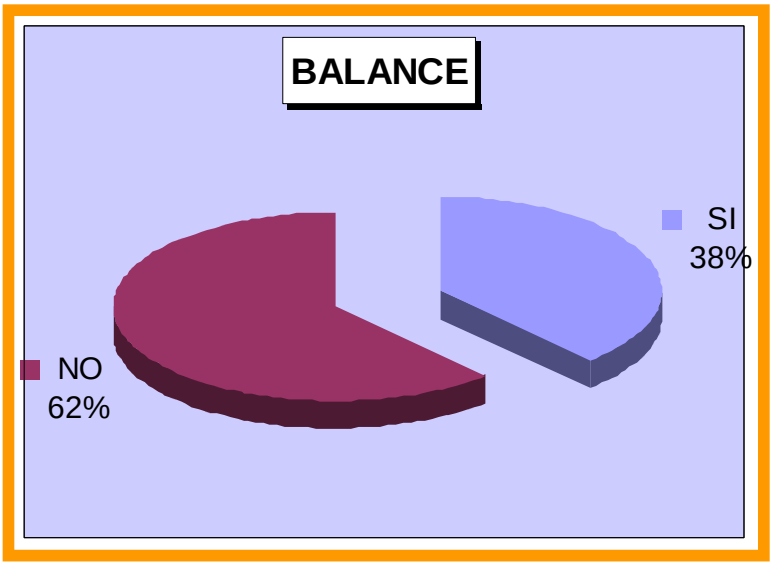
COMUNIDAD

5.1.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.2. PREGUNTA No. 2.

Marque con una X. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios públicos conoce usted las normas mínimas para ser utilizados?

ENERGIA ELÉCTRICA		***TELECOMUNICACIONES***	
A. Si	⬭	A. Si	⬭
B. No	⬭	B. No	⬭
c. No sabe /no responde.	⬭	c. No sabe /no responde.	⬭
GAS NATURAL		***ACUEDUCTO***	
A. Si	⬭	A. Si	⬭
B. No	⬭	B. No	⬭
c. No sabe /no responde.	⬭	c. No sabe /no responde.	⬭
ALCANTARILLADO			
A. Si	⬭		
B. No	⬭		
c. No sabe /no responde.	⬭		

Temática: Conocimiento Normatividad

Es interesante ver que a pesar de que la comunidad no acepta haber recibido suficiente información y consulta al encuestador si existen normas frente a los servicios públicos, los resultados están orientados por parte de un 48% de la población a responder que sí conocen las normas mínimas frente a los distintos de servicios públicos.

Mientras que es muy clara la respuesta de un 44% de la población que manifiesta que desconocen las normas mínimas e insistentemente solicitan que sean divulgadas en el momento en que el servicio sea instalado o que se le entregue anexa a su factura esta información.

Por otra parte el 8% correspondiente a las personas que expresan que NS o NR permiten evidenciar una falta de información, retentiva o peor aún algo de indiferencia a la pregunta.

Se destacan los sistemas de Gas y Energía con el 23% de reconocimiento que manifiesta la comunidad frente a su normatividad respecto a los demás servicios, las razones están orientadas a que según la población sus reclamos y quejas son atendidos satisfactoriamente y esto lleva a un cumplimiento mínimo de la norma frente a la prestación del servicio.

Las sistemas que continúan son Acueducto con un 21%, Telecomunicaciones con un 18% y Alcantarillado con un 15%. Estos porcentajes son bajos frente a la amplia cobertura que tienen estos sistemas en Bogotá y la antigüedad de más de 50 años en la prestación de estos servicios.

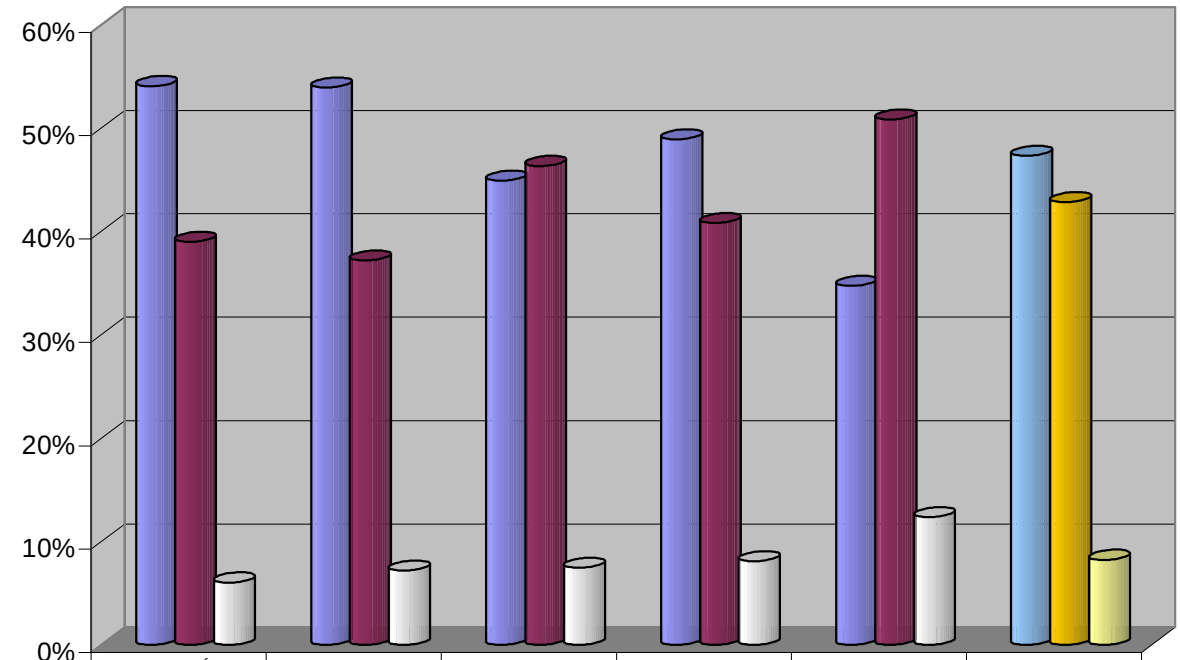
Es importante resaltar el desconocimiento que dice tener la comunidad sobre las normas referentes al sistema de Alcantarillado, pues las cifras de NO y NS/NR alcanzan un 62% lo que evidenciaría un factor fuerte de falta de información suministrada por la empresa prestadora del servicio o desinterés por parte de la comunidad. Continuándose con el sistema de Acueducto donde la tendencia es que un 49% de usuarios que responden que NO o NS/NR frente al conocimiento de las normas asociadas a este tipo de servicios.

COMUNIDAD

5.1.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

CONOCIMIENTO NORMAS MÍNIMAS



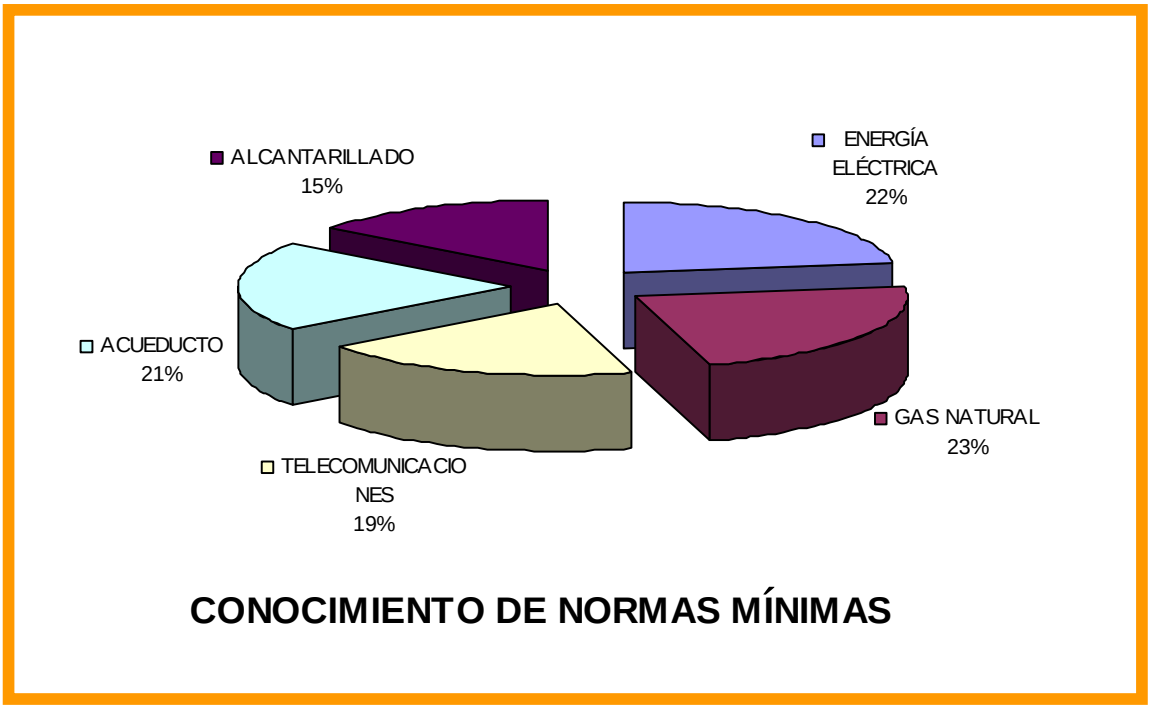
	ENERGÍA ELÉCTRICA	GAS NATURAL	TELECOMUNICACIONES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	BALANCE
SI	54%	54%	45%	49%	35%	47%
NO	39%	37%	46%	41%	51%	43%
NS/NR	6%	7%	7%	8%	12%	8%

SERVICIOS

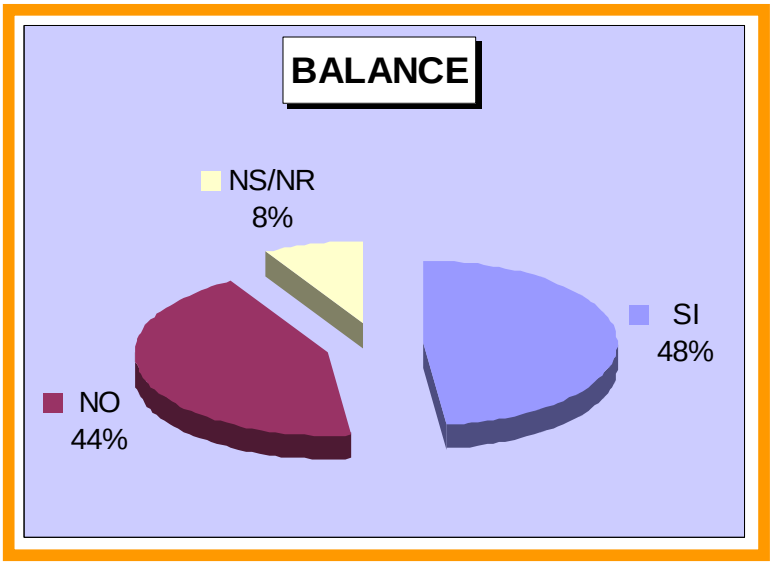
COMUNIDAD

5.1.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

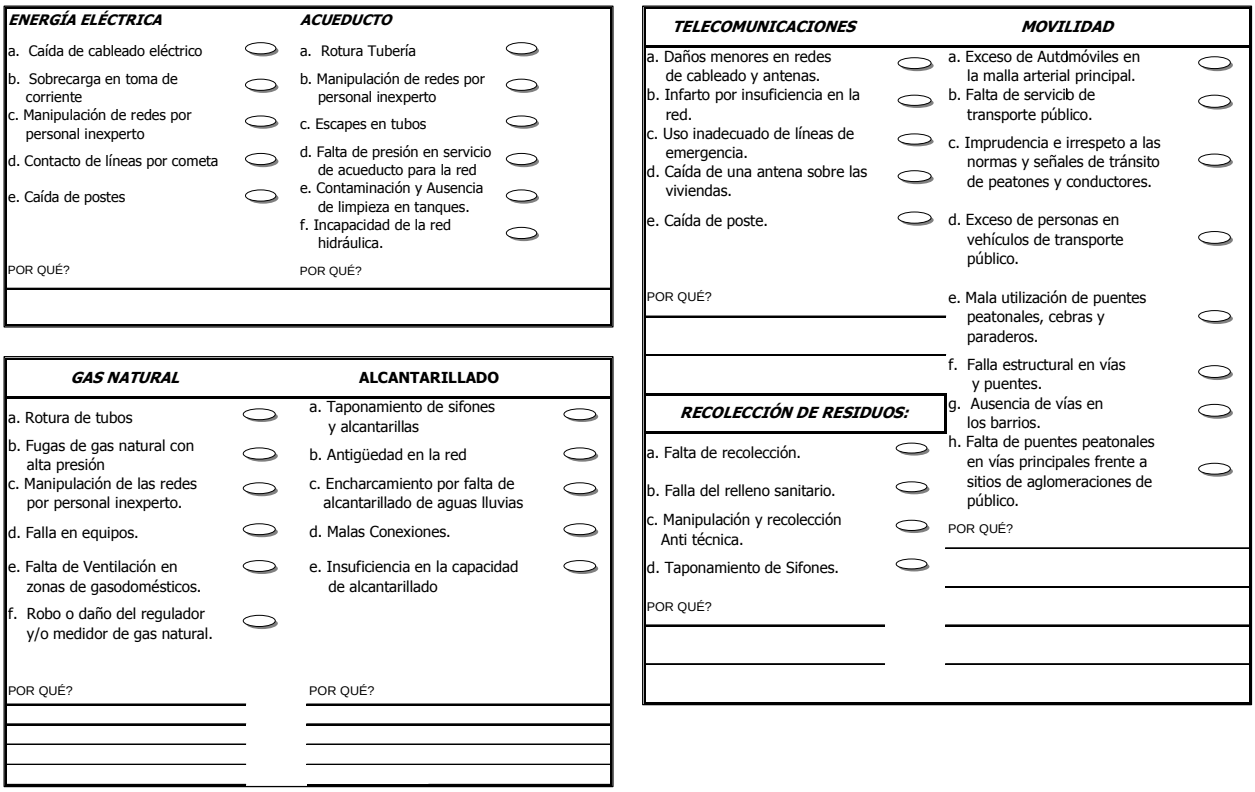


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.3. PREGUNTA No. 3.

¿Marque con una X, cuál o cuáles eventos considera usted que generan riesgo a su comunidad?



ENERGÍA ELÉCTRICA		***ACUEDUCTO***	
a. Caída de cableado eléctrico	⬭	a. Rotura Tubería	⬭
b. Sobrecarga en toma de corriente	⬭	b. Manipulación de redes por personal inexperto	⬭
c. Manipulación de redes por personal inexperto	⬭	c. Escapes en tubos	⬭
d. Contacto de líneas por cometa	⬭	d. Falta de presión en servicio de acueducto para la red	⬭
e. Caída de postes	⬭	e. Contaminación y Ausencia de limpieza en tanques.	⬭
		f. Incapacidad de la red hidráulica.	⬭
POR QUÉ?		POR QUÉ?	

GAS NATURAL		**ALCANTARILLADO**	
a. Rotura de tubos	⬭	a. Taponamiento de sifones y alcantarillas	⬭
b. Fugas de gas natural con alta presión	⬭	b. Antigüedad en la red	⬭
c. Manipulación de las redes por personal inexperto.	⬭	c. Encharcamiento por falta de alcantarillado de aguas lluvias	⬭
d. Falla en equipos.	⬭	d. Malas Conexiones.	⬭
e. Falta de Ventilación en zonas de gasodomésticos.	⬭	e. Insuficiencia en la capacidad de alcantarillado	⬭
f. Robo o daño del regulador y/o medidor de gas natural.	⬭		
POR QUÉ?		POR QUÉ?	

TELECOMUNICACIONES		***MOVILIDAD***	
a. Daños menores en redes de cableado y antenas.	⬭	a. Exceso de Autdmóviles en la malla arterial principal.	⬭
b. Infarto por insuficiencia en la red.	⬭	b. Falta de servicib de transporte público.	⬭
c. Uso inadecuado de líneas de emergencia.	⬭	c. Imprudencia e irrespeto a las normas y señales de tránsito de peatones y conductores.	⬭
d. Caída de una antena sobre las viviendas.	⬭		
e. Caída de poste.	⬭	d. Exceso de personas en vehículos de transporte público.	⬭
POR QUÉ?		e. Mala utilización de puentes peatonales, cebras y paraderos.	⬭
		f. Falla estructural en vías y puentes.	⬭
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS:		g. Ausencia de vías en los barrios.	⬭
a. Falta de recolección.	⬭	h. Falta de puentes peatonales en vías principales frente a sitios de aglomeraciones de público.	⬭
b. Falla del relleno sanitario.	⬭	POR QUÉ?	
c. Manipulación y recolección Anti técnica.	⬭		
d. Taponamiento de Sifones.	⬭		
POR QUÉ?			

Temática: Riesgo Público

En esta pregunta la muestra obtenida mantiene la evidencia que el riesgo es percibido en el día a día por el 58% de la comunidad encuestada. Mientras que un 42% no percibe en cierta medida que sean riesgos algunos de los eventos enunciados.

En temas de riesgo, la comunidad reconoce y respeta en mayor proporción a los sistemas de Energía y Gas como los que generan mayores eventos de riesgo con un 32% de respuestas afirmativas. Frente a estos dos sistemas se evidencian el mayor número de riesgos que según algunos de los encuestados pueden cobrar vidas de manera más rápida; existiendo cierto temor por alto voltaje de energía, los incendios, la intoxicación, el electrocutamiento y la asfixia etc.

Frente al sistema de Acueducto la comunidad manifiesta un riesgo público del 14% y para la red de Alcantarillado un 15%, niveles cuyo riesgo es relativamente bajos frente a las dos redes antes mencionadas. No hay que dejar de lado que la comunidad mantiene una relación estrecha frente a estas dos redes y su función está más clara en el tema de Acueducto. Pero su mayor temor no lo asocian a los ítems enunciados sino a la

suspensión del servicio y al alto costo que tiene este servicio de acueducto para los ciudadanos.

La Red de Movilidad presenta un 14% de eventos de riesgos para la comunidad que relativamente es un porcentaje alto frente al poco tiempo que lleva consolidada la Secretaria Distrital de Movilidad, quien es la entidad que ha generado políticas frente a este tema. Se destacan dentro de esta red los niveles de accidentalidad, la falta de planeación en la ejecución de obras y la falta de mantenimiento en la malla vial como los principales peligros que prende las alarmas frente al riesgo público.

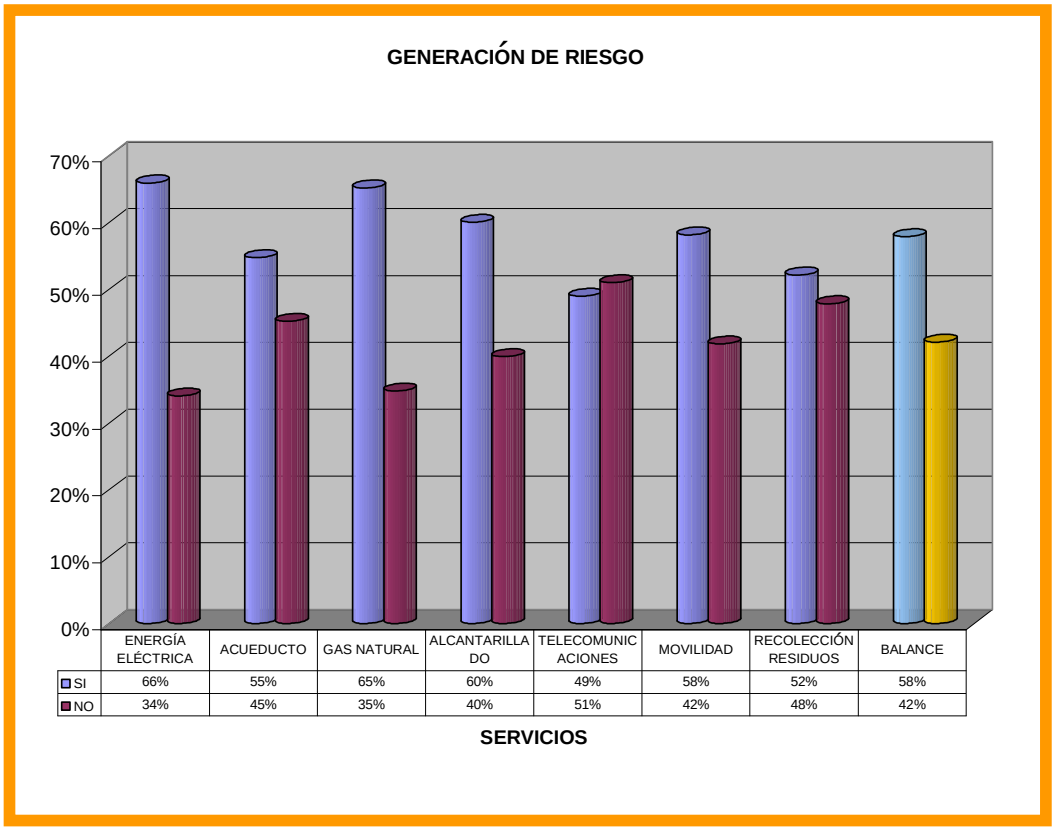
Las personas hacen referencia al menor riesgo en las redes de Residuos Sólidos con un 13% y Telecomunicaciones con un 12%, lo cual deja ver que no son despreciables para la comunidad.

La red de Residuos Sólidos es poco reconocida y en gran parte es asociado a la red de Acueducto o Alcantarillado, los eventos que pueden generar riesgo frente a la comunidad se perciben en un 13%, que relativamente es un nivel bajo frente a las demás redes. Su riesgo evidentemente lo plantea la comunidad cuando se pueda ver afectada al observar en las calles la falta de recolección de la basura y el desaseo en la ciudad.

COMUNIDAD

5.1.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

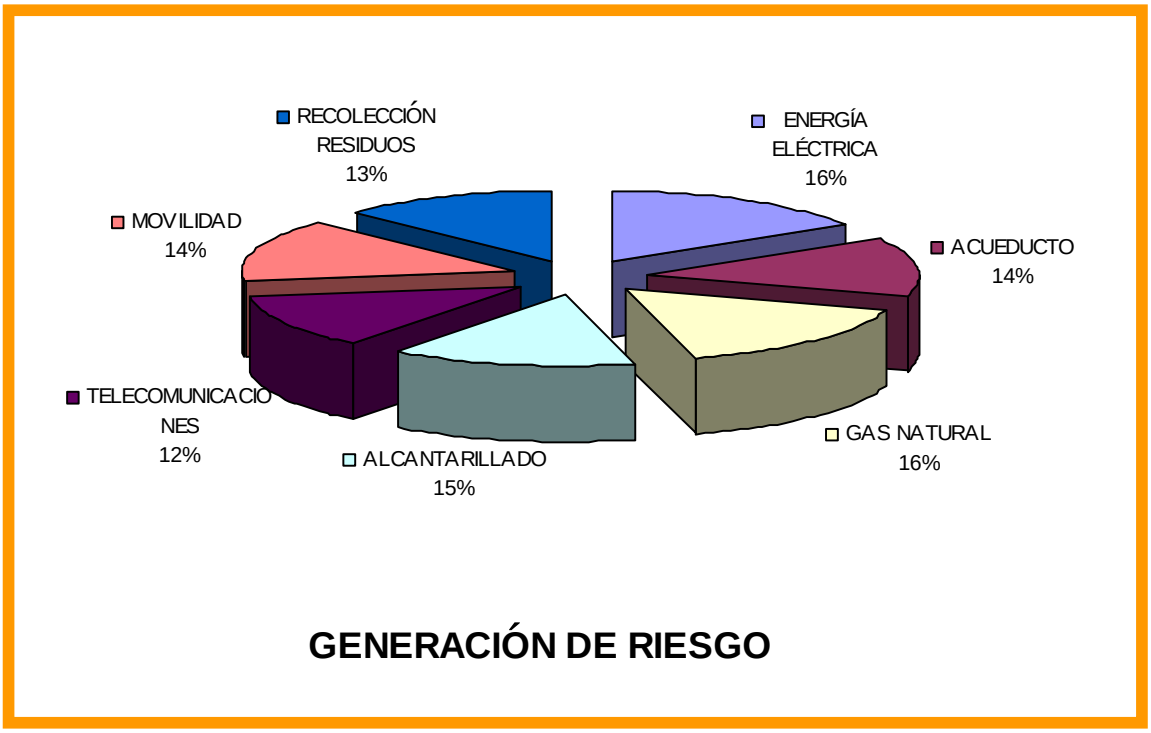


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	GAS NATURAL	ALCANTARILLADO	TELECOMUNICACIONES	MOVILIDAD	RECOLECCIÓN RESIDUOS	BALANCE
SI	66%	55%	65%	60%	49%	58%	52%	58%
NO	34%	45%	35%	40%	51%	42%	48%	42%

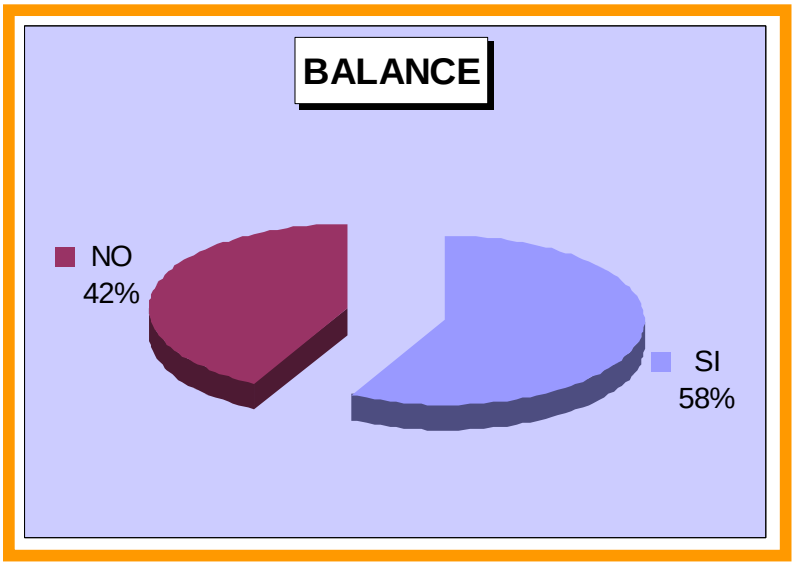
COMUNIDAD

5.1.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.4. PREGUNTA No. 4.

¿Marque con una X, una de las siguientes fallas con la que usted asociaría la interrupción de cualquiera de los servicios públicos?

a. Estallido de un trasformador eléctrico.	⬭
b. Rompimiento de una red matriz del acueducto.	⬭
c. Taponamiento de alcantarilla.	⬭
d. Atentado terrorista.	⬭
e. Rompimiento de líneas estratégicas de telecomunicaciones.	⬭
f. Daño estructural en vías.	⬭
g. Rotura de líneas de transporte y distribución de gas natural.	⬭
h. No sabe / No responde	⬭

Temática: Vulnerabilidad Funcional

Llama la atención que las personas en su mayoría seleccionan de manera múltiple las posibles respuestas y que sin embargo existe un 45% de la comunidad que no considera que lo enunciado en los literales de la pregunta esté asociado con la interrupción del servicio. La pregunta causa curiosidad que siendo de selección múltiple existan personas que escojan NS/NR, lo que daría más indicios sobre una fracción de la población que es indiferente al tema

La mayoría de los encuestados apuntan a escoger el sistema de Energía como el que presenta en un 18% las mayores fallas que pudiesen interrumpir el servicio. Por otra parte, los sistemas de Movilidad y Telecomunicaciones se muestran como los que menos selecciona la comunidad, sin embargo el 26% demuestra que no es nada despreciable y que son importantes en la vida cotidiana.

Dentro de las fallas con las que asocian la interrupción de cualquier servicio público encontramos con un 17% el estallido de un transformador eléctrico, falla directamente asociada a las interrupciones del sistema de Energía que hubo en los años noventa y que afecto en gran parte de las labores de la comunidad y quedo en la memoria de la población capitalina.

Pero el segundo porcentaje más alto corresponde al 15% que está asociado a los atentados terroristas, que hacen parte de los hechos que se presentaron en la misma época cuando se generaron las interrupciones de Energía antes descritas. Los encuestados relacionan directamente el atentado terrorista a una catástrofe que puede contribuir a la interrupción de cualquier servicio público y que sus manifestaciones se han hecho sentir en diversos sectores de la ciudad.

Otra de las fallas que generó un alto porcentaje correspondiente al 15% fue el rompimiento de una red matriz del Acueducto, que de acuerdo a la información que la

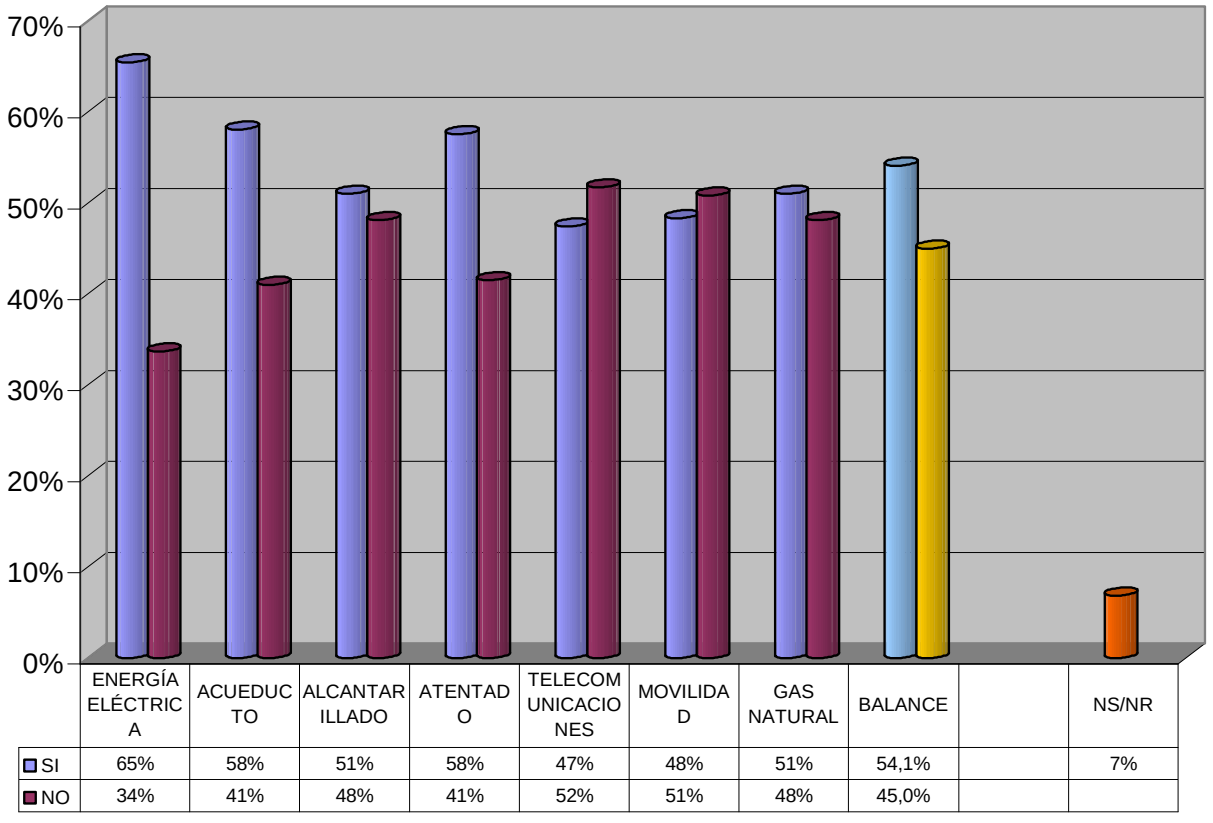
comunidad menciona, ocasionaría graves problemas en la producción de alimentos, la salud y la estabilidad política y social de Bogotá.

Mientras que las demás fallas mantienen porcentajes que oscilan entre el 14% y el 13% relativamente es poca la diferencia entre los diversos grupos de población encuestada.

COMUNIDAD

5.1.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

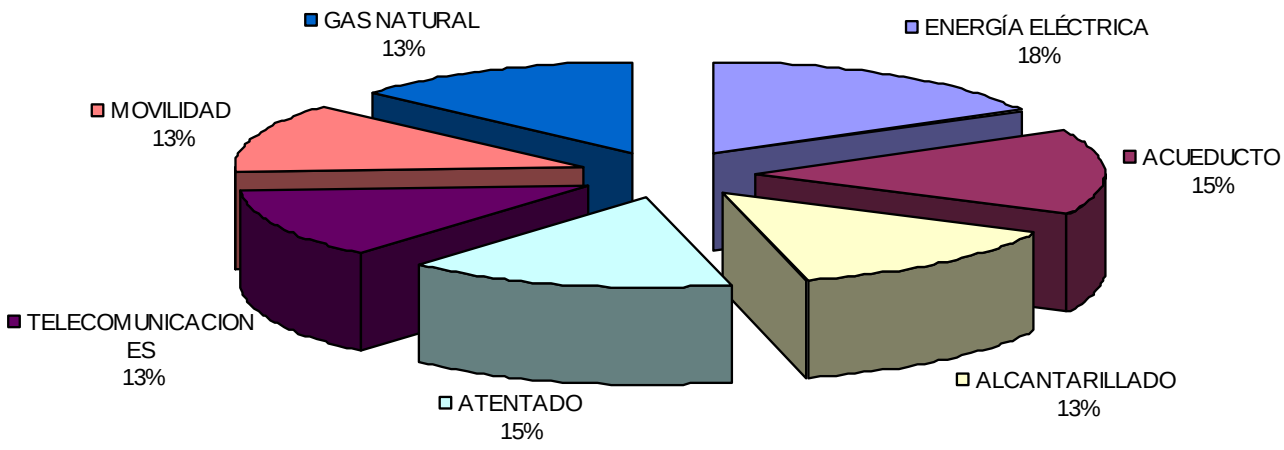


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ATENTADO	TELECOMUNICACIONES	MOVILIDAD	GAS NATURAL	BALANCE		NS/NR
SI	65%	58%	51%	58%	47%	48%	51%	54,1%		7%
NO	34%	41%	48%	41%	52%	51%	48%	45,0%		

COMUNIDAD

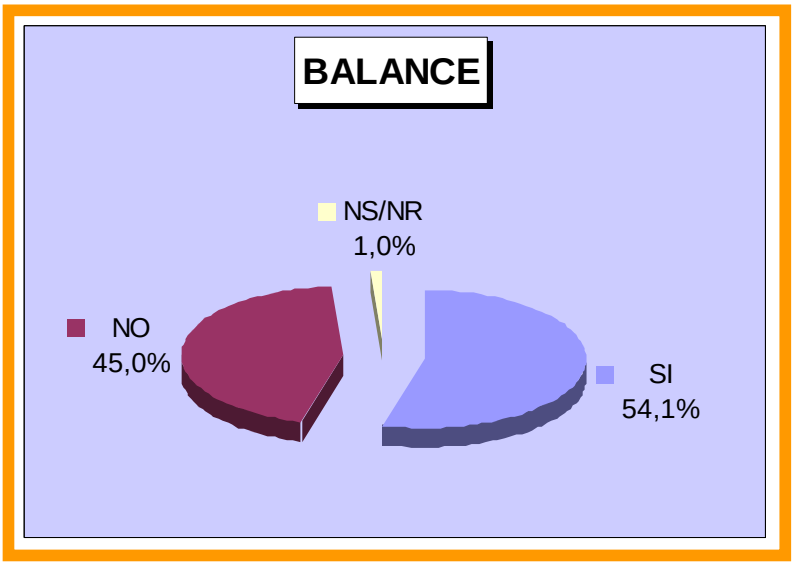
5.1.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



FALLAS DE INTERRUPCIÓN

GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.5. PREGUNTA No. 5.

¿Marque con una X, cuáles de los siguientes eventos cree usted que podrían presentarse en su barrio al producirse un sismo?

a. Caída de transformadores eléctricos	⬭
b. Caída de postes y cables de energía	⬭
c. Roturas de la red de acueducto	⬭
d. Rotura de red y escapes de gas	⬭
e. Daño estructural de puentes	⬭
f. Caída de antenas	⬭
g. No sabe / No responde	⬭

Temática: Vulnerabilidad Sísmica

Un 37.5% de los encuestados manifestó que no cree que los eventos enunciados puedan presentarse en su barrio en el momento en que se origine un sismo, porque sus redes son relativamente nuevas o nunca se han evidenciado fallas o daños cuando se han producido este tipo de fenómenos.

Este porcentaje está altamente representado principalmente en los estratos 4, 5 y 6 quienes al aplicárseles la ficha revisaban sus redes y les parece imposible que este tipo de problemas se puedan presentar.

Mientras que los estratos 1, 2 y 3 manifestaron que las fallas que se exponen en esta pregunta se presentan sin necesidad de que sucedan este tipo de catástrofes porqué no existe un mantenimiento constante en las redes de algunos servicios públicos o continuamente se están realizando obras que perjudican las redes de servicios públicos. Dentro de estos estratos fue frecuente que los entrevistados mostraran en sus residencias o en las calles de su barrio, los ejemplos puntuales que indicaban este tipo de eventos a los que hace referencia en la pregunta.

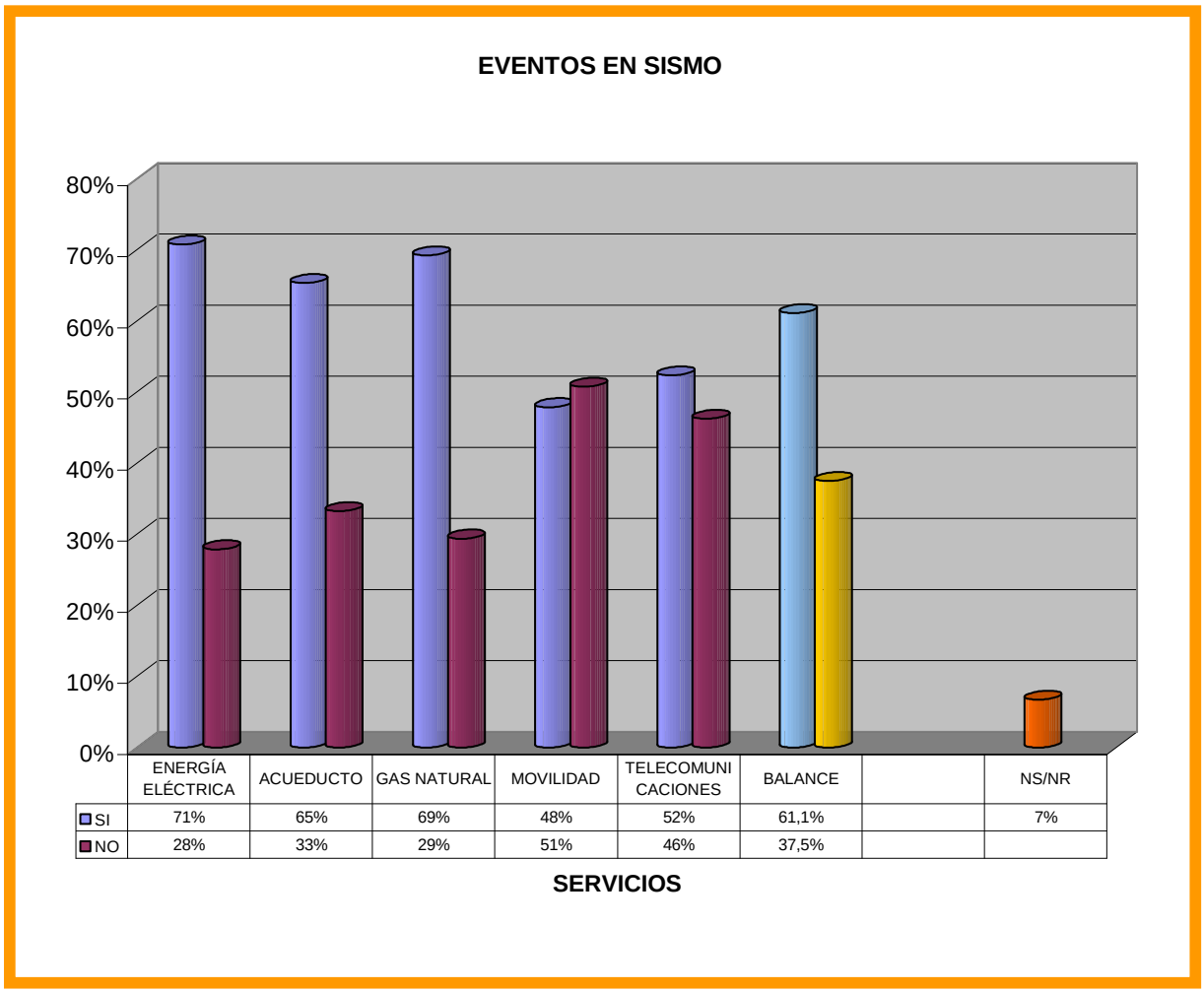
Para los encuestados las principales redes que se pueden ver afectadas por diversos eventos al producirse un sismo son Gas y Energía con un 23% en promedio y les sigue la red de Acueducto con un 21%. Las redes que menos eventos de riesgo pueden presentar son las de Telecomunicaciones y Movilidad que se encuentran en un rango de 16.5%.

Existe un 7% representado por los que NS/NR quienes se sienten indiferentes frente a los eventos que se les presentan o sencillamente no demuestran tener conocimiento frente a este tema.

COMUNIDAD

5.1.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

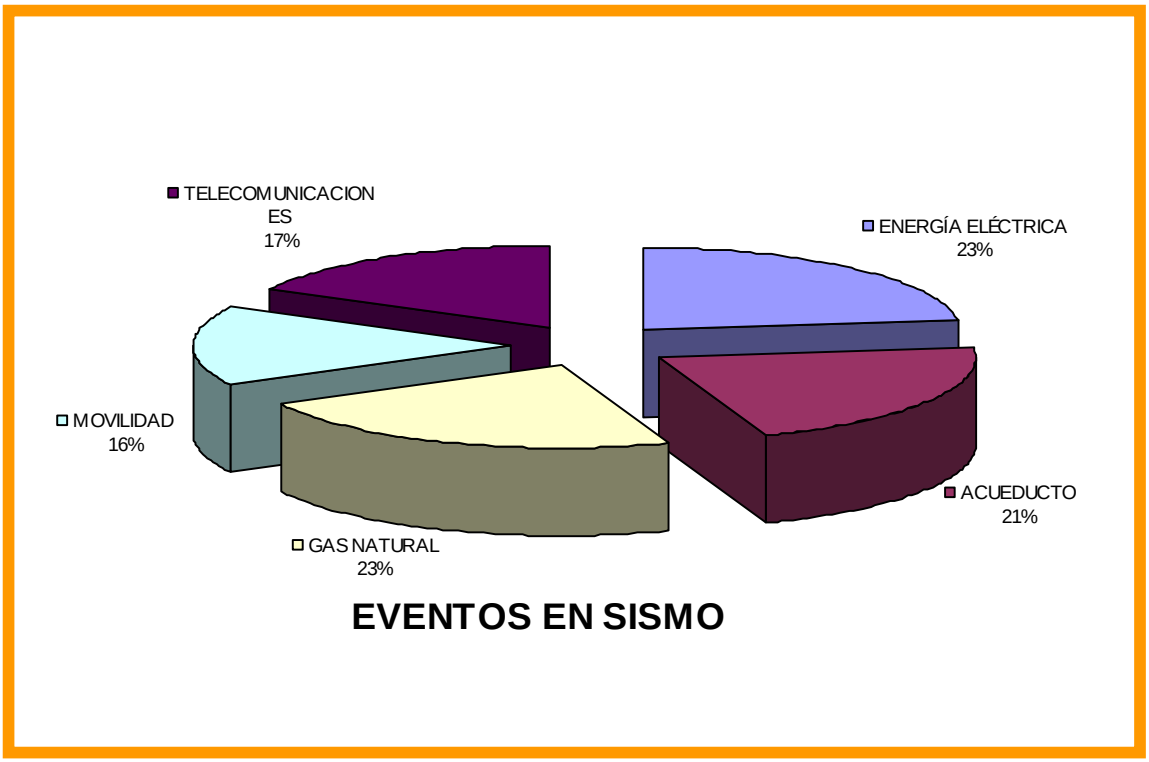


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	GAS NATURAL	MOVILIDAD	TELECOMUNICACIONES	BALANCE		NS/NR
SI	71%	65%	69%	48%	52%	61,1%		7%
NO	28%	33%	29%	51%	46%	37,5%		

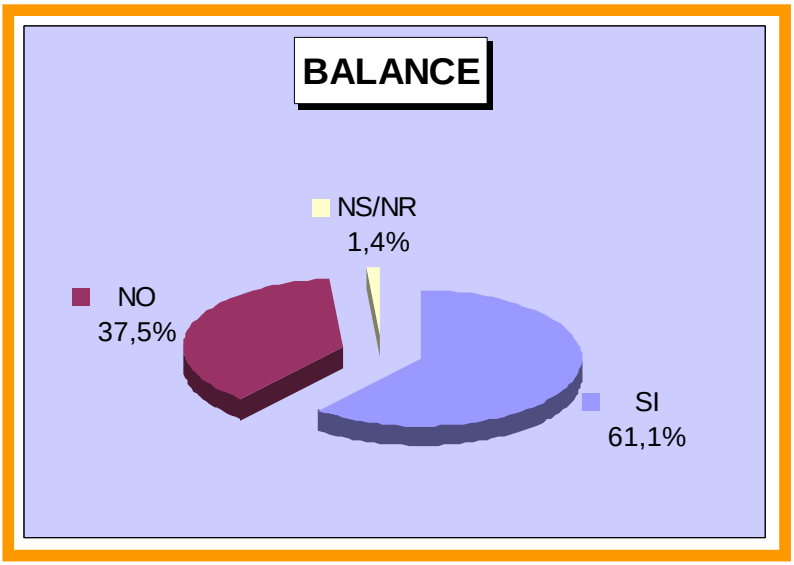
COMUNIDAD

5.1.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

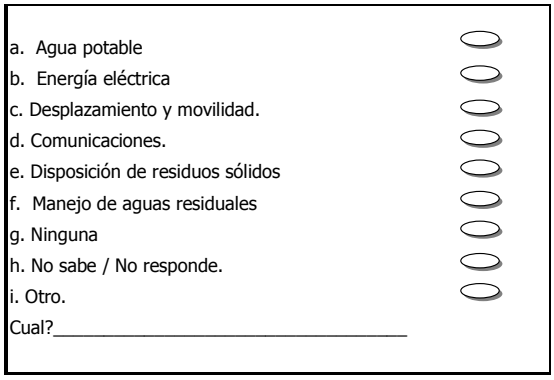


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.6. PREGUNTA No. 6

¿Marque con una X, si en caso de fallas en las redes de servicios públicos cuenta su hogar con suministro alterno de?



Temática: Reducción de Vulnerabilidad Funcional

Un 11% de la comunidad encuestada manifestó contar en su hogar con uno de los suministros alternos que le permitirá abastecerse de algún servicio público en caso de fallas por parte de la red. Mientras que un 88% de los encuestados reveló que no cuenta con suministros alternos para el abastecimiento de los distintos servicios públicos, lo que nos lleva a pensar que la comunidad adolece de una planeación y de una intervención por parte de las entidades, en las que se les concientice frente a la prevención y construcción de este tipo de planes.

Dentro del proceso de levantamiento de información se buscó crear conciencia frente a la generación de servicios públicos alternos, que permitan su utilización cuando existan posibles fallas en las redes. Como también, se explicó a la comunidad porque se podrían generar este tipo de fallas y cuáles son sus consecuencias, para que se empiecen a construir planes alternos de contingencia frente a una futura emergencia.

Se resalta el Agua como uno de los servicios vitales en caso de caso de necesidad, pues un 23% de los usuarios cuenta en su hogar con un suministro alterno que le abastece de este servicio, hallándose un alto porcentaje de viviendas con tanques de reserva y en los estratos más bajos la existencia de las piletas de agua en el lavadero.

Sin embargo la comunidad en un porcentaje del 22% responde que no cuenta con ninguna, haciendo alusión de no contar con medios o elementos alternos que suministren algún tipo de servicio público, lo que nos lleva a analizar este tipo de respuestas para que se generen unos posibles planes que contrarresten una futura emergencia.

Otro de los servicios que la comunidad piensa que está a su disposición todo el tiempo a pesar de que se presenten fallas, es la red de las comunicaciones, seguramente porque se tiene a la mano un celular y es poca la población que cae en cuenta que puede ser suspendido.

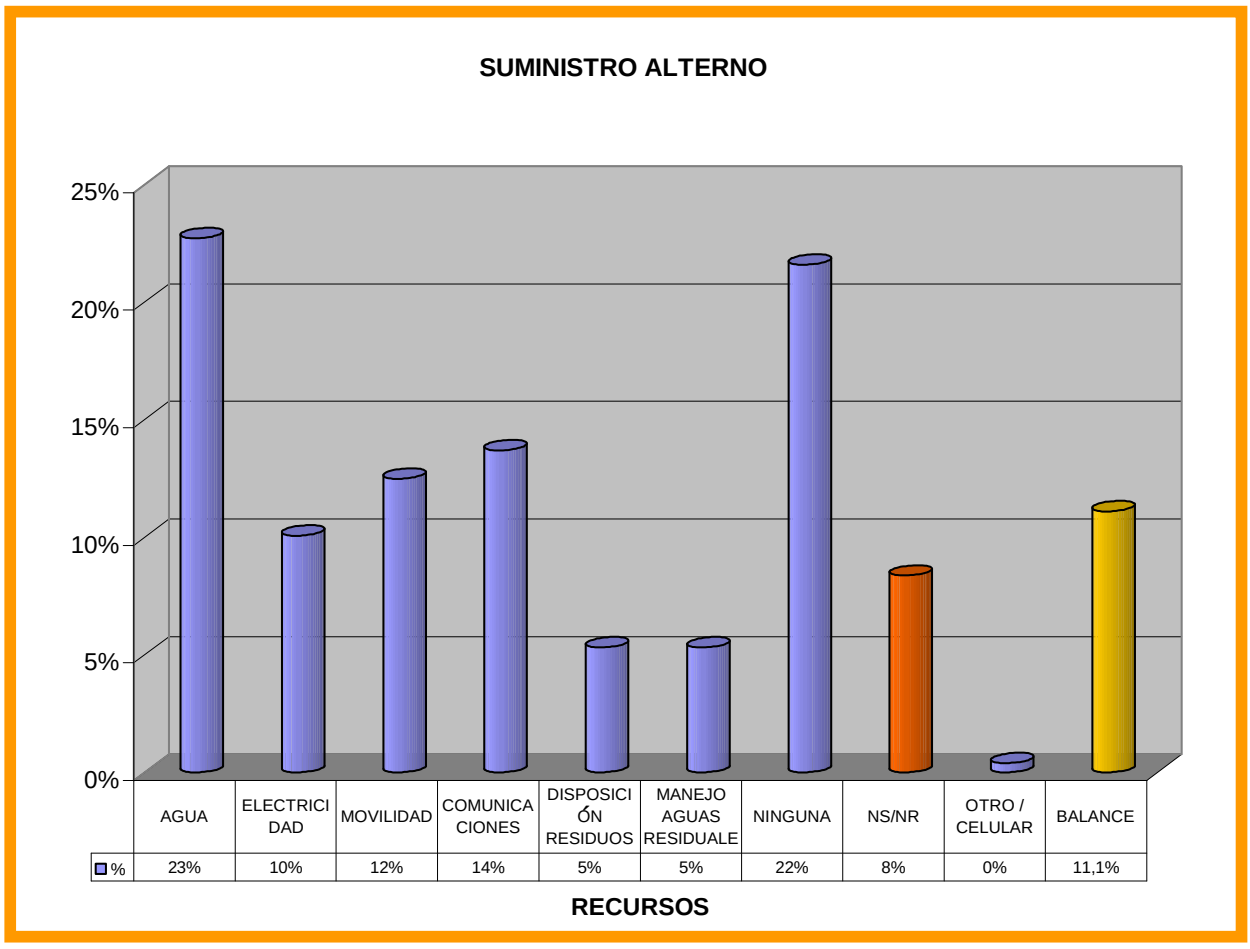
El sistema de movilidad aparece con un porcentaje del 16% donde es claro que las personas expresan que una falla frente a la red, afectaría la economía familiar y el desplazarse de un lado a otro es poco probable teniéndose en cuenta que Bogotá es una ciudad extensa en su territorio y sus distancias son largas de una localidad a otra. Pero se presentan dentro del sistema de Movilidad alternativas claras, como es el uso de la bicicleta y la existencia de las ciclorutas como medios que han permitido el fácil traslado de los ciudadanos por la ciudad.

El resultado más bajo en esta consulta lo muestran la disposición de Residuos Sólidos y el manejo de aguas residuales, las cuales suman entre ellos solo el 10%, que nos ha llevado a concluir que el ciudadano no contempla la necesidad de tener suministros alternos para la atención de estos dos servicios, aparentemente porque su repuesta la asociarían al servicio de agua potable o porque no creen necesario tener alternativas de sustitución para estos dos servicios. Por otra parte, el tema de NS/NR en este caso sigue siendo de tener en cuenta llegando a un 8%.

COMUNIDAD

5.1.6. PREGUNTA 6

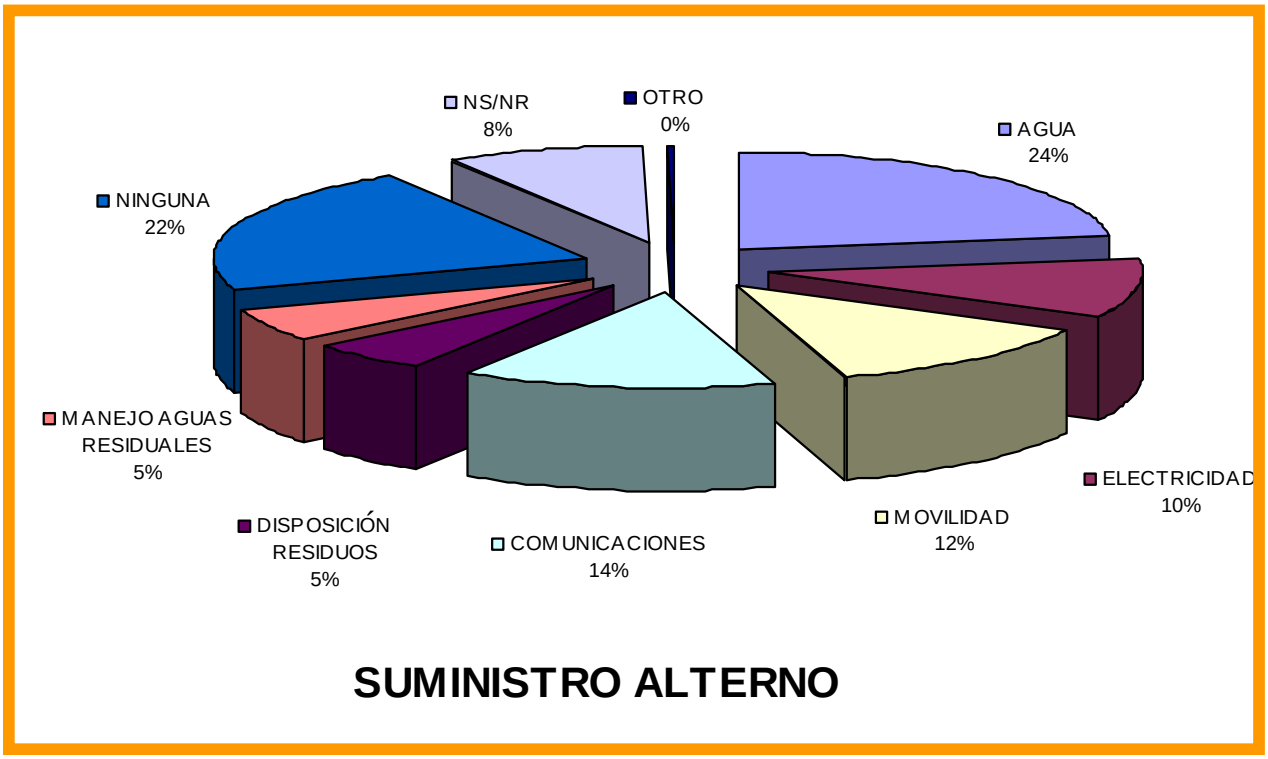
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



COMUNIDAD

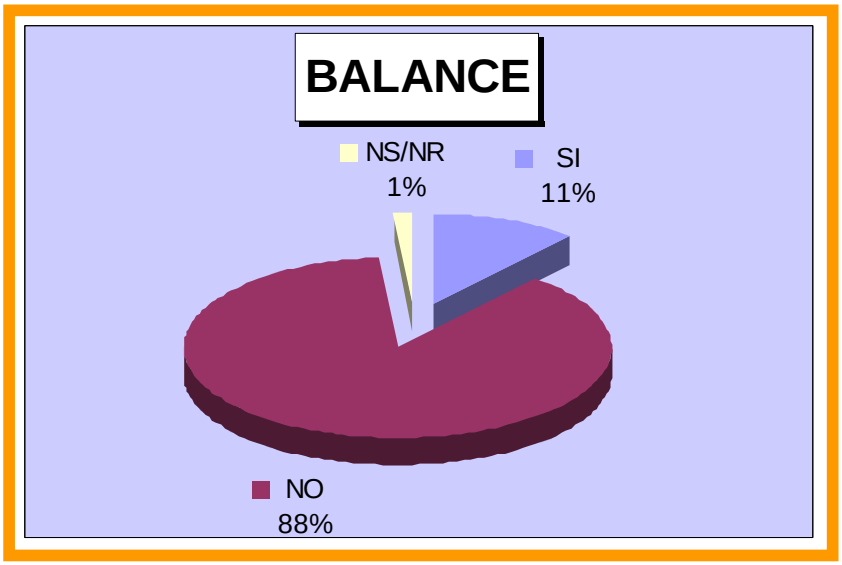
5.1.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



SUMINISTRO ALTERNO

GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.7. PREGUNTA No. 7.

Relacione con una flecha, el número de contacto telefónico y los organismos de atención de emergencias, que usted conoce:

a. Bomberos.	a. 112
b. DPAE.	b. 123
c. Cruz Roja.	c. 4297414
d. Policía Nacional.	d. 119
e. Defensa Civil.	e. 127
f. Tránsito.	f. 132
g. Emergencia	g. 911
h. No sabe / No responde.	

Temáticas: Conocimiento Información en Atención de Emergencia, Retención De Información

En esta pregunta las personas prefieren no responder o responder en forma aleatoria, pues aducen que el dato lo tienen escrito en el celular, en la factura de servicios públicos o en el directorio telefónico, sin embargo no responde un 86% de los encuestados.

Se evidencia que los números de teléfonos que mayor recordación tienen en los ciudadanos son el de la Policía y el de emergencias, pero solo alcanzan a sumar los dos el 46%. La población manifiesta que son los números que reconocen pero que al momento de que atiendan sus llamadas no son respondidas por ningún organismo. Cabe resaltar que en el instante en que se realizó la encuesta los encuestadores informaron a la comunidad la necesidad de tener en su memoria los números de teléfono reales de las entidades en mención, porque al momento de que suceda la emergencia se perderá tiempo valioso buscando los números telefónicos de las entidades.

Los contactos menos recordados a juicio de los encuestados son los de Defensa Civil, Cruz Roja, DPAE y Tránsito, los cuales oscilan entre el 7% y 9% y no muy lejos del NS/NR que está en un 6%,

Cabe resaltar que un 12% de la población es conocedora de por lo menos 2 de los organismos de atención de emergencias y desconoce 4 de los organismos que están vinculados al tema y cuyo trabajo en el distrito no es inferior a 15 años de experiencia.

Los encuestadores percibieron que en esta pregunta el desconocimiento frente a las respuestas dadas principalmente está en cabeza de la población que oscila entre los 18 y los 30 años. Mientras que la población que se encuentra entre los 30 años hasta los 65 años su conocimiento es mayor muy seguramente por las responsabilidades que deben de tener frente al tema de seguridad para con su familia.

El reconocimiento del teléfono de emergencia (123) resulta para toda la población algo claro, por su divulgación y por la fácil memorización del número. Mientras que el teléfono de la policía es identificado en un alto porcentaje por la población adulta, quienes manifiestan que este era un número de reconocimiento de generación en generación,

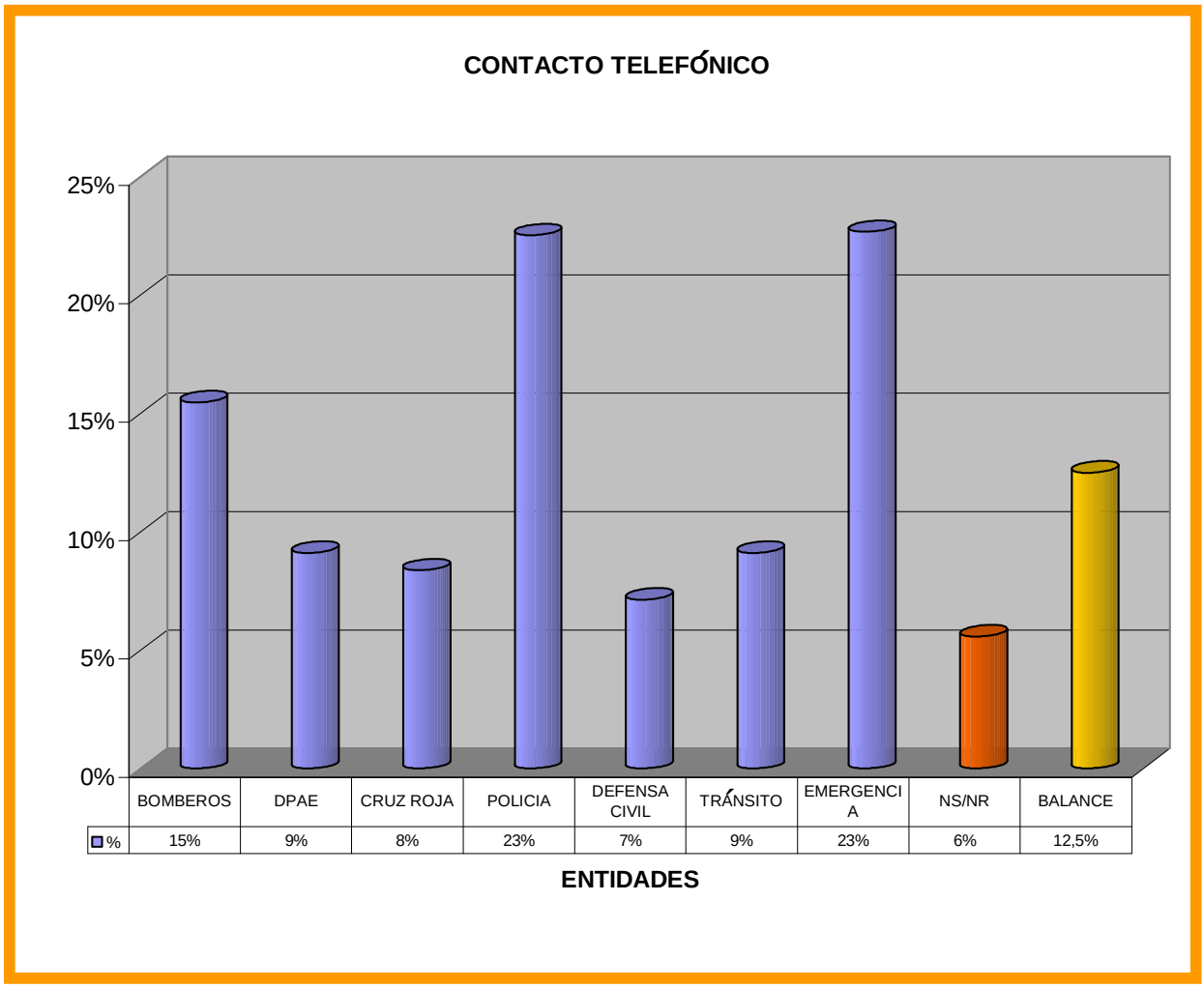
durante mucho tiempo para atender estos temas. Se deja al descubierto que él celular resulta ser la herramienta número uno de consulta frente a las necesidades de atención de emergencia.

Hay que resaltar que la población manifiesta que deben divulgarse en diversos medios los números de cada empresa y las funciones que posiblemente pueden cumplir al momento de sucede un hecho que altere el orden público o el bienestar de los hogares.

COMUNIDAD

5.1.7. PREGUNTA 7

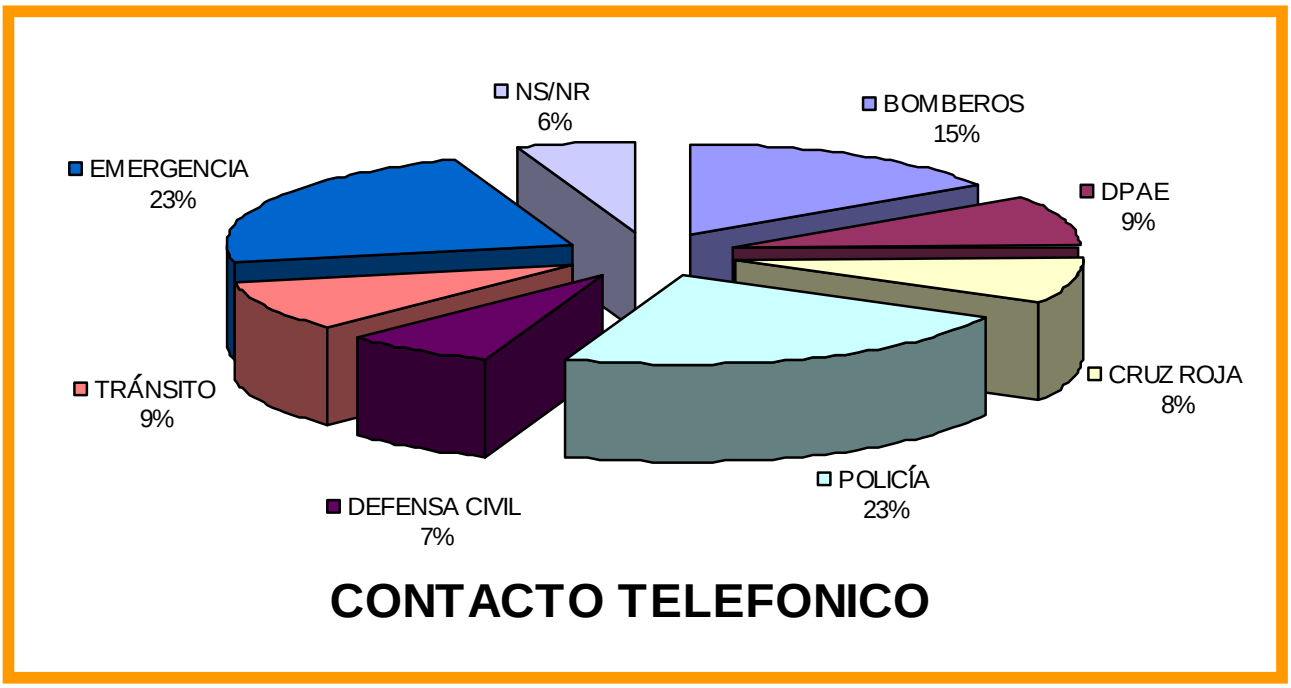
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



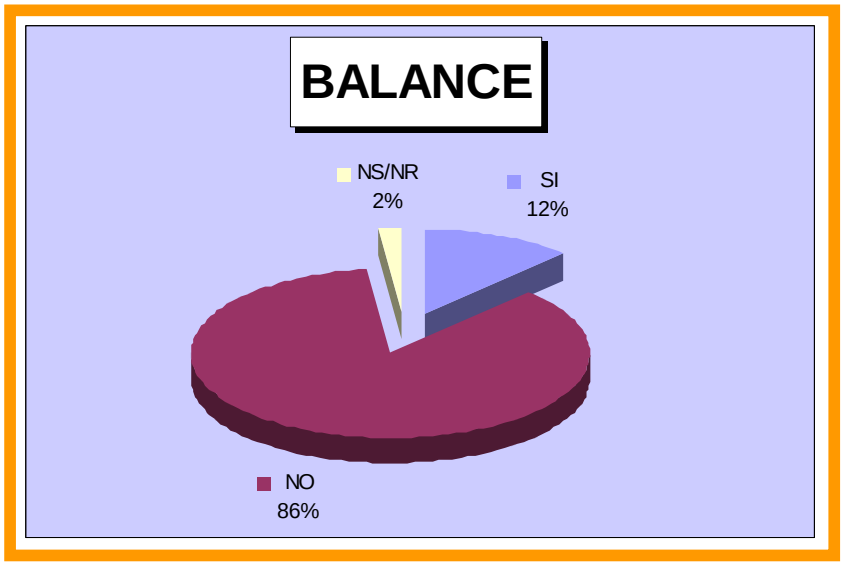
COMUNIDAD

5.1.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

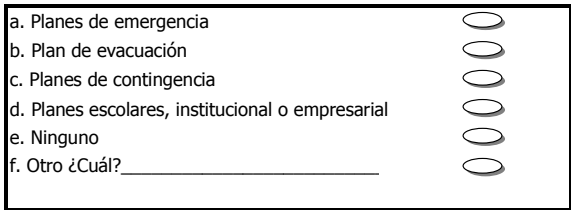


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.8. PREGUNTA No. 8

¿Marque con una X, si ha participado en la elaboración de alguno de los siguientes planes?



Temática: Participación en la Gestión del Riesgo

A pesar de las aclaraciones a cada uno de los encuestados que la pregunta está direccionada a la participación en la elaboración de planes, algunos de los encuestados contestaron con el criterio de que han escuchado o presenciado la ejecución de un plan. De todos modos el 86% de los encuestados hacen una relación directa con el desconocimiento y la falta de previsión por parte de los ciudadanos en la elaboración de planes.

Dentro de la aplicación de la encuesta se adelantaron labores informativas frente a la descripción y caracterización de los planes mencionados, buscando que el encuestado tenga elementos de juicio para la escogencia de cada uno de los ítems que integran la pregunta. Lo anterior, nos lleva afirmar que existe un cierto conocimiento de los planes de emergencia y evacuación, que han sido puestos en marcha por algunas empresas o universidades, pero no existe una clara diferencia frente al plan de contingencia, donde no se sabe a que hace referencia.

Dentro de los ítems identificados como planes se encontró que la participación en el plan de emergencia está ubicada en un 18% y en el plan de evacuación esta en un 25%, lo cual refiere en cierto grado el impacto de las actividades de simulacro y de sensibilización realizadas recientemente por las entidades del orden distrital. Mientras que el ítem que hace referencia a los planes escolares, empresariales y institucionales tiene un porcentaje del 13%.relativamente bajo frente a los dos planes antes mencionados.

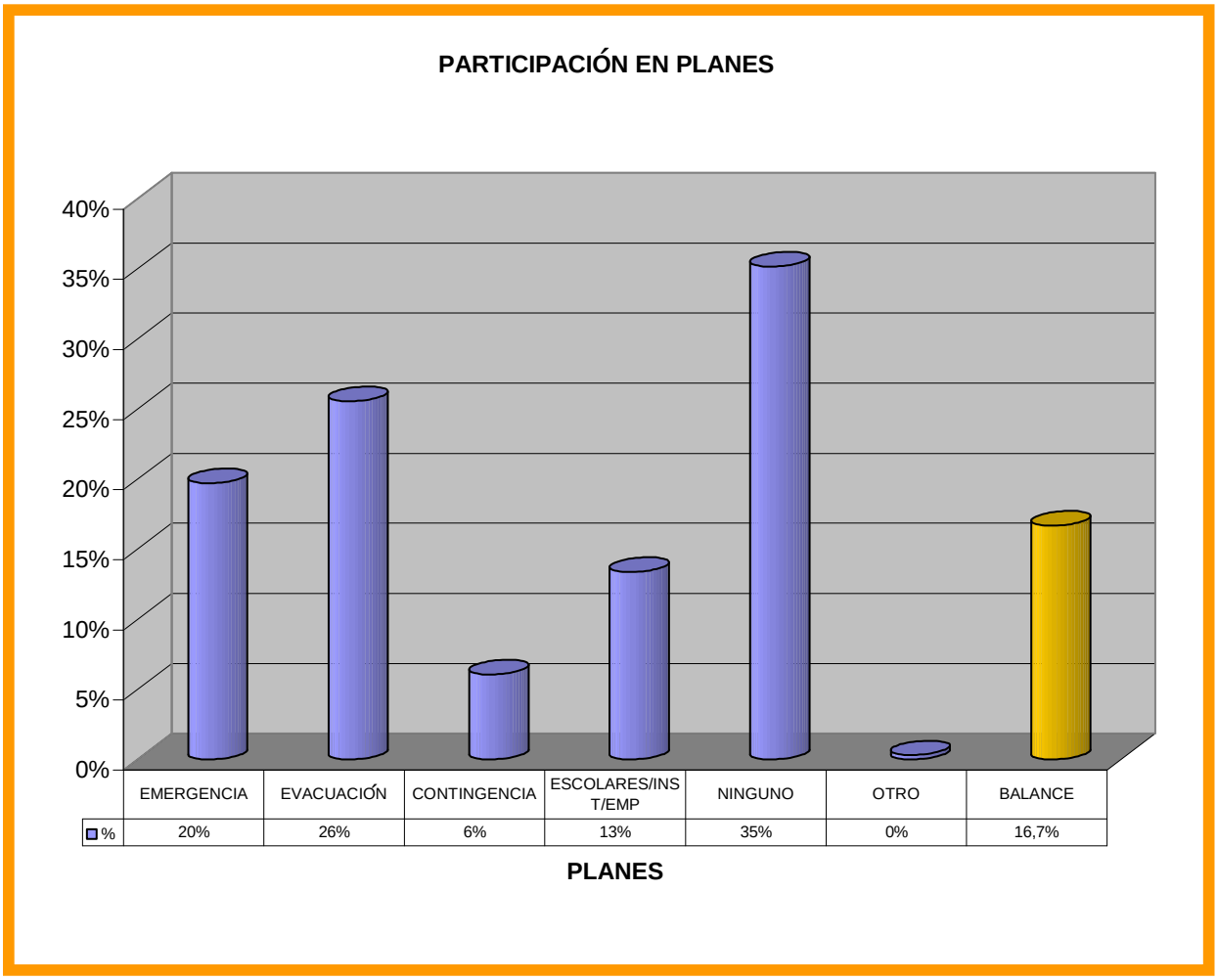
Los planes escolares se evidenció dentro de las respuestas dadas que mantienen un alto grado de ejecución en los colegios y universidades, donde los jóvenes y los niños les han contado a sus familias acerca de la experiencias que han tenido con sus docentes y que acciones deben tomar frente a este tipo de fenómenos.

Se evidencia que el plan de contingencia, como concepto, es el menos conocido ya que solo estuvo representado por el 6%.

COMUNIDAD

5.1.8. PREGUNTA 8

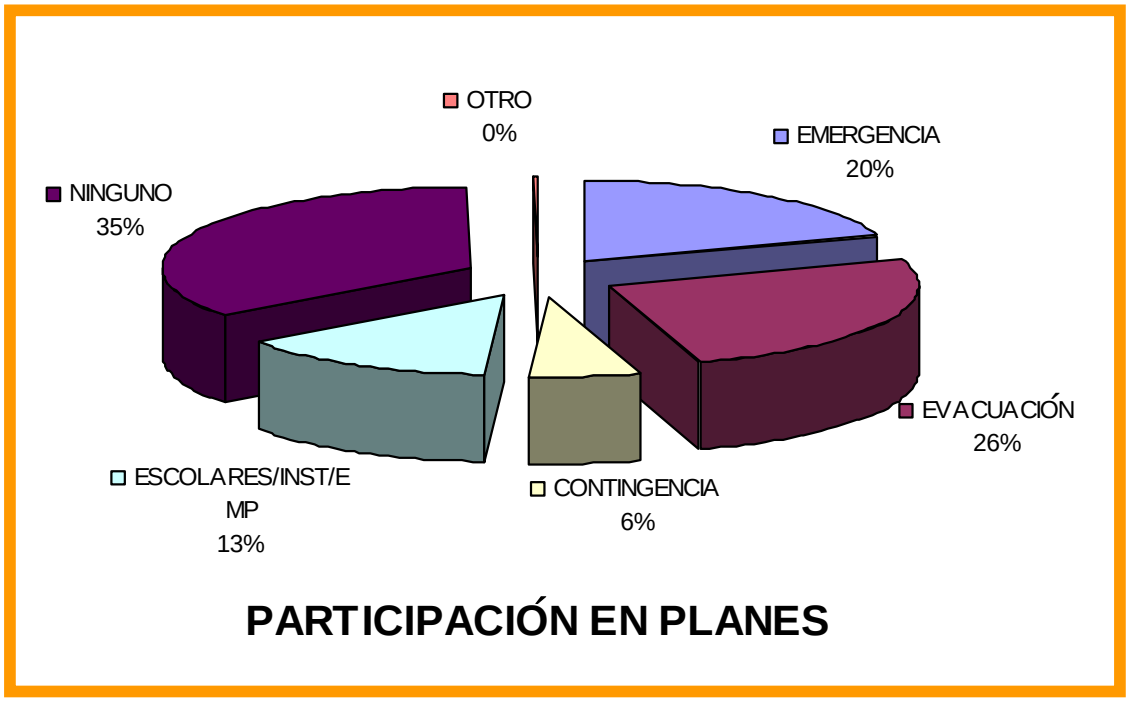
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



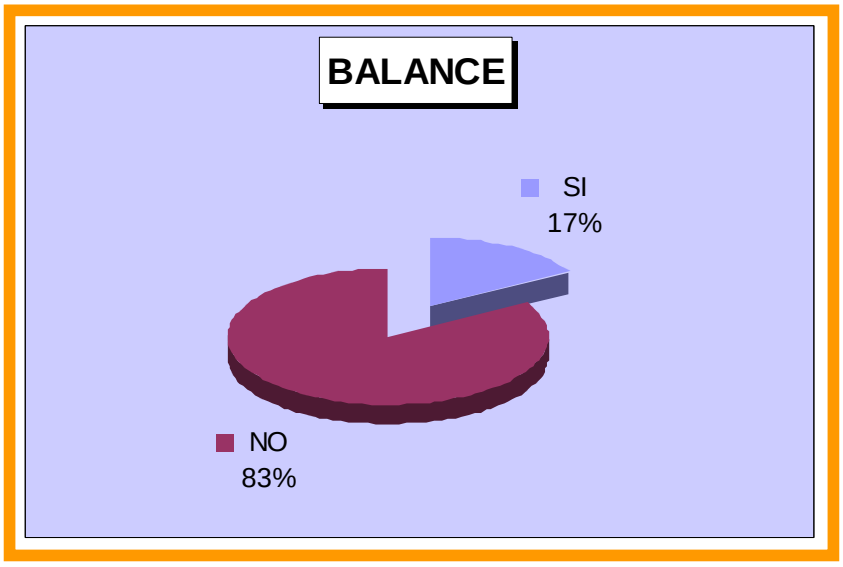
COMUNIDAD

5.1.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

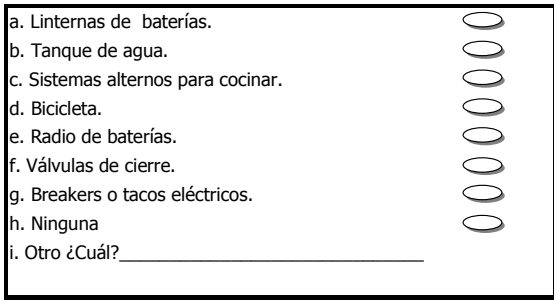


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.9. PREGUNTA No. 9.

¿Marque con una X, con cual o cuales de los siguientes elementos cuenta usted para afrontar un evento adverso en las redes de servicio público?



Temática: Capacidad de Respuesta

Un 89% de la población encuestada no cuenta con los elementos básicos para afrontar los eventos adversos que se puedan presentar en las redes de servicios públicos, a pesar de la información mínima recibida sobre prevención del riesgo. Adicionalmente, se han evidenciado en los últimos 6 meses distintos fenómenos que han puesto en riesgo público a varias poblaciones, lo que debe llevar a los diferentes grupos de encuestados a examinar de manera prioritaria la implementación de planes rigurosos que originen en cada uno de los hogares la preparación de los elementos mínimos con que deben contar en caso de emergencia y a establecer las responsabilidades que se deben asumir frente a este tipo de eventos.

El resto de la población que corresponde a un 11 % manifiesta estar preparada con alguno de los elementos que son citados en esta pregunta, pero resulta paradójica la respuesta y la preparación frente a este tipo de eventos porque al mirar la realidad una emergencia exige tener mínimo todos los elementos mencionados en la pregunta y otros tantos adicionales.

En este caso entre los elementos con los que se cuentan para afrontar la emergencia el protagonismo esta representado en dos elementos: la linterna con el 19% y los tacos eléctricos con el 16%; sin embargo no están muy lejos el resto de los elementos, las válvulas de cierre, el tanque de agua, radio y bicicleta que oscilan entre el 13% y el 15%. Por otra parte, los sistemas alternos para cocinar con el 7% no parecen ser críticos para la comunidad.

Es importante tener en cuenta que el porcentaje de NINGUNO corresponde al (4%) de las personas que no se han preparado frente ningún tipo de emergencias, desconocen el tema y no se sienten vulnerables frente a este tipo de fenómenos. Adicionalmente, no han participado en la elaboración de planes porque su entorno no se lo ha permitido o porque no han sido objetos de atención por parte de las entidades, pero están atentas a recibir recomendaciones y están descubriendo la necesidad de prepararse frente al tema.

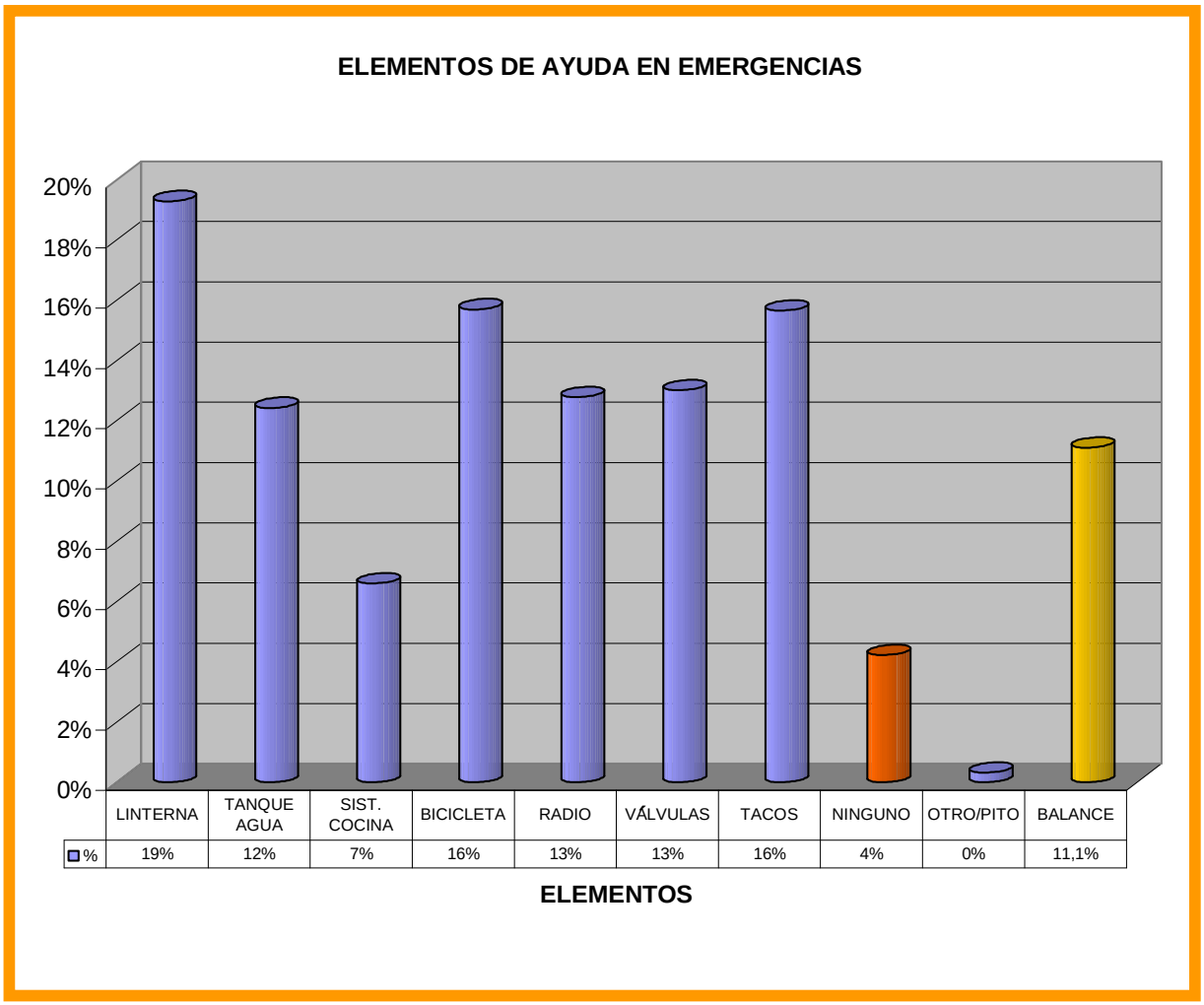
En el desarrollo de esta pregunta se buscó que la persona encuestada reconociera una serie de elementos que ayudarían a proteger su vida en el momento que sucediera un

riesgo público por fenómenos naturales o por las redes de servicios público, para esto al momento de escoger la respuesta se le explicó la necesidad de que existieran estos elementos en el hogar que ayudarían en cierta medida a atenuar el estado de dificultad que se presente cuando suceda algún evento de riesgo.

COMUNIDAD

5.1.9. PREGUNTA 9

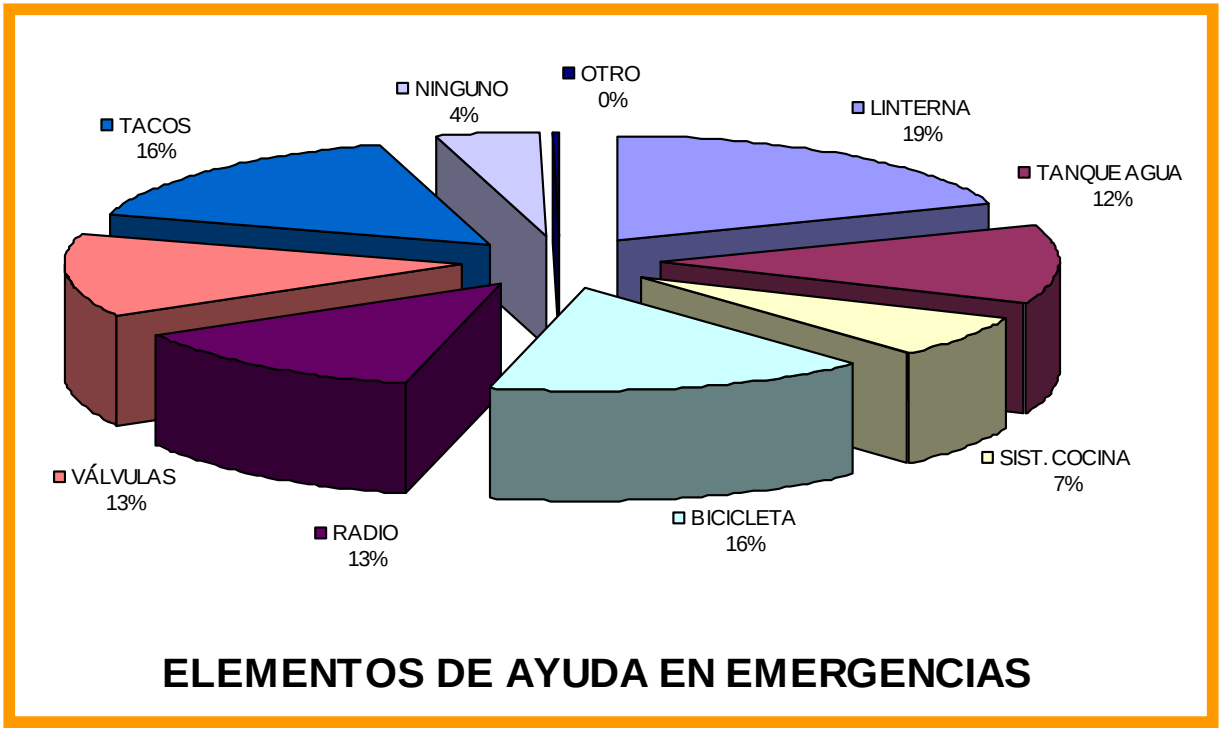
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



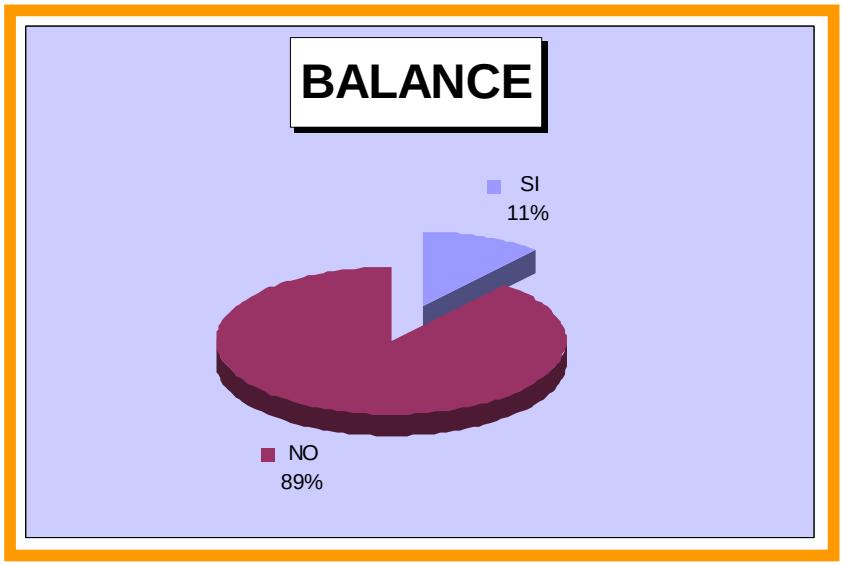
COMUNIDAD

5.1.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.10. PREGUNTA No. 10.

¿Marque con una X, en caso de presentarse algún evento adverso en su vivienda por causa de alguna red de servicio público, usted que haría?

a. Busco a cualquier persona "Familiar o todero" para que solucione	⬭
b. Busco a un técnico especializado	⬭
c. Cierro las válvulas de suministro o tacos	⬭
d. Comunicar a las empresas correspondientes sobre el daño	⬭
e. Me conecto al servicio del vecino para suplir la necesidad	⬭
f. Otro ¿Cuál?_____	

Temática: Criterios de Actuación

En esta pregunta las respuestas se orientan a que un 22% de las personas encuestadas buscan ayuda en personal especializado y/o las empresas, mencionan que en momentos de emergencia lo primero que se hacen es tratar de solucionar su problema porque las empresas se demoran mucho en atender su llamado de emergencia.

Dentro de este punto hay que resaltar que el ciudadano encuestado prefiere resolver su problema por diferentes medios antes de gestionar un llamado a la autoridad competente, por lo cual sus declaraciones se orientan a recomendar una rápida acción por parte de las entidades en la atención de las quejas, reclamos y emergencias que se presenten. Así mismo, sugieren un control estricto frente a las revisiones que deben hacerse en las redes de servicios públicos e implementar planes de emergencia o contingencia que permitan examinar e intervenir en los peligros que manifieste la comunidad.

Es de resaltar que un 31% de las personas revelan que el cerrar las válvulas de suministro o tacos, lo hacen como reacción a un evento de riesgo que pueda suceder en las redes de servicios públicos. Esto nos permite determinar que gran parte de la población conoce los lugares de control de las redes de abastecimiento del servicio público en la vivienda.

Dentro de las repuestas tiene un puntaje medianamente elevado él contactarse con un técnico especializado en un 22%, lo que nos permite establecer una independencia clara del ciudadano frente al operador del servicio y a la búsqueda inmediata para el restablecimiento de su servicio. Frente a este ítem es claro que el ciudadano busca que su servicio sea rehabilitado antes de 24 horas, tarea que algunas empresas no pueden cumplir debido a la demanda de usuarios que existen en la ciudad o a los procesos operativos de la entidad.

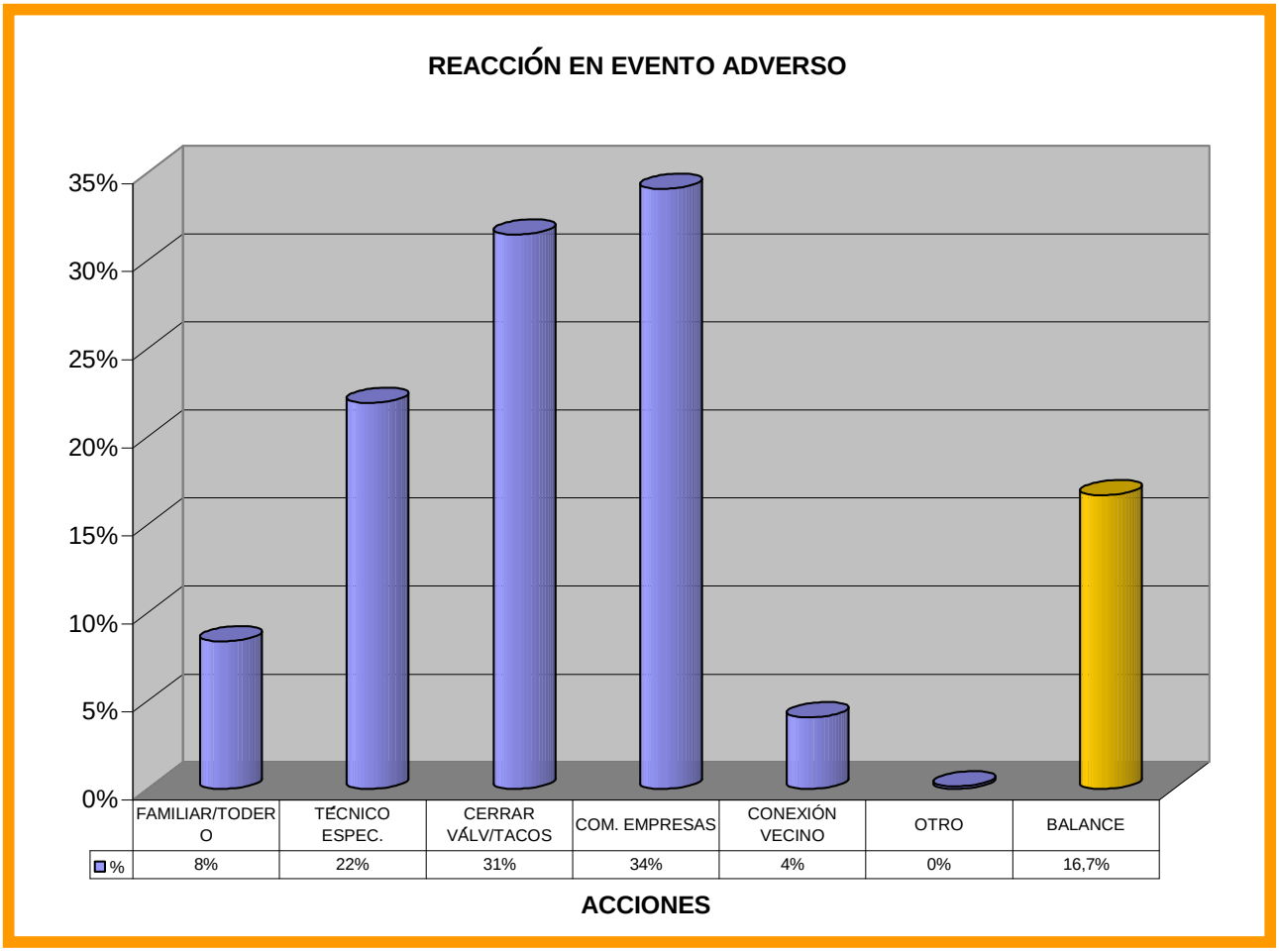
Para el ciudadano común la operación de las redes de servicios públicos son tareas que están a cargo de las empresas de servicio público pero la manipulación de estas redes dentro de su lugar de vivienda debe estar a cargo de su supervisión, debido a que cualquier falla en primer lugar altera sus ingresos económicos y puede perjudicar sus actividades diarias dentro del hogar. Razones por las cuales antes de arriesgarse en acudir a un personal no especializado prefiere asesorarse y cumplir con los distintos protocolos de servicio.

Por lo anterior, es de tener en cuenta que los aspectos de acudir a un familiar o todero y conexión provisional al vecino están sumando 12%, lo que constituye un número importante si se tiene en cuenta que el promedio está en 16.7%

COMUNIDAD

5.1.10. PREGUNTA 10

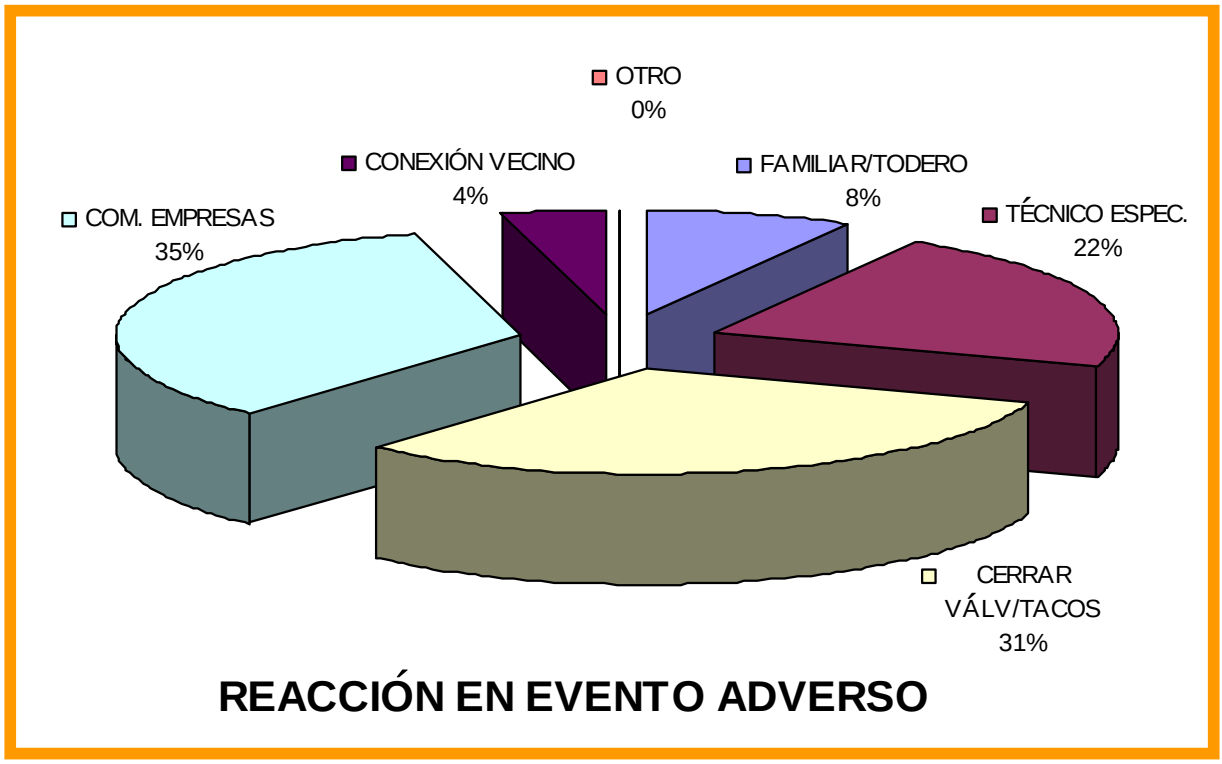
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



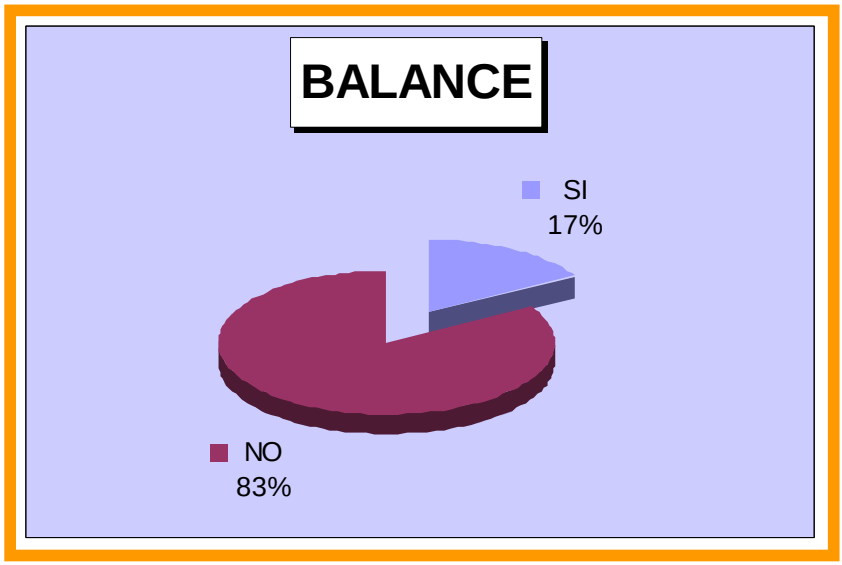
COMUNIDAD

5.1.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.11. PREGUNTA No. 11.

Marque con una X, la periodicidad con la que se realiza la revisión de las instalaciones internas de sus viviendas.

TIEMPO / EMPRESAS	*Cada año*	*Cada 2 años*	*Cada 5 años*	*Nunca*	*No sabe/No responde*
ENERGÍA ELÉCTRICA					
ACUEDUCTO					
ALCANTARILLADO					
TELECOMUNICACIONES					
GAS NATURAL					

Temática: Mantenimientos y Revisiones Preventivas

Dentro de las respuestas obtenidas se determinó que el ciudadano no percibe que se realice una revisión frecuente en las redes de servicios públicos o si se hace en las distintas redes de servicios públicos no está siendo divulgada, concertada o demostrada a la población estas observaciones, datos que resultan curiosos al momento de evaluar el servicio preventivo o de mantenimiento en las redes de servicios público.

A esta pregunta se le suma la proliferación de problemas que los usuarios manifiestan en la prestación de su servicio y que para ellos tiene su origen en la falta de personal experto que vigile la operatividad del servicio o frecuentemente acuda a la zona para este tipo de revisión. Para los encuestados el cobro del servicio nunca puede faltar bimensualmente, el aumento de las tarifas no se hace esperar específicamente en estratos 3, 4, 5 y 6 pero revelan los estratos 1 y 2 que la calidad de su servicio ha mejorado notablemente.

De alguna manera resulta preocupante que el desconocimiento sea mayor a la información sobre el tema, algunos aducen esto a que son arrendatarios pero al ser interpelados con el argumento de que son usuarios directos de los servicios hacen un poco de memoria para responder o dar detalles respecto al tema. Sin embargo el resultado de que no se realiza una revisión periódica en las redes de servicios públicos o NS/NR alcanza un 68% de los encuestados.

Mientras tanto los que declaran que se hace revisión en sus redes de servicios alcanzan un porcentaje del 34% de la población, revelando que la red de Gas hace revisiones exhaustivas dentro de sus viviendas que permiten verificar la no existencia de escapes y la implementación de los correctivos necesarios que eviten la suspensión del servicio.

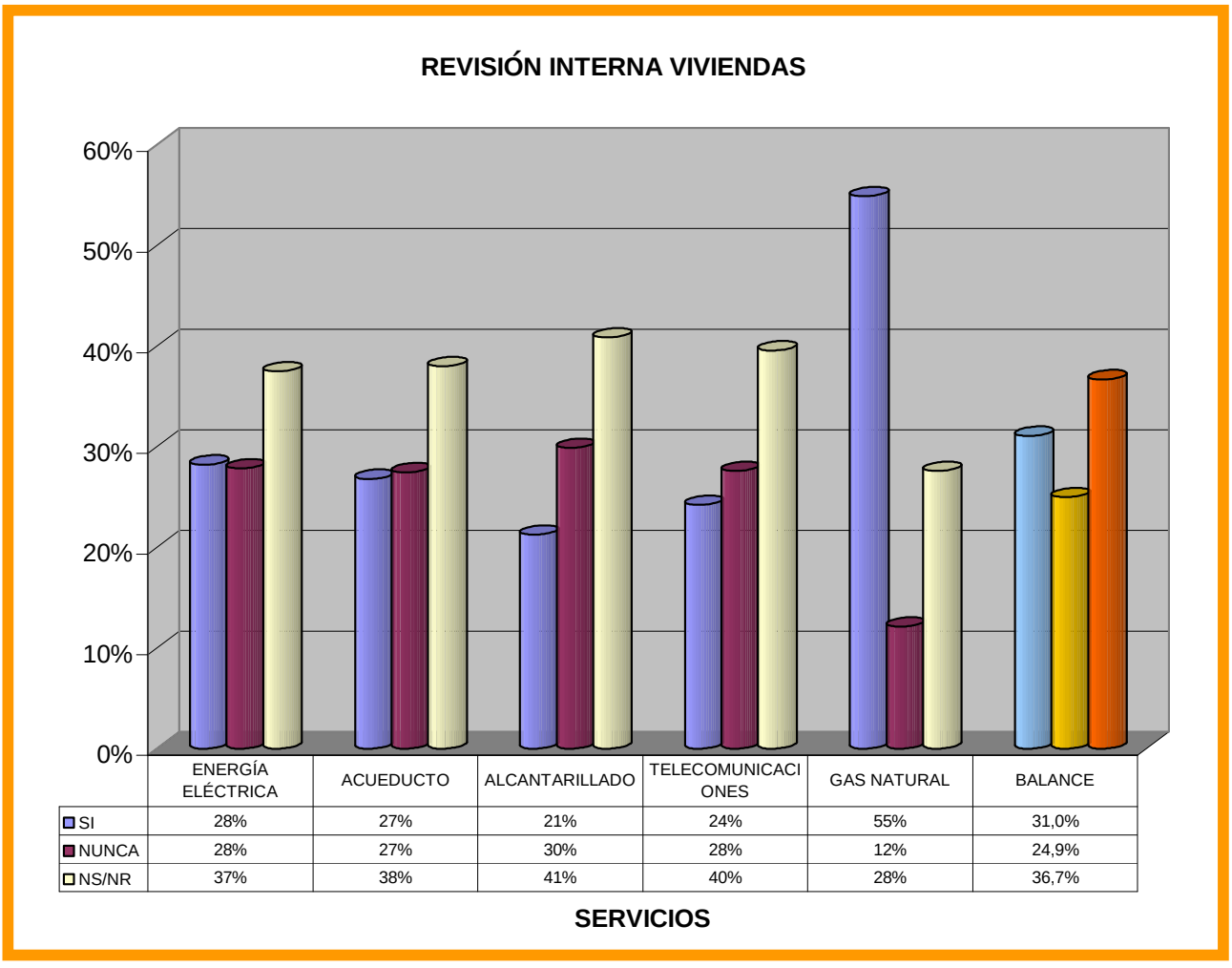
Dentro del balance que se puede tener de las empresas que hacen revisiones periódicas en las instalaciones internas de las viviendas encontramos que el servicio de Gas tiene un 35% de reconocimiento frente a este tema y continúa la empresa de Energía con el 18%.

Igualmente, un alto porcentaje de la población explica que la red de Energía tiene un personal altamente calificado que atiende en menos de dos días sus quejas o reclamos. El servicio con menos acciones frente a la revisión de su red es Alcantarillado con un 14%, de acuerdo a las respuestas dadas por la comunidad.

COMUNIDAD

5.1.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

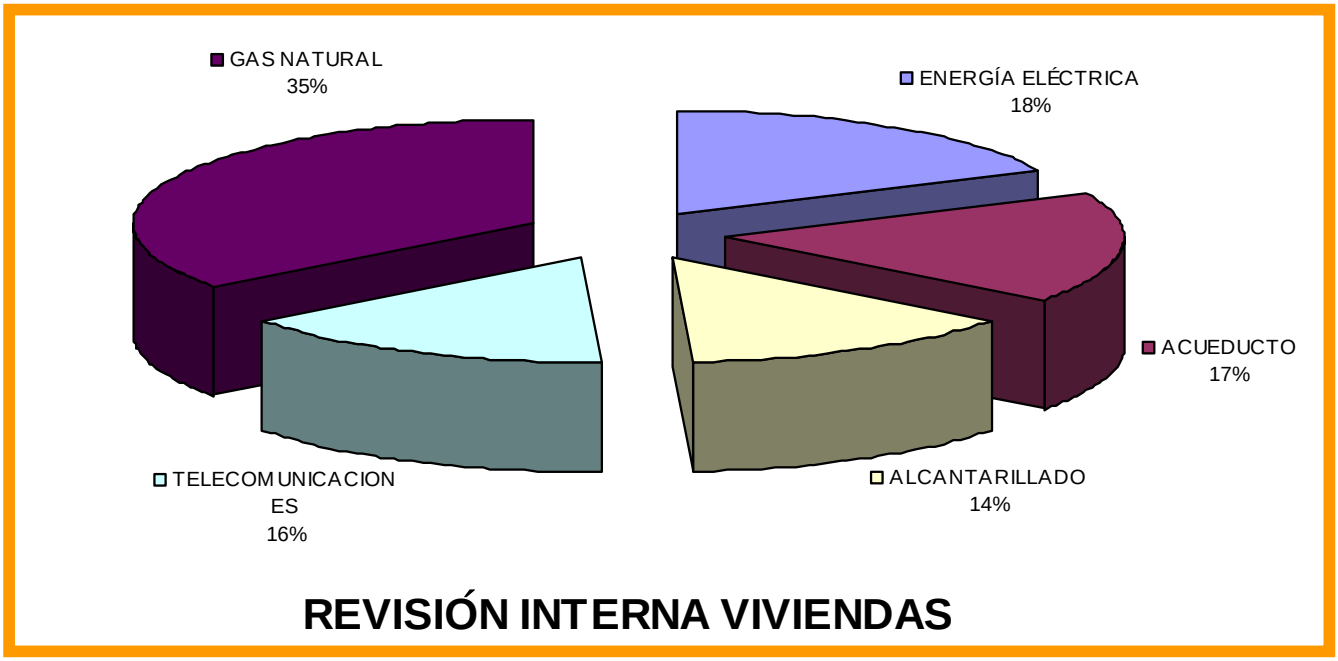


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TELECOMUNICACIONES	GAS NATURAL	BALANCE
SI	28%	27%	21%	24%	55%	31,0%
NUNCA	28%	27%	30%	28%	12%	24,9%
NS/NR	37%	38%	41%	40%	28%	36,7%

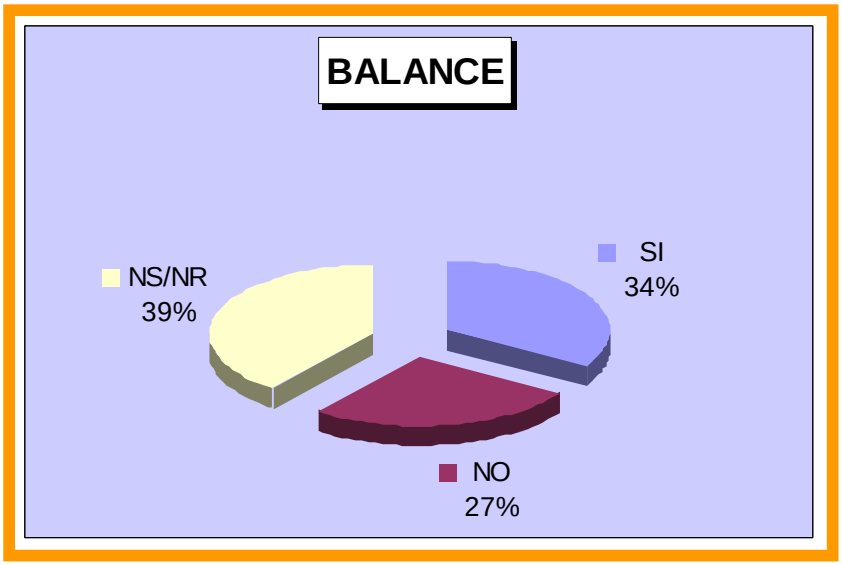
COMUNIDAD

5.1.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.12. PREGUNTA No. 12

Marque con una X, la empresa de servicio público que ha brindado información del riesgo y la forma como lo ha hecho:

EMPRESA	*CARTILLAS*	*FOLLETOS*	*VOLANTES*	*AFICHES*	*COMERCIALES O PROGRAMAS EN TV. O RADIO*	*VALLAS*	*OTRO CUAL?*
ENERGÍA ELÉCTRICA							
ACUEDUCTO							
ALCANTARILLADO							
TELECOMUNICACIONES							
MOVILIDAD							
RESIDUOS SÓLIDOS							
GAS NATURAL							

Temática: Educación/Socialización/Sensibilización/Difusión

Dentro de las respuestas entregadas por la comunidad un 8% reconoce haber recibido información por parte de las empresas prestadoras del servicio, lo que nos lleva a replantearnos si las empresas dentro de sus acciones han contemplado la necesidad de sensibilizar o concientizar a la comunidad de estratos (1,2,3,4,5 y 6) para brindarles toda la información que se requiera frente a fenómenos de riesgos en las redes de servicios públicos o planes que integren un conjunto de actividades que protejan su vida y la de sus familias.

Para el resto de la población encuestada que corresponde a un 92% las funciones de las empresas están orientadas a prestar un servicio público con calidad y en alto costo, pero no se han contemplado los riesgos como responsabilidades que la empresa debe asumir y sobre las cuales debe estar en continua vigilancia.

Es muy claro que si existen fallas dentro de una vivienda por la prestación de un servicio público, son eventos difíciles de detectar y se le ha asignado la responsabilidad al usuario. Cuando las fallas son por fuera de la vivienda la responsabilidad a sido asumida directamente por la empresa y el ciudadano ha empezado a apoyarlo en esta labor con prender las alarmas para que se elimine o mitigue el riesgo.

Es muy claro que para la población resulta interesante que en su casa lleguen algunos de estos medios de información describiendo este tema y lo comparan con él sin número de publicidad comercial que si llega adjunto a su factura.

Dentro de las redes de servicios públicos el Gas con el 21% y la Energía con el 19% han sido las que a juicio de los encuestados, han suministrado más información. Pero resaltan que en sus facturas son las empresas que han implementado de manera reiterativa la publicidad comercial y los volantes para indicar al consumir algunas notas alusivas frente al uso del servicio.

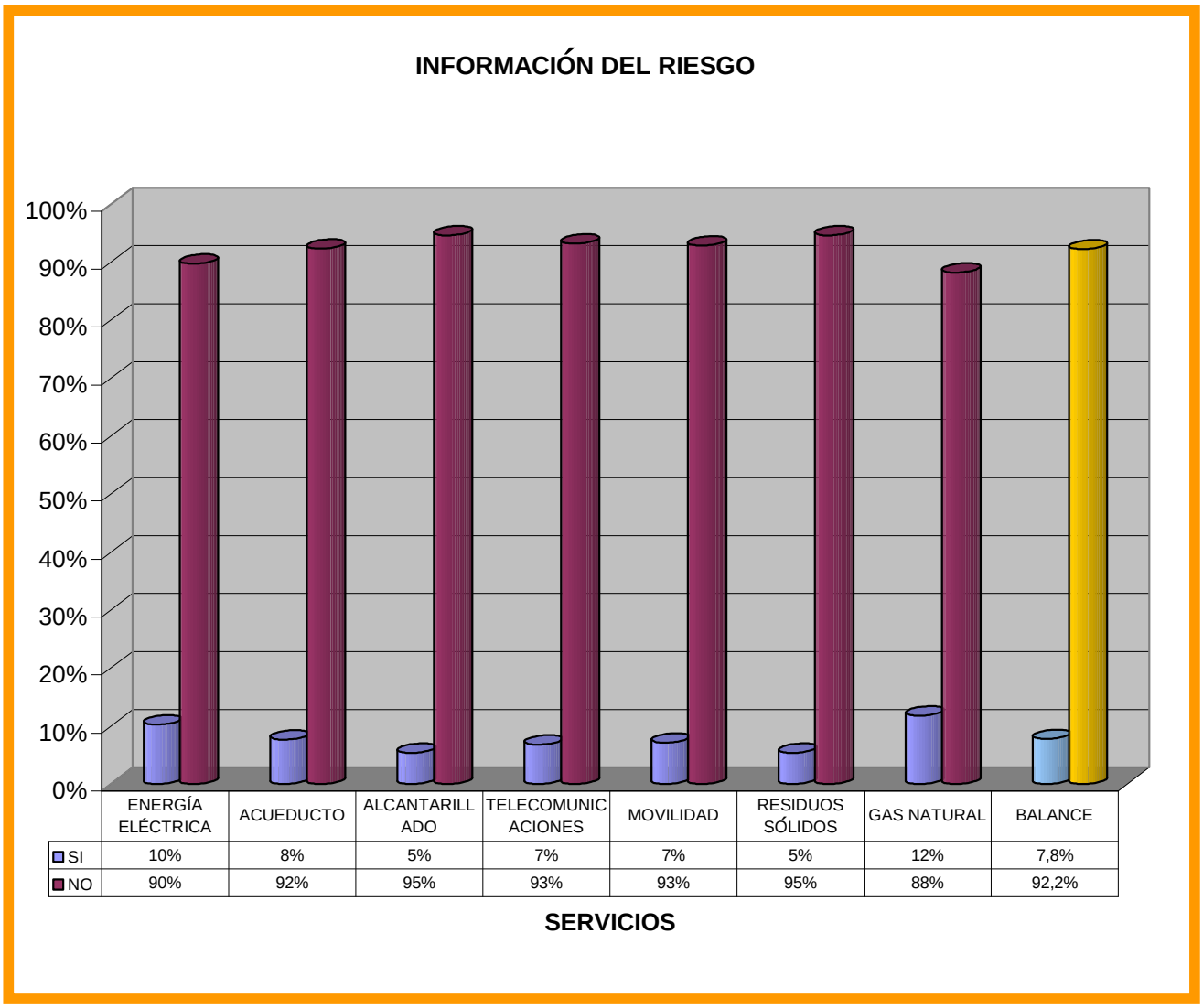
Es importante resaltar que la comunidad reconoce que han sido utilizados algunos medios de comunicación para brindar información y dentro de la encuesta los de mayor reconocimiento son los volantes, los folletos y los comerciales de TV o radio.

En el rango entre el 10% y 13% están las redes de telecomunicaciones, Acueducto y Residuos Sólidos que menos información han suministrado según la comunidad encuestada, cuyas razones se estima que están orientadas a la comercialización, venta o facturación del servicio.

COMUNIDAD

5.1.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

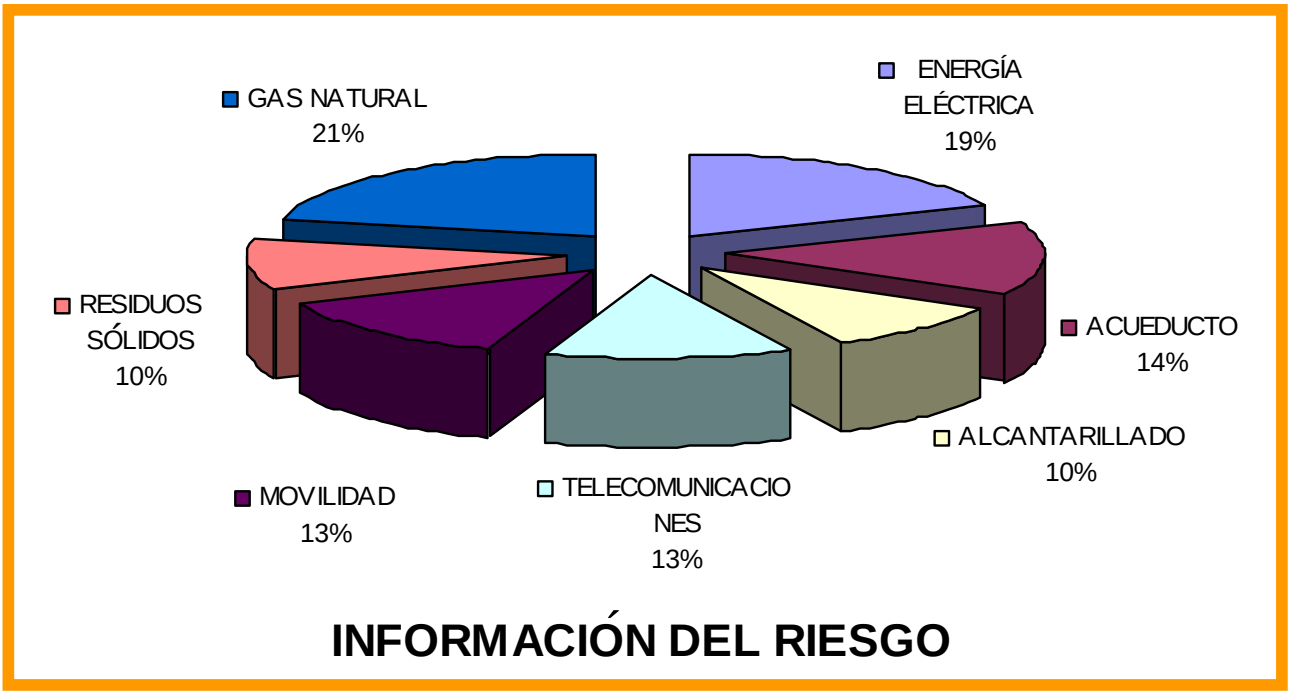


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TELECOMUNICACIONES	MOVILIDAD	RESIDUOS SÓLIDOS	GAS NATURAL	BALANCE
SI	10%	8%	5%	7%	7%	5%	12%	7,8%
NO	90%	92%	95%	93%	93%	95%	88%	92,2%

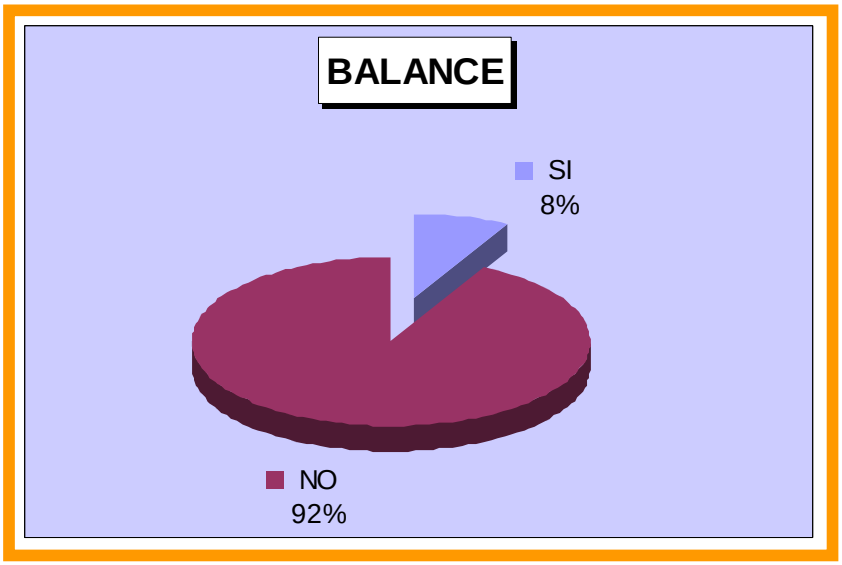
COMUNIDAD

5.1.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.13. PREGUNTA No. 13.

Marque con una X, la empresa de servicio público que ha brindado formación o capacitación en la gestión del riesgo y la forma como lo ha hecho:

EMPRESAS	*TALLERES O CHARLAS*	*CAMPAÑAS*	*BRIGADAS*	*SEMINARIOS*	*ENCUESTAS*	*CURSOS*	*OTRO CUAL?*
ENERGÍA ELÉCTRICA							
ACUEDUCTO							
ALCANTARILLADO							
TELECOMUNICACIONES							
MOVILIDAD							
RESIDUOS SÓLIDOS							
GAS NATURAL							

Temática: Capacitación

En el tema de capacitación la cifra resulta alarmante cuando un 3% de la población encuestada acepta haber recibido algún tipo de formación o capacitación, lo cual está directamente ligado a haber tomado talleres, cursos, capacitaciones etc., que ellos mismos dictan durante la suscripción o reparación del servicio.

Es claro que un 97% de la población siente que no ha recibido ningún tipo de capacitación frente a riesgos que puedan presentarse en el uso de sus servicios públicos y algunos encuestados demuestran cierto grado admiración al conocer que “la capacitación” esté contemplada como una actividad que deban desarrollar las empresas de servicios públicos.

Para la red de Gas se mantiene una tendencia alta del 17% orientada a la capacitación de sus usuarios frente a las demás redes de servicios públicos, la comunidad expresa que los temas tratados en las capacitaciones son referentes a escapes, manejo de equipo e instalaciones de la red, lo que ha permitido que los técnicos lleguen a sus casas a brindar una información clara frente a estos temas. Cabe anotar que las modalidades de formación o capacitación más enunciadas por los encuestados corresponden a talleres o charlas, encuestas y campañas.

Frente al tema de capacitación las redes de Energía y Acueducto con un porcentaje del 15.5% nos demuestran su presencia en la zona a través de una formación que está orientada a la revisión de la red. Igualmente, la comunidad manifiesta que su representación durante años les permite tener cierto reconocimiento en la ciudad por el servicio que prestan, pero no esta asociado a la prevención o atención de los riesgos que pudieran alterar este tipo de servicios

Las redes de Telecomunicaciones, Movilidad y Alcantarillado tienen unos porcentajes entre el 13 % y el 14%, relativamente bajos frente al tema de formación de la comunidad en gestión del riesgo, aparentemente la comunidad cree que no registran un peligro sus

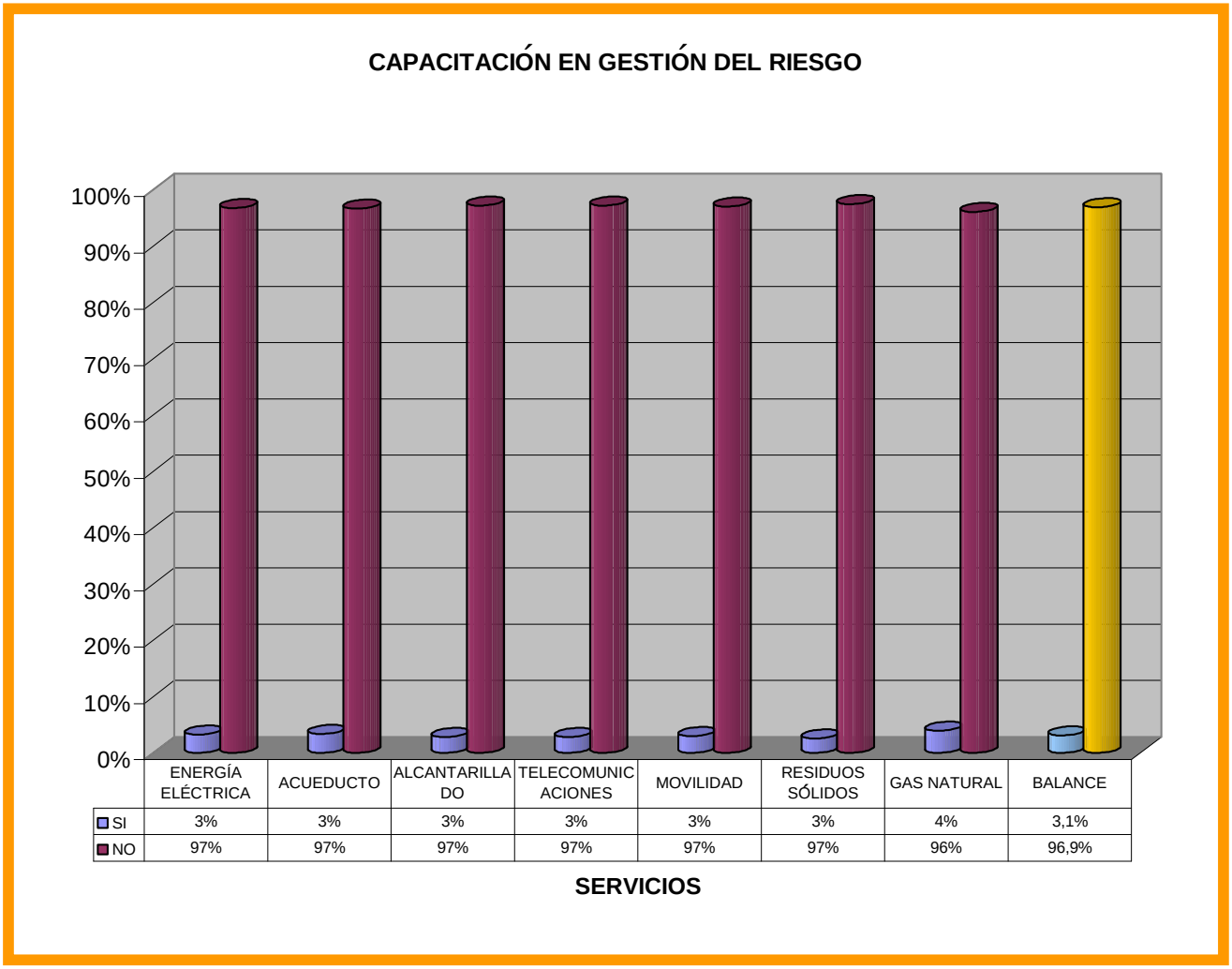
redes para este tipo de servicios y el riesgo posiblemente puede presentarse cuando un grupo de usuarios pueda atentar frente a ellos.

La red de Residuos Sólidos aparece con el porcentaje más bajo que corresponde al 12% debido a que su función social no se encuentra tan clara para la comunidad y es asociada en algunos casos con las labores de E.A.A.B.

COMUNIDAD

5.1.13. PREGUNTA 13

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.

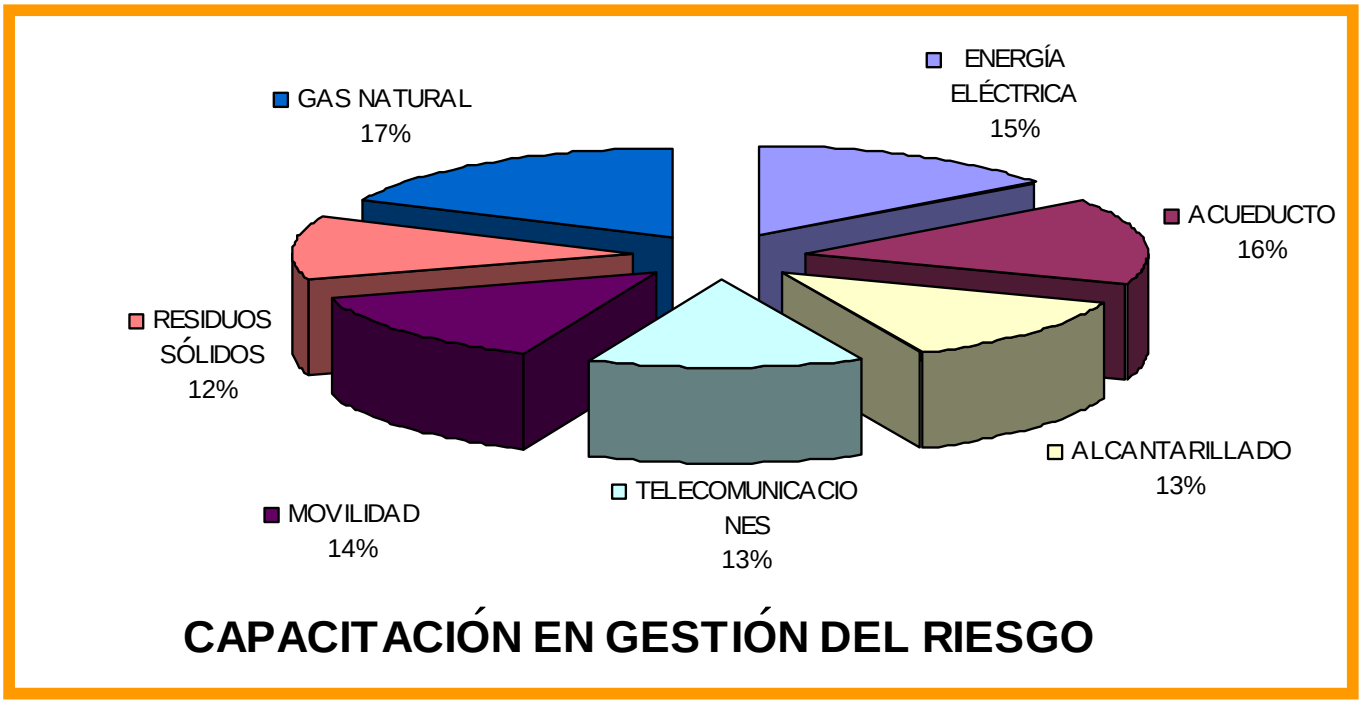


	ENERGÍA ELÉCTRICA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TELECOMUNICACIONES	MOVILIDAD	RESIDUOS SÓLIDOS	GAS NATURAL	BALANCE
SI	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3,1%
NO	97%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	96,9%

COMUNIDAD

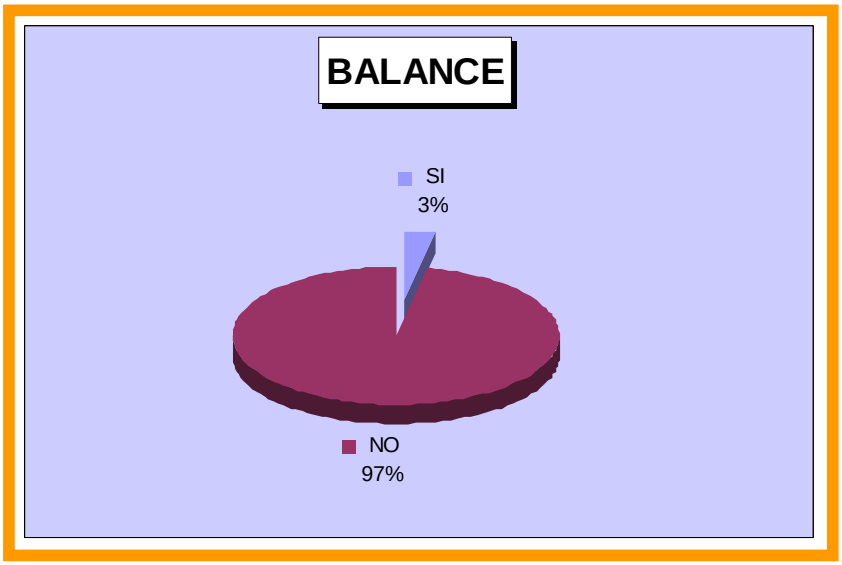
5.1.13. PREGUNTA 13

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DEL RIESGO

GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.1.14. PREGUNTA No. 14.

¿Qué recomendaciones daría usted frente al adecuado manejo de las redes de servicios públicos y la prevención del riesgo en las redes?

Temática: Recomendaciones de la Comunidad

La comunidad en un 78% se ha pronunciado sobre recomendaciones y/o exigencias respecto a temas como tarifas, presencia de las empresas prestadoras del servicio en los barrios y viviendas, jornadas preventivas, capacitaciones y el tratamiento a niños y personas en condiciones de discapacidad para que sean tenidas en cuenta en las redes de movilidad. De esta manera se pueden consolidar algunos temas sugeridos por la comunidad así:

- Atención oportuna e información
- Bajar precios, mejorar servicios
- Capacitaciones de prevención
- Control de visitas preventivas
- Capacitar a las personas y hacer más publicidad
- Dar a conocer planes que orienten a la comunidad en como actuar antes, durante y después de un evento
- Atención a la población infantil y las personas en condiciones de discapacidad

Cabe anotar que el valor en el cobro de los servicios por parte de las empresas y el ahorro que el ciudadano puede tener al precio registrado en su factura, son recomendaciones que generan mucha crítica al momento de encuestarse al residente. En algunos casos sienten que las empresas que integran las redes de servicios públicos deberían hacer mayor presencia en la zona y no solamente para revisar las fallas o cortes que deben hacer frente al servicio sino para capacitar y divulgar al ciudadano frente a los temas relacionados con el riesgo en las redes.

Por otra parte, la comunidad se pronunció respecto a la actividad de la encuesta, en donde el 10% tocó aspectos de sensibilización, compromiso por parte de la empresas de las redes de servicios públicos, cobertura de acción y lo más importante, que se esperan resultados en el servicio.

No hay que olvidar que la comunidad espera resultados de las empresas y plantean una divulgación masiva, en donde las empresas se unan en campañas informativas y jornadas de formación que les permitan organizarse y tomar medidas frente a este asunto.

Finalmente, es importante precisar que los valores arrojados por el ejercicio de análisis de las encuestas de comunidad sufrieron leves variaciones, oscilando entre el 2% y 5% respecto a lo presentado en los distintos informes.

5.2. ENCUESTA EMPLEADOS DE LAS REDES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

A continuación se muestran las tendencias de los resultados del ejercicio de la aplicación de encuestas a los funcionarios de las empresas de servicios públicos:

5.2.1. PREGUNTA 1.

Marque con una X si conoce una o varias de las siguientes normas para la red de servicio público:

a. Plan de Ordenamiento Territorial.	⬭
b. Plan Maestro.	⬭
c. Normatividad para la instalación de redes.	⬭
d. Normas de Seguridad para las redes.	⬭
e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	⬭
f. Ninguna.	⬭
g. No sabe/No Responde.	⬭

Temática: Normatividad

Un promedio del 40% de los funcionarios aseguran conocer la normatividad lo que resulta un porcentaje bajo frente a la labor que deben cumplir las empresas de servicios con la comunidad en la promoción y prevención del riesgo en las redes de servicios público.

Dentro de esta pregunta se han establecido varias normas que deben ser conocidas por los empleados de las distintas empresas, entre ellas está el POT, Plan Maestro, Normatividad para la instalación de redes, Norma de seguridad de redes y Normas de respuesta ante eventos críticos.

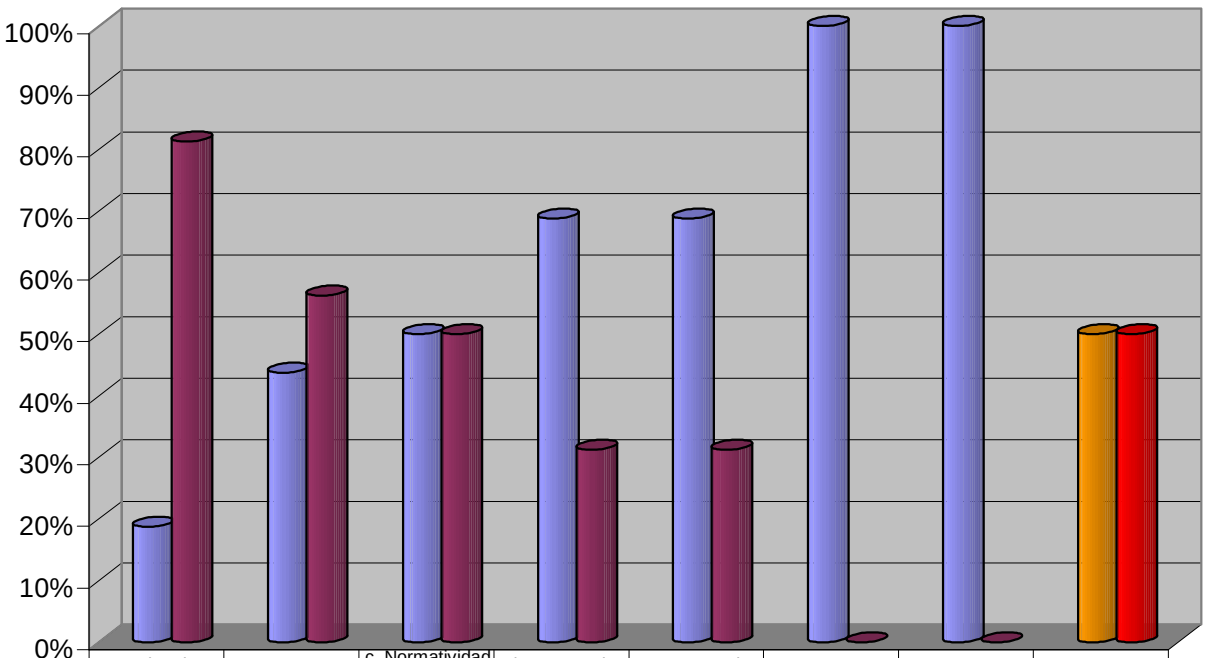
Cabe destacar que el conocimiento del POT está por encima de las demás normas, con el 68% de conocimiento por parte de los empleados que conforman las redes de servicios públicos; trascendiendo esta norma específicamente en la red de Movilidad cuyo porcentaje es él más alto con un 75%, por la conformación desde hace menos de 4 años de la Secretaria Distrital de Movilidad, quien toma como base para sus políticas y sus funciones lo consignado en el POT. Para lo cual, este organismo orienta y formula acciones que sus empleados y usuarios han acatado referentes a cambios en el transporte masivo, la construcción, mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura de la malla vial, la construcción de terminales de transporte y la ejecución de programas de educación vial.

La norma de respuestas ante eventos críticos es la que menos conocimiento tienen los empleados de las redes de los servicios públicos, con un porcentaje del 26%, lo que nos lleva a preguntarnos sobre cuales son los avances y el trabajo que vienen adelantando las entidades en su interior frente al Acuerdo 341 de 2008, donde se les solicita a las entidades o instituciones vinculadas al Sistema Distrital para la Prevención y Atención de Emergencias-SDPAE, elaborar los Planes Institucionales de Respuesta a Emergencias-PIRE.

Es importante tener en cuenta que el conocimiento de las normas referidas a las redes de servicios públicos debe ser aplicado en las distintas empresas y las redes que sobresalen frente a su conocimiento son Acueducto y Gas.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.1. PREGUNTA 1
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



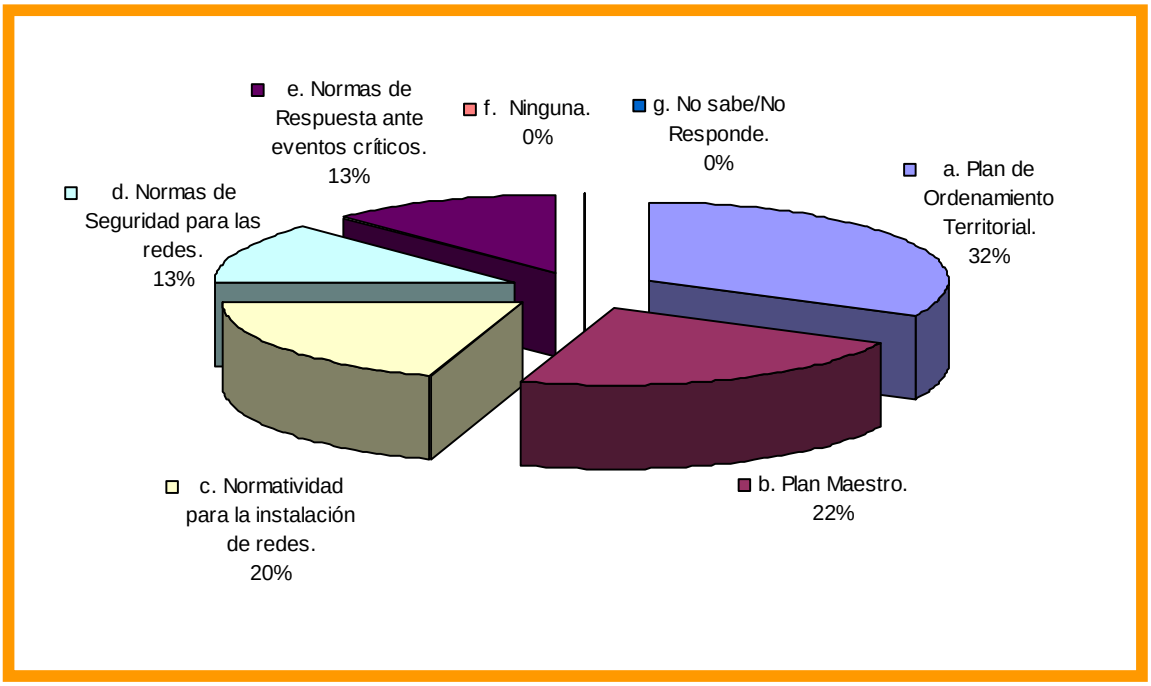
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	19%	44%	50%	69%	69%	100%	100%	50%
SI	81%	56%	50%	31%	31%	0%	0%	50%

NORMAS

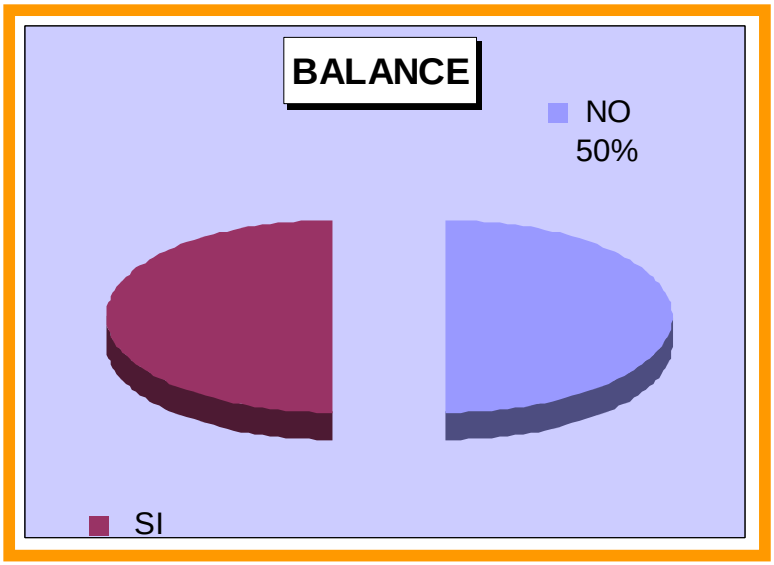
REDES - ACUEDUCTO

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



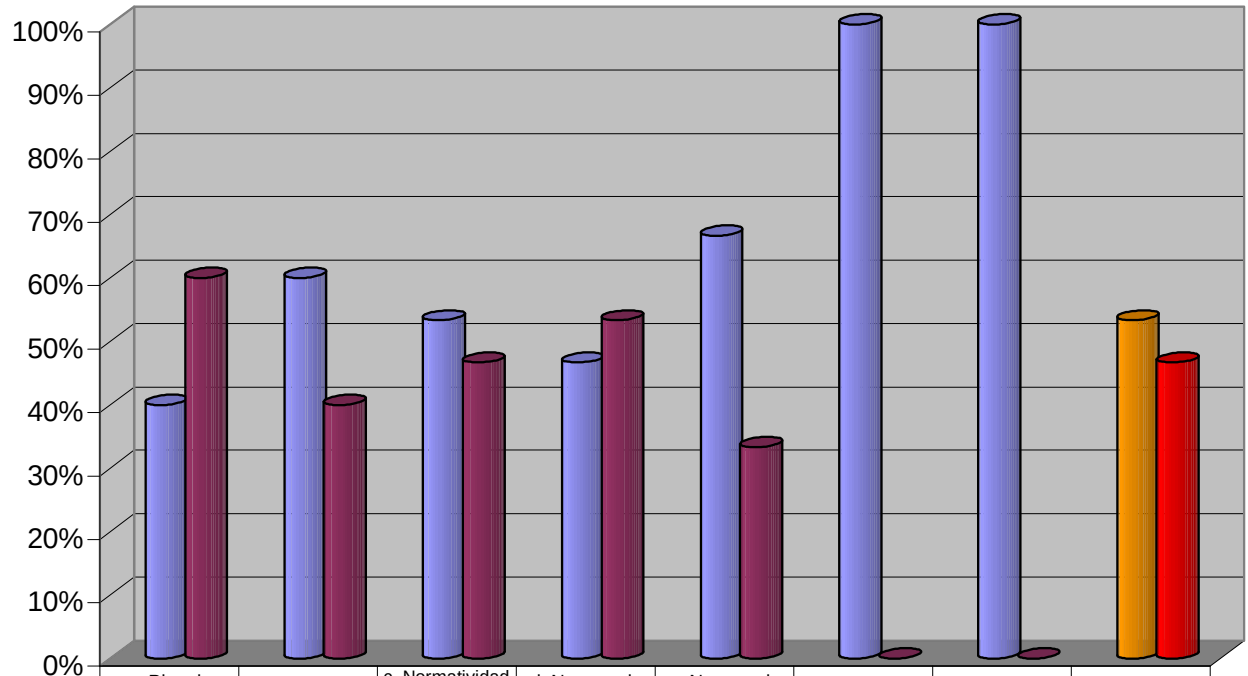
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



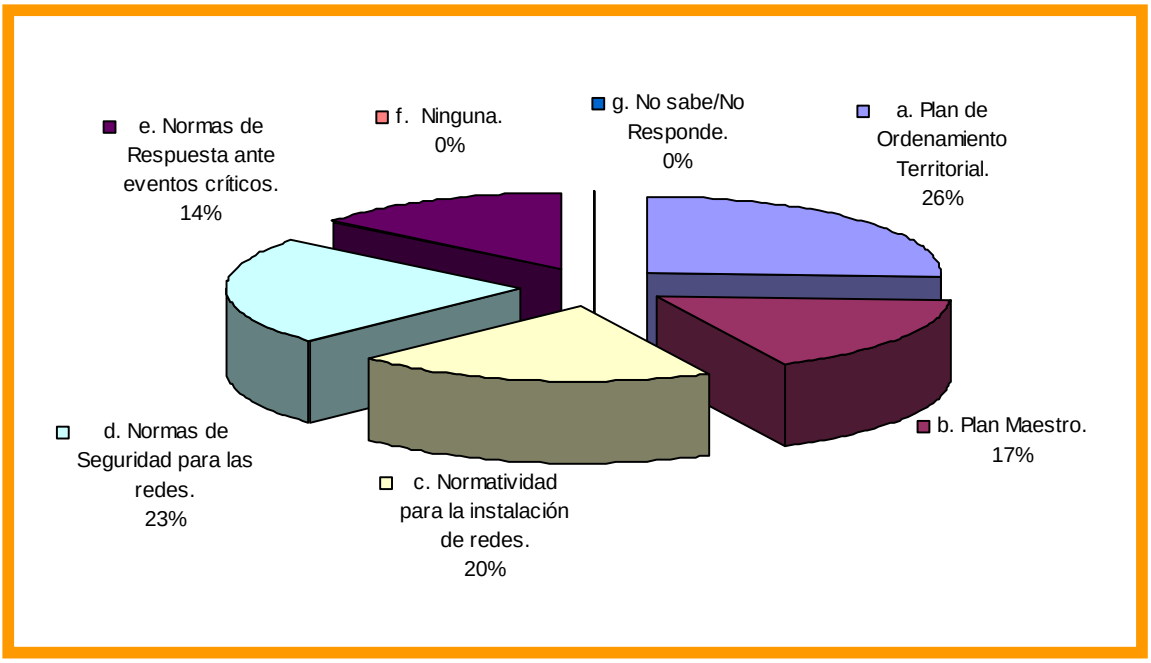
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	40%	60%	53%	47%	67%	100%	100%	53%
SI	60%	40%	47%	53%	33%	0%	0%	47%

NORMAS

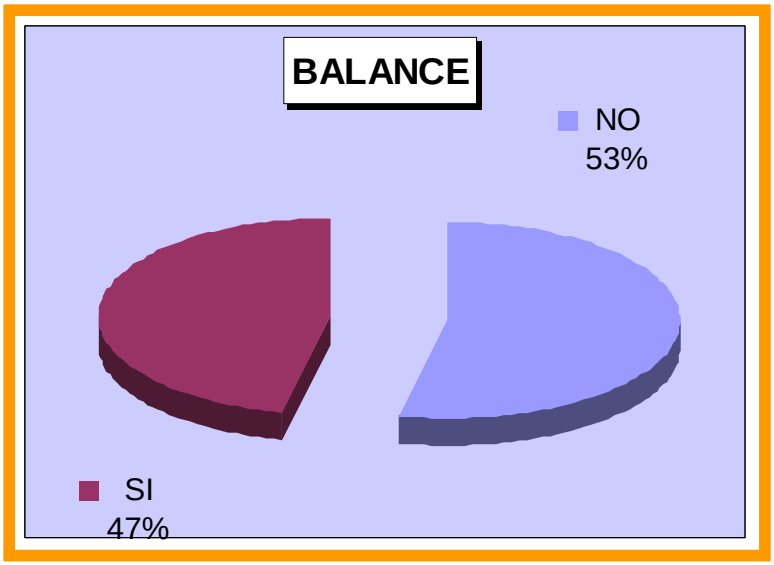
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



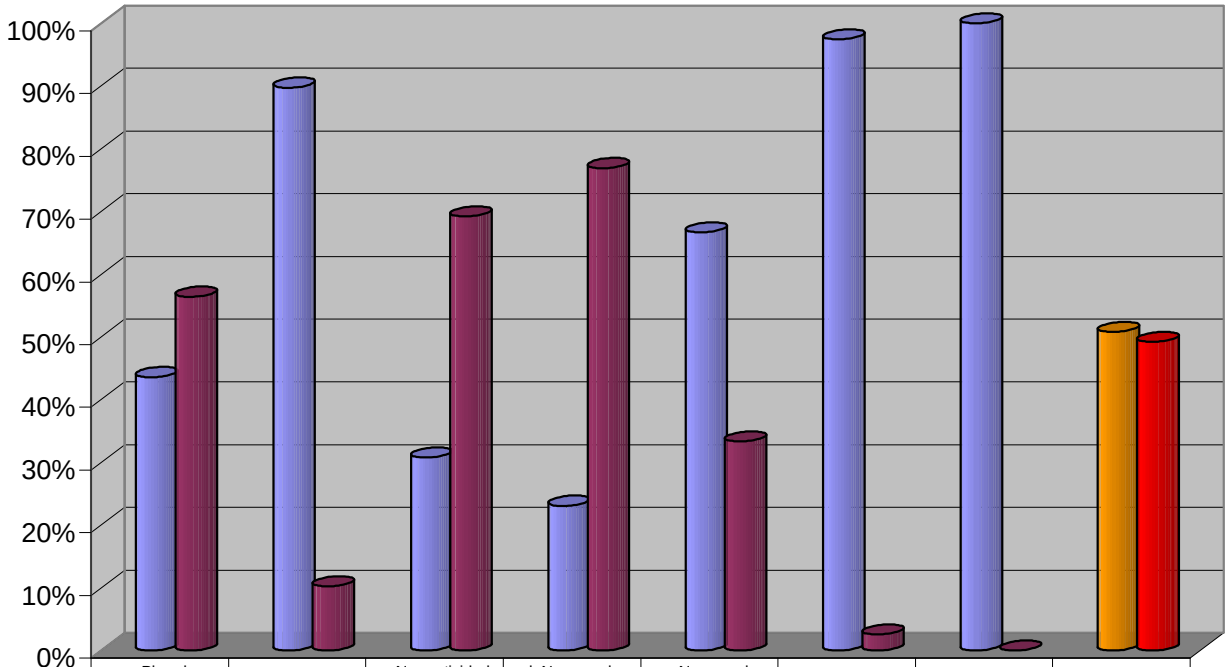
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



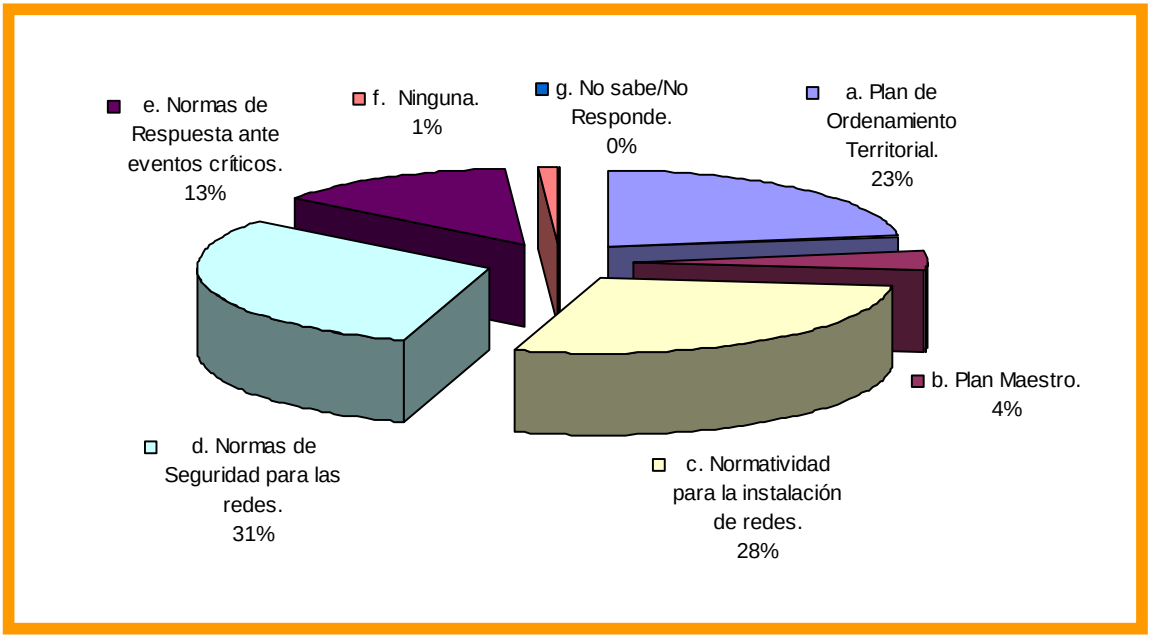
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	44%	90%	31%	23%	67%	97%	100%	51%
SI	56%	10%	69%	77%	33%	3%	0%	49%

NORMAS

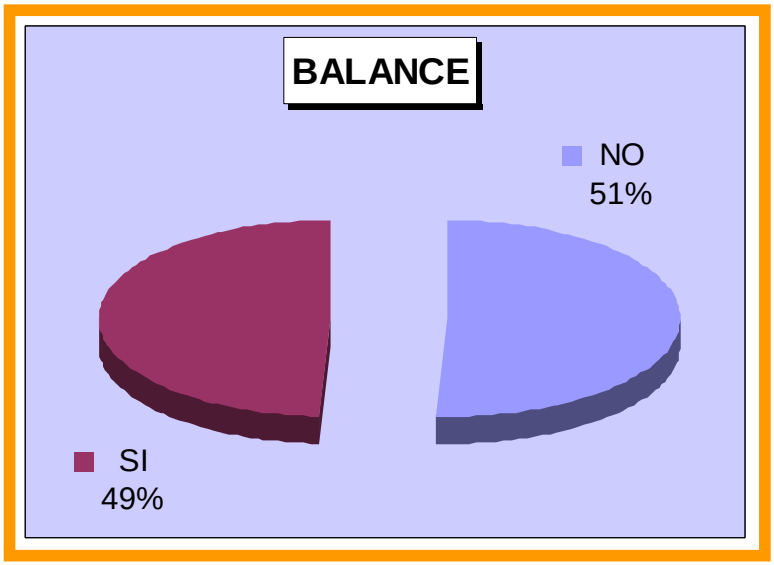
REDES - ENERGÍA

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



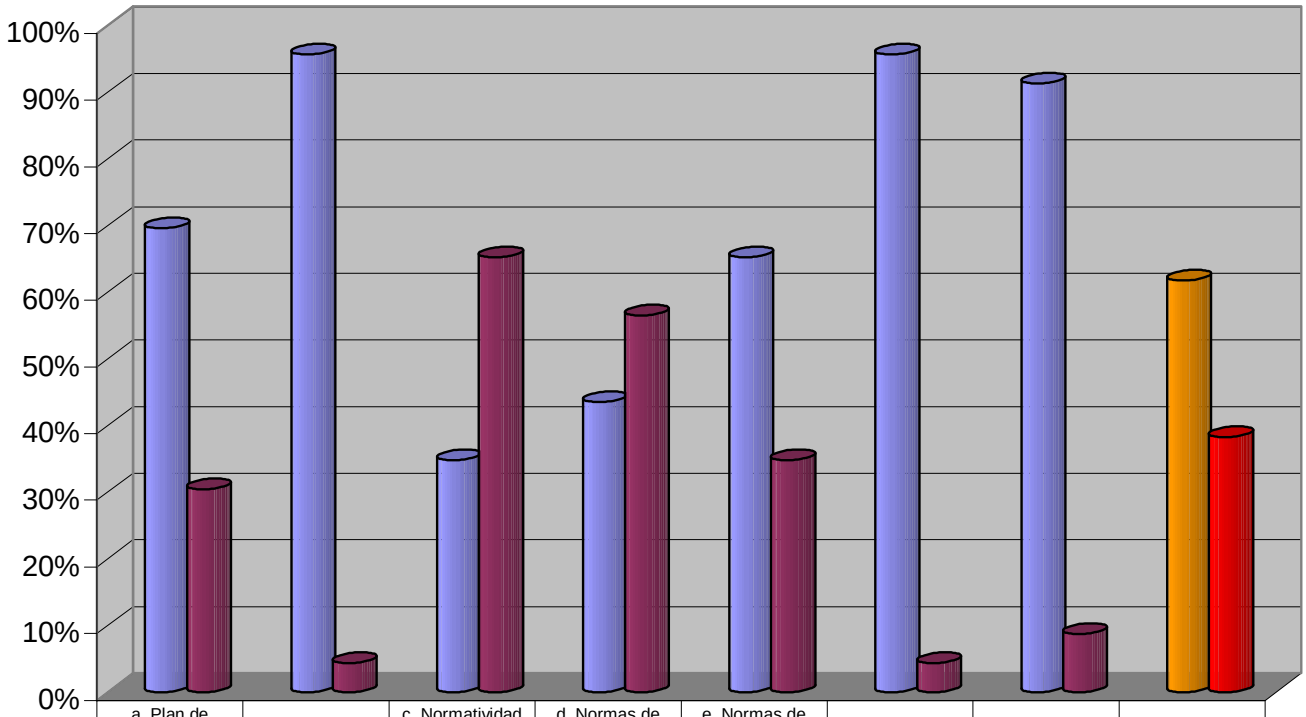
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



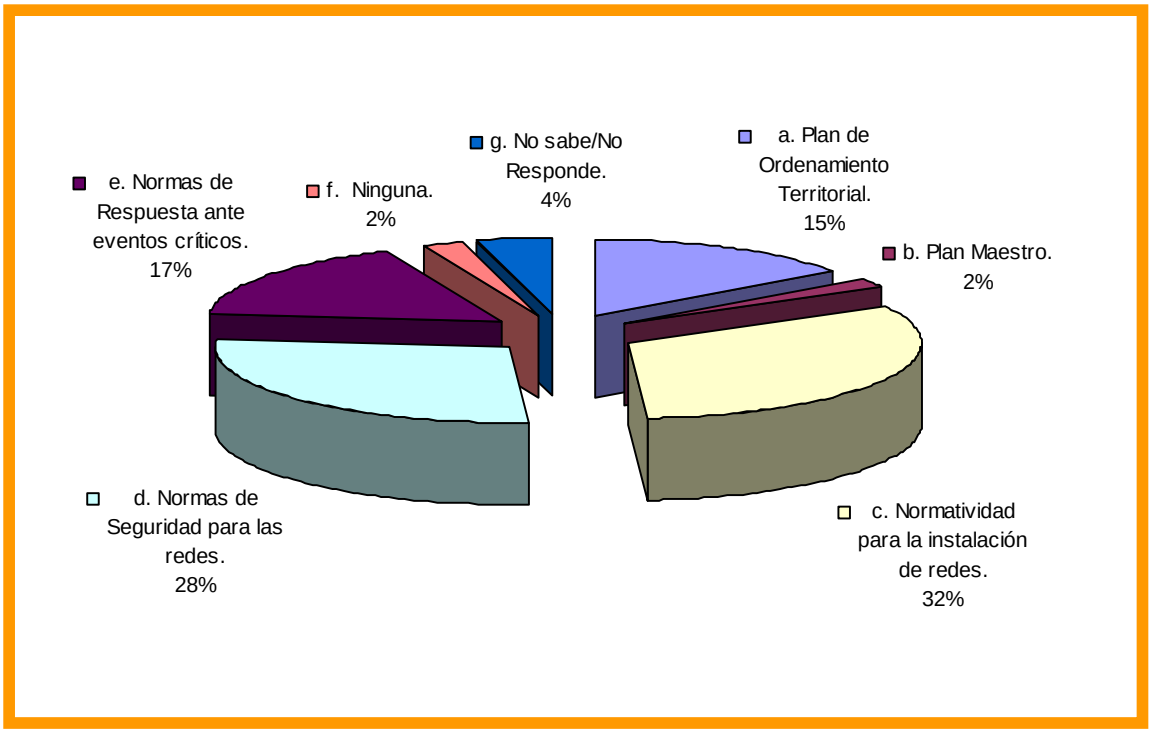
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	70%	96%	35%	43%	65%	96%	91%	62%
SI	30%	4%	65%	57%	35%	4%	9%	38%

NORMAS

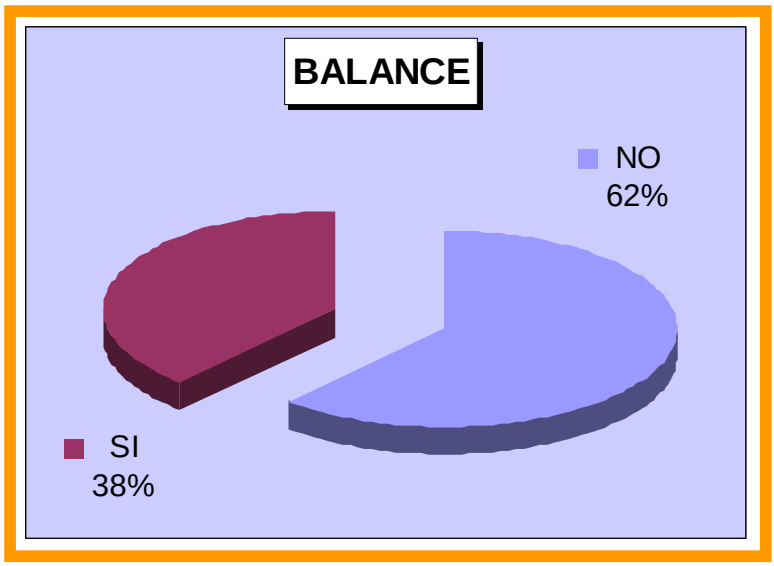
REDES - GAS NATURAL

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



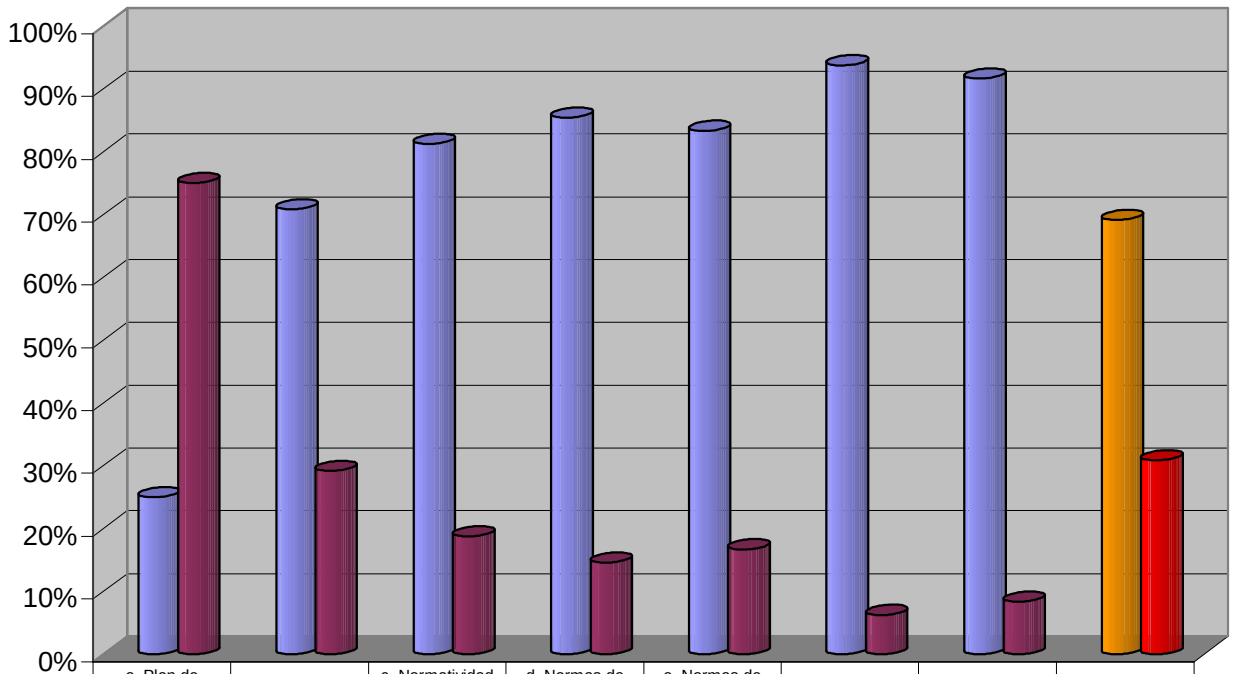
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



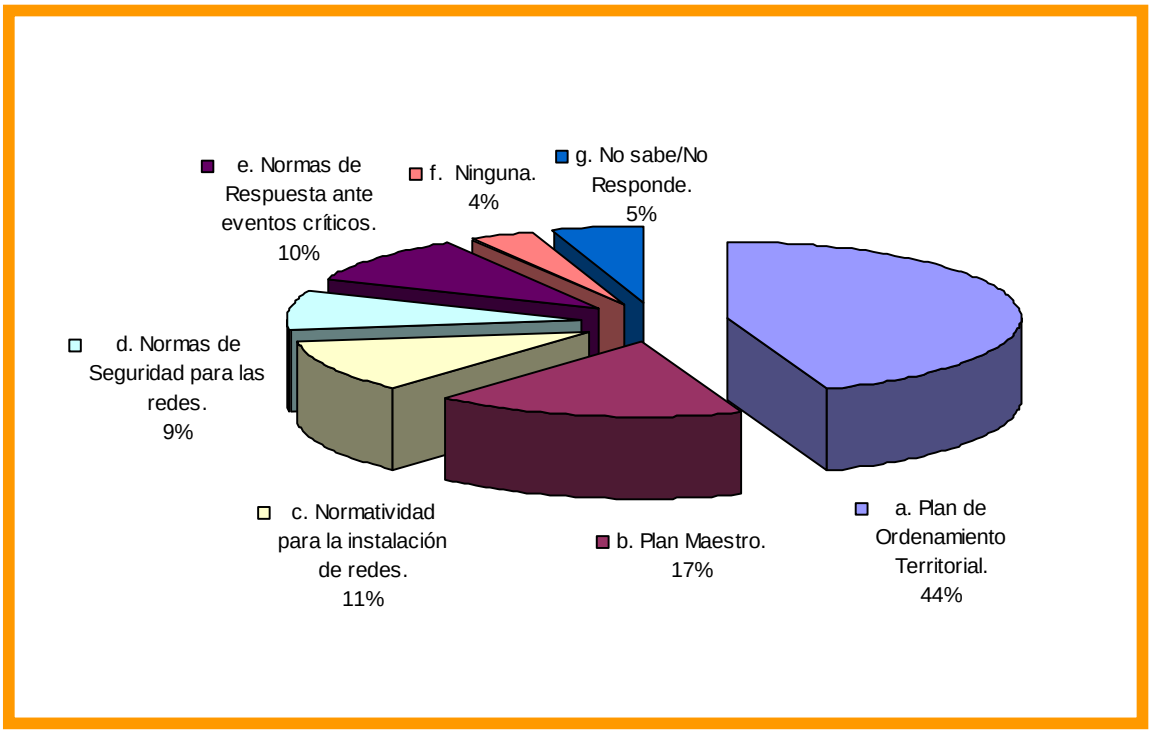
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	25%	71%	81%	85%	83%	94%	92%	69%
SI	75%	29%	19%	15%	17%	6%	8%	31%

NORMAS

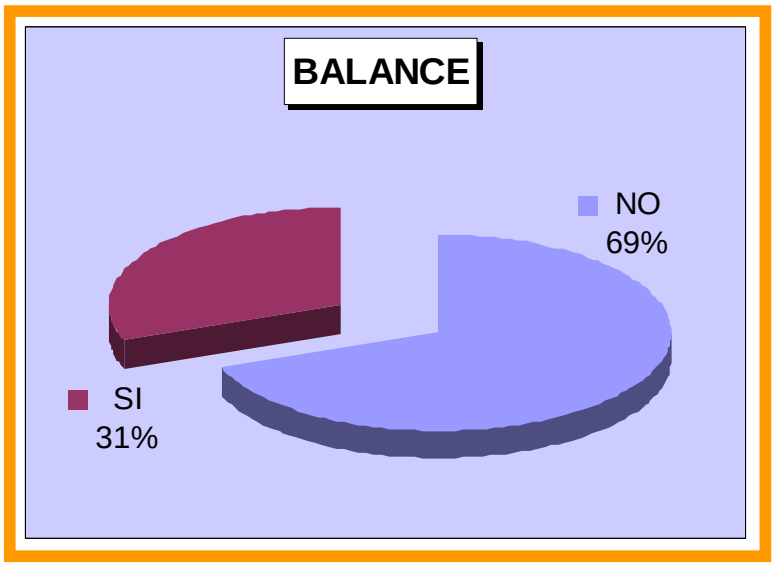
REDES - MOVILIDAD

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



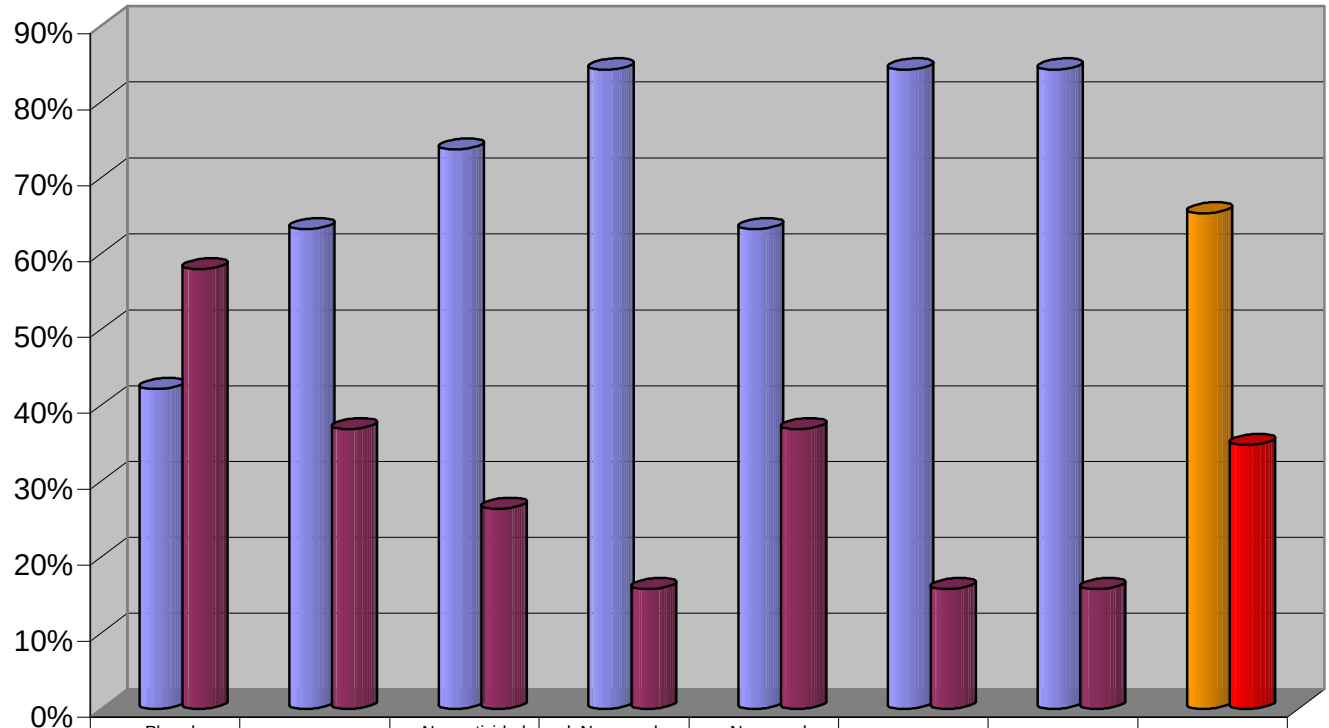
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



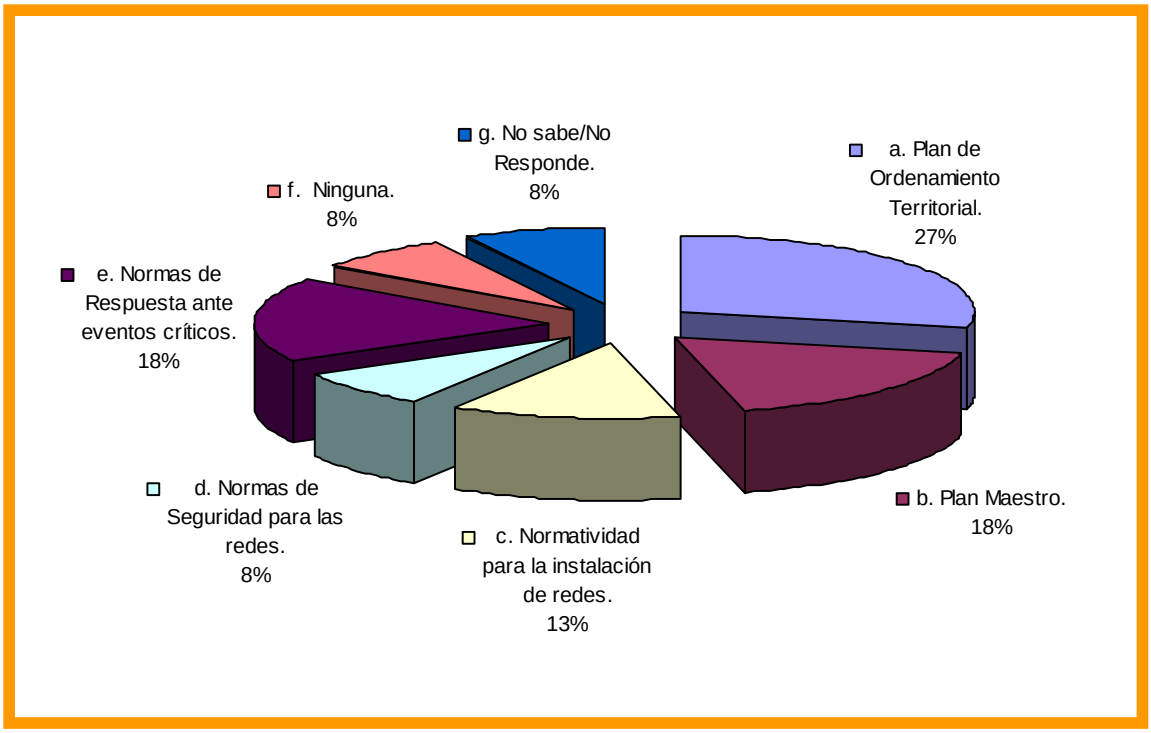
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	42%	63%	74%	84%	63%	84%	84%	65%
SI	58%	37%	26%	16%	37%	16%	16%	35%

NORMAS

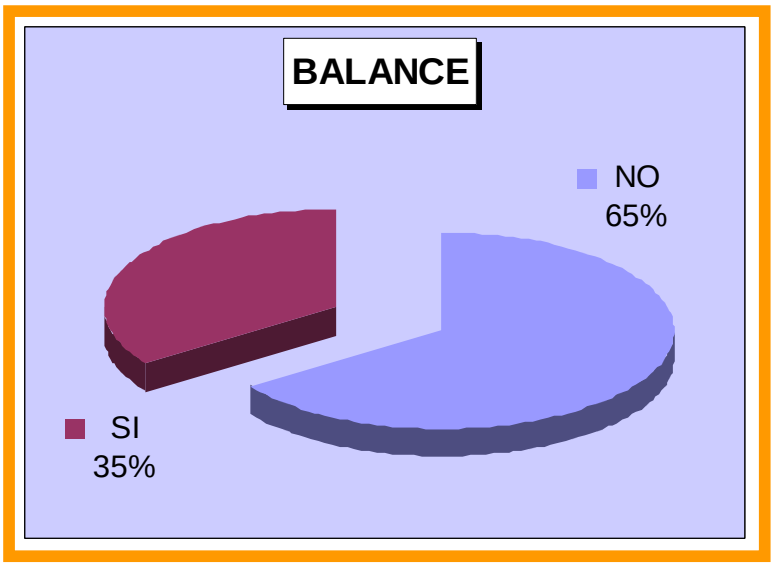
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

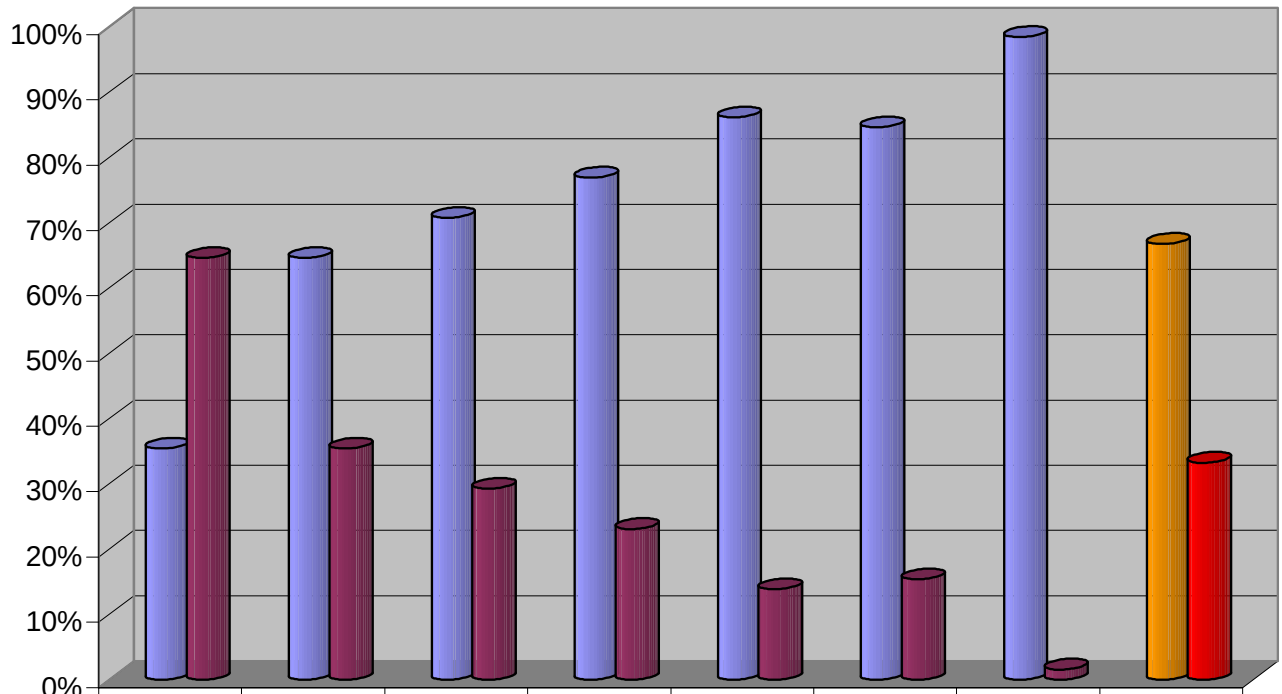


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.1. PREGUNTA 1
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



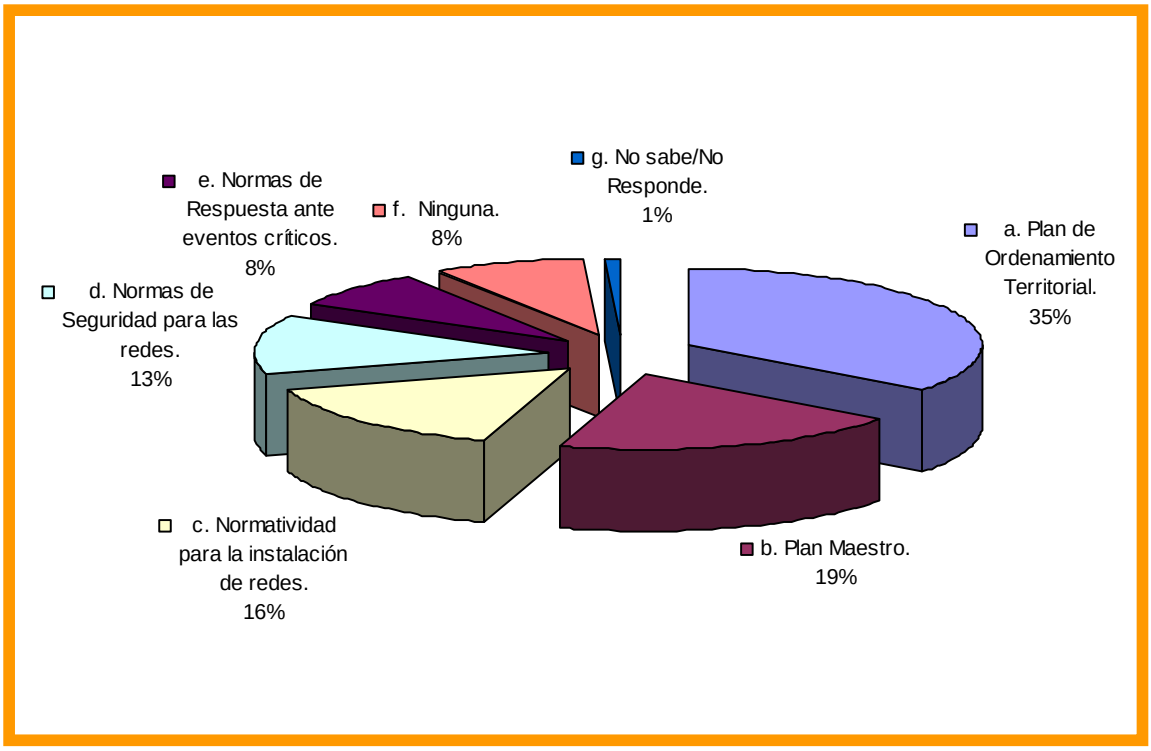
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	35%	65%	71%	77%	86%	85%	98%	67%
SI	65%	35%	29%	23%	14%	15%	2%	33%

NORMAS

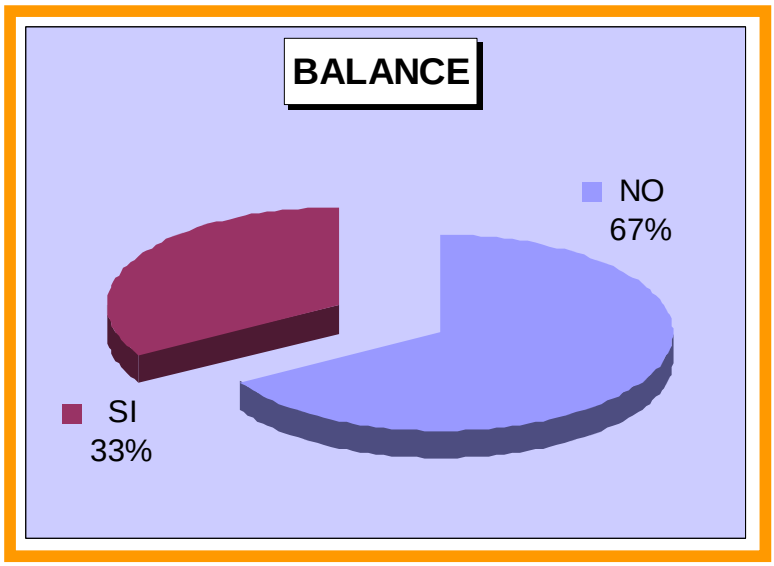
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.2. PREGUNTA 2.

¿Marque con una X cuál o cuáles de los siguientes eventos genera riesgo público en la red?

ACUEDUCTO

a. Daño en presas plantas de tratamiento, estaciones, etc.	⬭
b. Rotura de tuberías matriz de alto caudal.	⬭
c. Rotura en redes locales e instalaciones interiores.	⬭
d. Contaminación y ausencia de limpieza en tanques de almacenamiento.	⬭
e. Manipulación de redes locales e instalaciones interiores por inexpertos.	⬭
f. Incapacidad hidráulica de la red.	⬭
g. Obsolescencia.	⬭
h. No Sabe/No responde.	⬭

ALCANTARILLADO

a. Colapso en el sistema.	⬭
b. Obstrucción de la red	⬭
c. Falta de alcantarillado.	⬭
d. Incapacidad hidráulica	⬭
e. Conexiones erradas.	⬭
f. Obsolescencia en las redes.	⬭
g. Ninguna de las anteriores.	⬭
h. No sabe/No Responde.	⬭

ENERGÍA

a. Daño en infraestructura.	⬭
b. Rotura de líneas de MT o BT	⬭
c. Daño en subestaciones de AT/MT/BT.	⬭
d. Daños en el Centro de control.	⬭
e. No sabe/No Responde.	⬭

GAS NATURAL

a. Daño en infraestructura.	⬭
b. Rotura de tuberías de red matriz.	⬭
c. Daño en las citygates y estaciones reductoras de presión.	⬭
d. Rotura en redes locales e instalaciones interiores.	⬭
e. Falta de protecciones (válvulas).	⬭
f. Falta de ventilación.	⬭
g. Manipulación de redes locales e instalaciones interiores por inexpertos.	⬭
h Robo o daño del regulador y/o medidor	⬭
i. No sabe/No Responde.	⬭

MOVILIDAD

a. Ausencia de vías troncales.	⬭
b. Ausencia de puentes peatonales sobre vías troncales.	⬭
c. Ausencia de vías férreas.	⬭
d. Fallas estructurales (puentes y vías troncales).	⬭
e. Exceso de automóviles.	⬭
f. Falta de servicio de transporte público amable.	⬭
g. Falla o incapacidad de la red de semaforización.	⬭
h. Imprudencia y falta de respeto de las normas de tránsito de peatones y conductores.	⬭
i. Fallas en la operación.	⬭
j. Accidentes aéreos.	⬭
k. No sabe/No Responde.	⬭

RESIDUOS SÓLIDOS

a. Falta de Servicio de Recolección.	⬭
b. Daño en el relleno sanitario.	⬭
c. Falla en manipulación y disposición anti técnica.	⬭
d. Falta de reciclaje	⬭
e. No sabe/No Responde.	⬭

TELECOMUNICACIONES

a. Colapso en el sistema por infarto.	⬭
b. Daños en las centrales y subcentrales, redes troncales, estaciones principales	⬭
c. Daño en las redes menores y antenas	⬭
d. Mal uso de la línea de emergencia.	⬭
e. Caída de antenas sobre viviendas	⬭
f. Caída de postes	⬭
g. Ninguna de las anteriores.	⬭
h. No sabe/No Responde.	⬭

Temática: Riesgo Público

Frente al tema de riesgo público se presentan una serie de eventos donde el 53% de los encuestados manifiesta que no los considera de tipo riesgoso. Encontramos que las redes de servicios públicos que se destacan porque sus empleados son conscientes y conocen cuales son los tipos de daños que se están presentando con mayor frecuencia en la ciudad, son las redes de Energía, Acueducto y Gas

Para la red de Energía un 34% de sus empleados manifestó que el daño que con mayor frecuencia se presenta en infraestructura, como consecuencia de los cortos circuitos, daños o fundición de trasformadores, causados por objetos o animales que llegan a las instalaciones de las subestaciones o a los sótanos donde hay redes cubiertas.

Adicionalmente, los empleados de la red de energía opinan que en promedio cada 42 horas algún ciudadano de la ciudad se está quedando sin el servicio de energía por este tipo de eventos y el tiempo límite sin servicio es aproximadamente durante 2 horas y 18 minutos. [4]

Los especialistas de Codensa, señalan que en el 2009 se presentaron 207 casos relacionados con este tema, que las redes de distribución y transmisión de energía no son aisladas y trasportan desde 11.400 hasta 34.500 voltios y que cualquier objeto extraño que se pare en los cables o en las crucetas produce una descarga eléctrica, que es reportada en los Centros de Operaciones, donde se registra la anomalía y por seguridad automáticamente se desconectan los servicios.

Para las entidades que conforman los sistemas de Energía, Acueducto y Gas el 89% de sus empleados están de acuerdo que el mayor evento de riesgo que se esta generando es la rotura de redes frente a los demás eventos presentados para cada empresa de acuerdo a su especialidad. La razón esta orientada principalmente al período de ejecución de obras públicas y privadas en las que se encuentra Bogotá y no existe planos de las redes subterráneas, lo que ha generado este tipo de fallas a causa de específicamente intervenciones del IDU con las obras de las troncales de Trasmilenio en un 26%, las constructoras privadas 23% y un 15% los contratistas que designan las diferentes empresas para realizar el mantenimiento del servicio en la ciudad. [5]

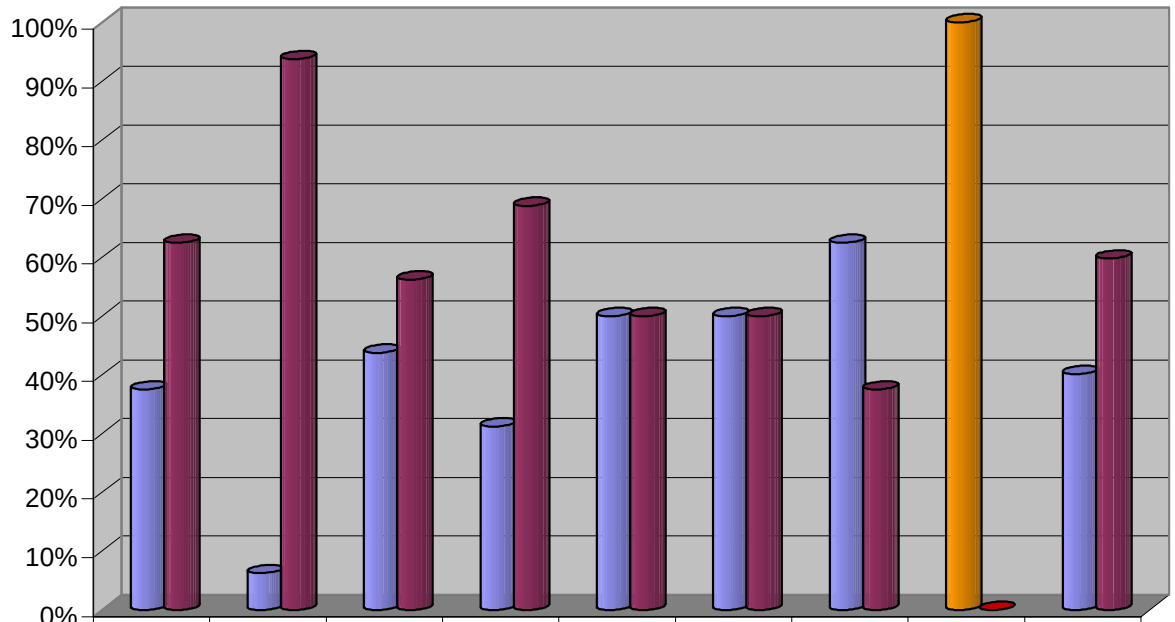
La red de Movilidad registra en un 20% que el evento de riesgo que atienden sus entidades con mayor frecuencia es la imprudencia y la falta de respeto de las normas de tránsito de peatones y conductores; mientras que para la red de Residuos Sólidos un 39% de los encuestados manifestó que el evento de mayor riesgo corresponde a la falta de servicio de recolección.

[4] El Tiempo. "Corto Circuito y daño en trasformadores de Bogotá". 25 de Febrero de 2010
5 El Tiempo "No Hay Mapa Actualizado de las Redes Subterráneas de Bogotá; Contratistas No saben Donde hay Tuberías: 22 de Junio 2009

REDES - ACUEDUCTO

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



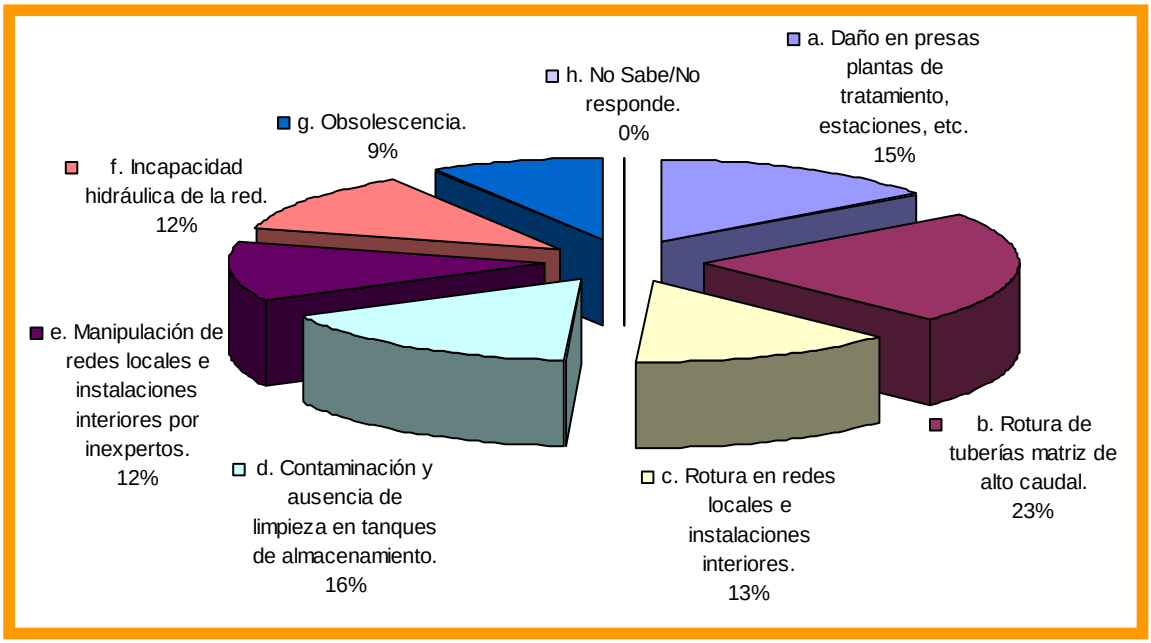
	a. Daño en presas plantas de	b. Rotura de tuberías matriz de alto	c. Rotura en redes locales e	d. Contaminación y ausencia	e. Manipulación de redes	f. Incapacidad hidráulica de la red.	g. Obsolescencia.	h. No Sabe/No responde.	BALANCE
NO	38%	6%	44%	31%	50%	50%	63%	100%	40%
SI	63%	94%	56%	69%	50%	50%	38%	0%	60%

EVENTOS

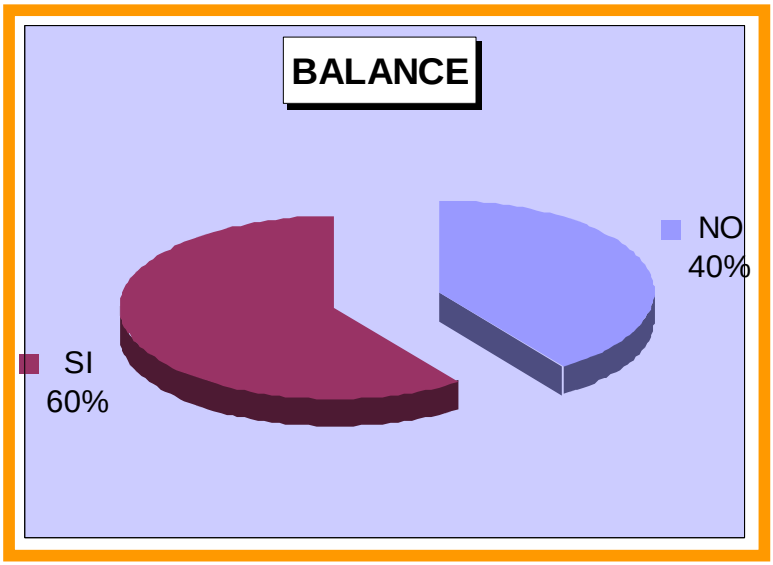
REDES - ACUEDUCTO

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



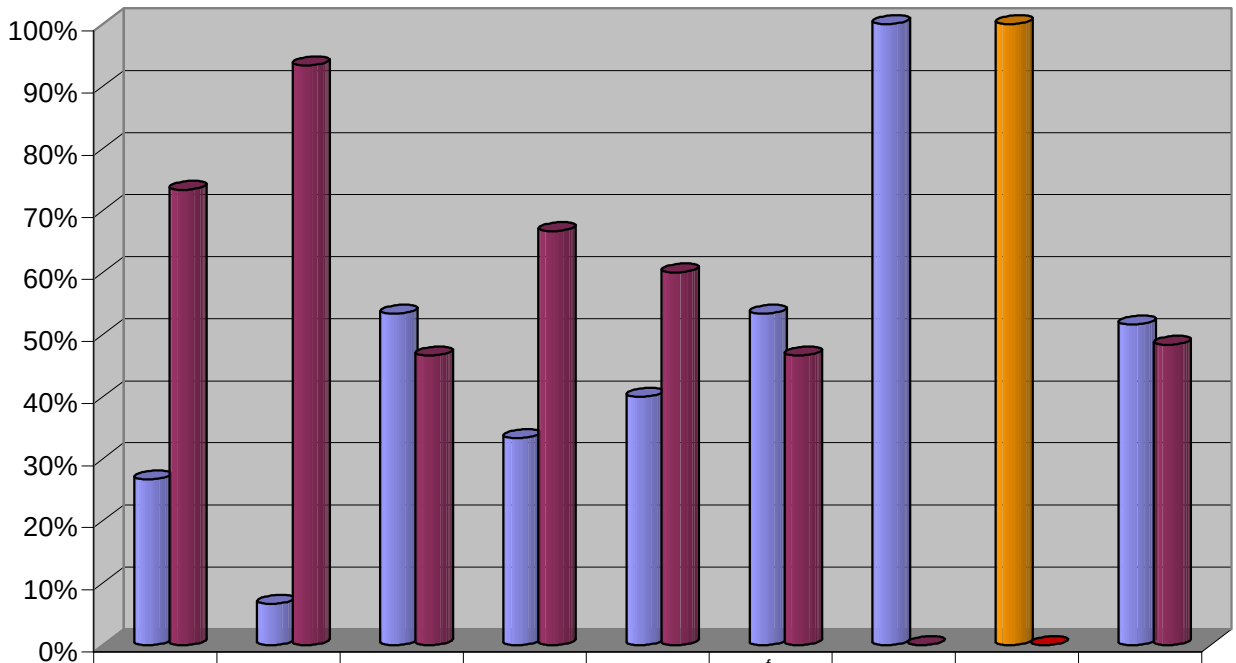
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



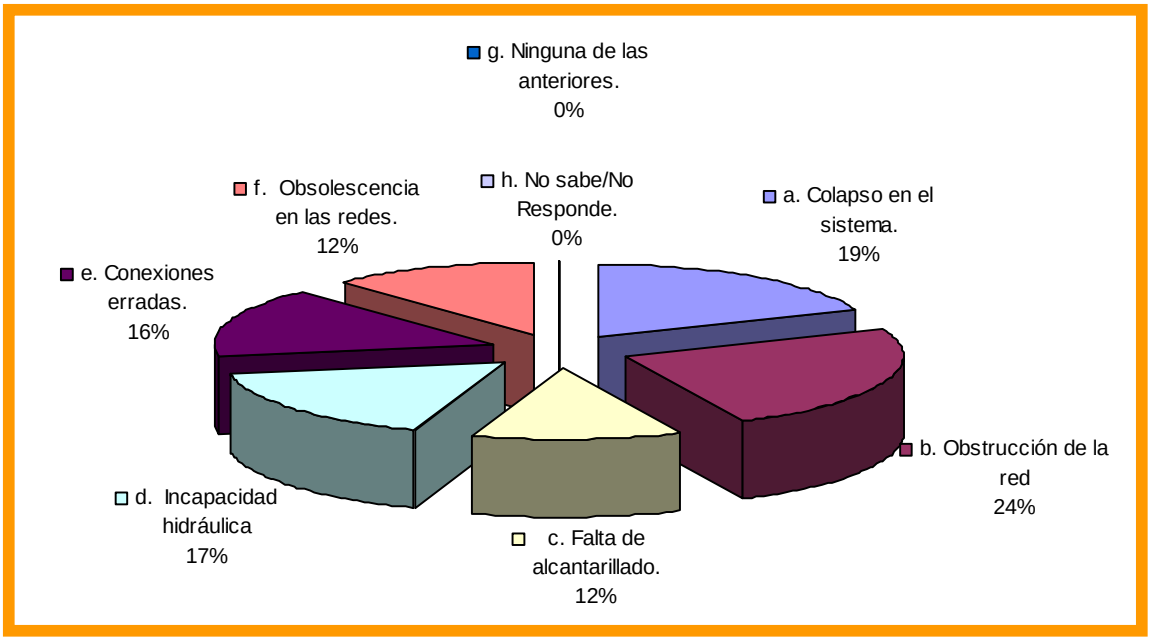
	a. Colapso en el sistema.	b. Obstrucción de la red	c. Falta de alcantarillado.	d. Incapacidad hidráulica	e. Conexiones erradas.	f. Obsolescencia en las redes.	g. Ninguna de las anteriores.	h. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	27%	7%	53%	33%	40%	53%	100%	100%	52%
SI	73%	93%	47%	67%	60%	47%	0%	0%	48%

EVENTOS

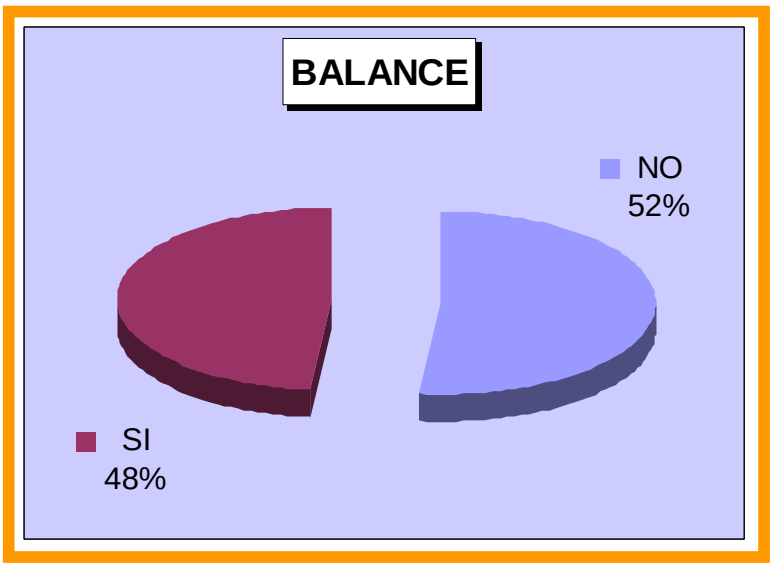
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



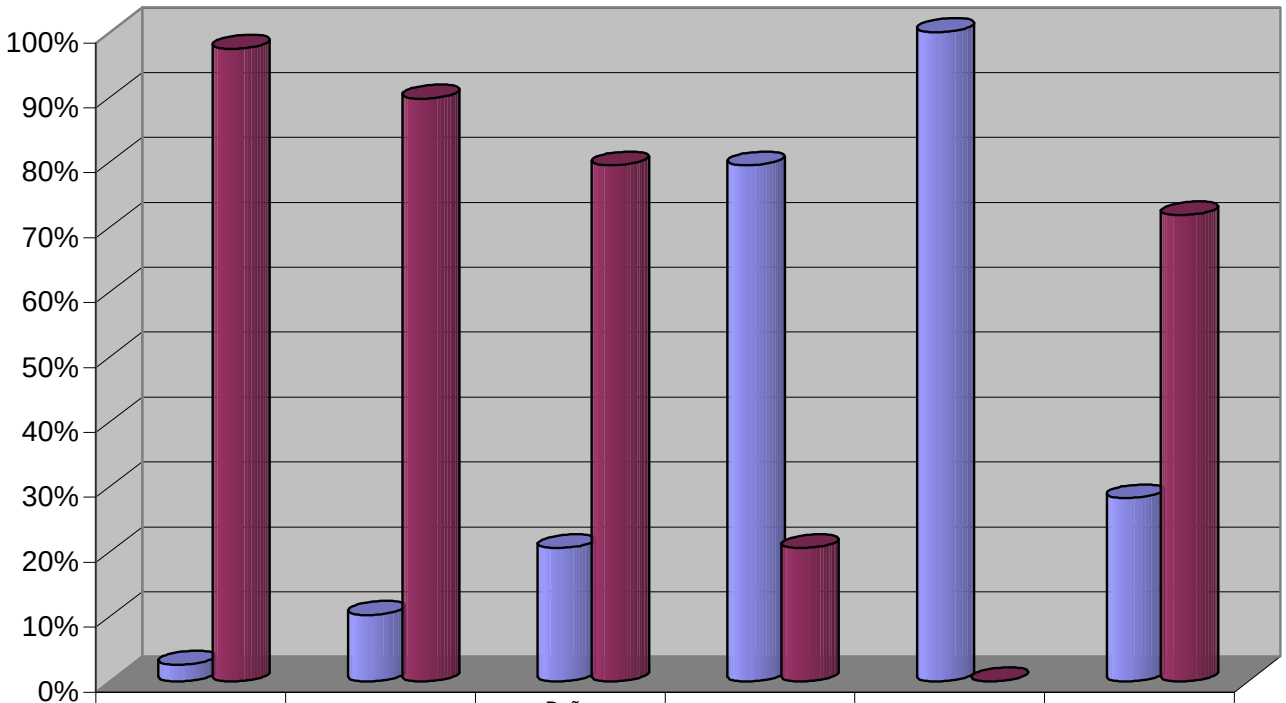
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



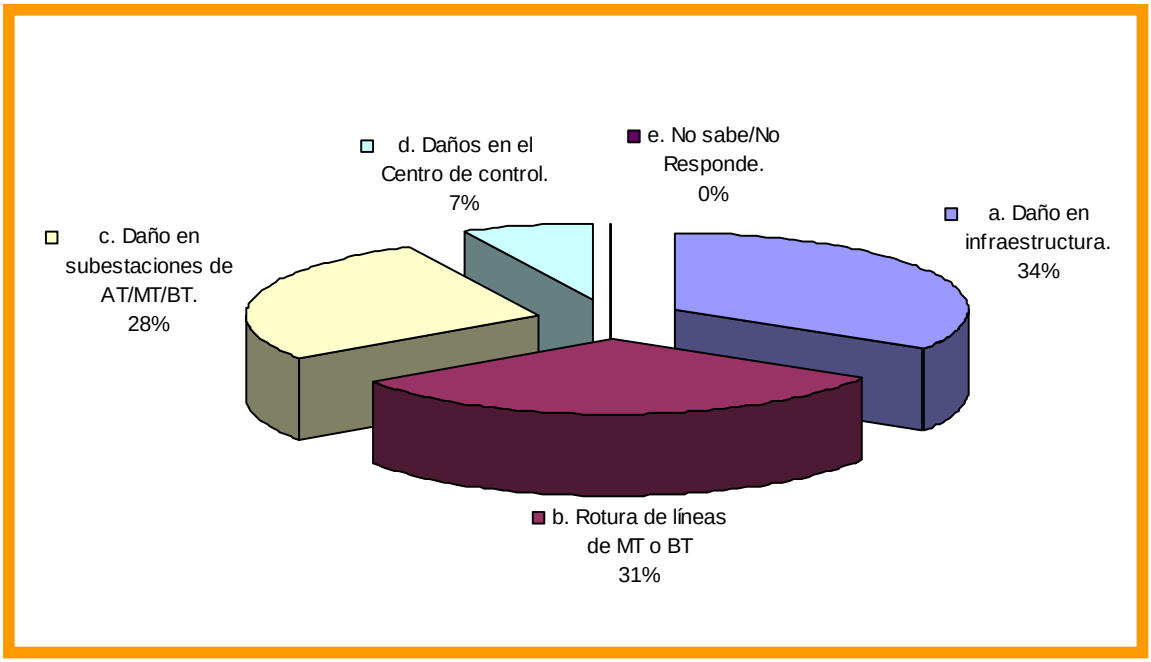
	a. Daño en infraestructura.	b. Rotura de líneas de MT o BT	c. Daño en subestaciones de AT/MT/BT.	d. Daños en el Centro de control.	e. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	3%	10%	21%	79%	100%	28%
SI	97%	90%	79%	21%	0%	72%

EVENTOS

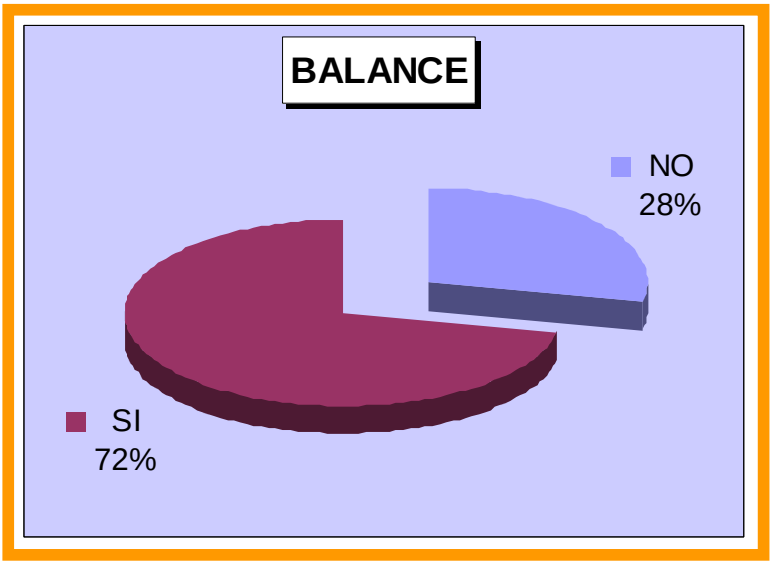
REDES - ENERGÍA

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



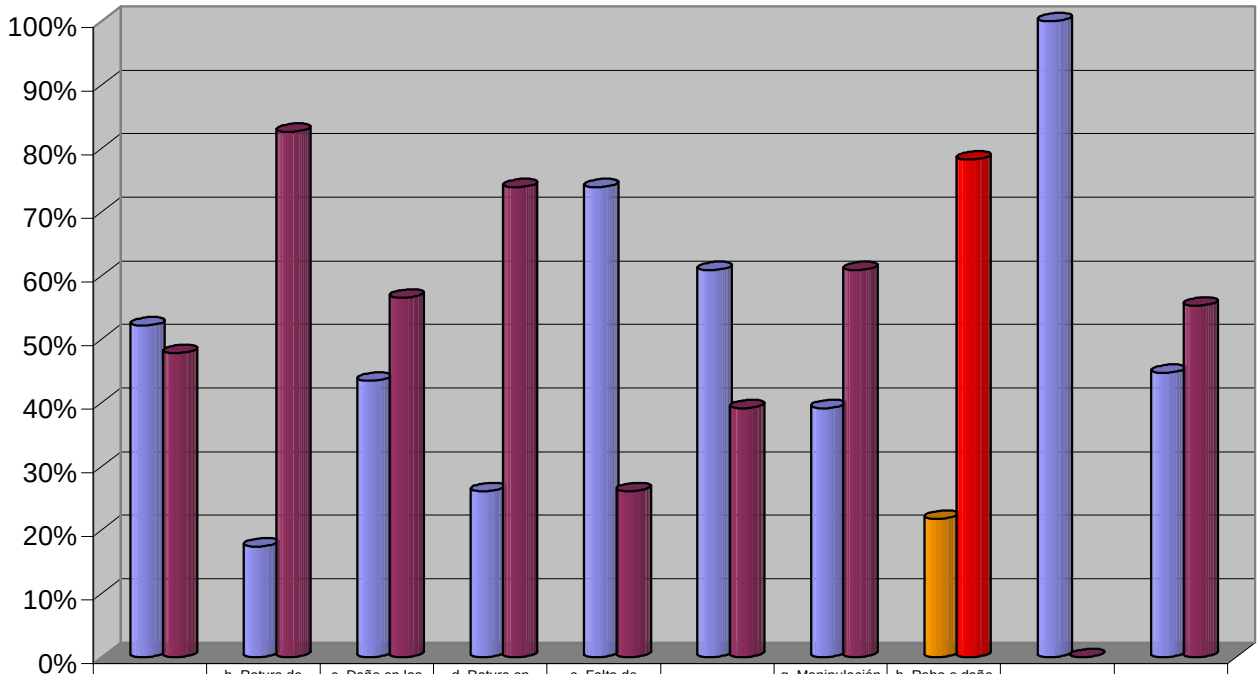
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



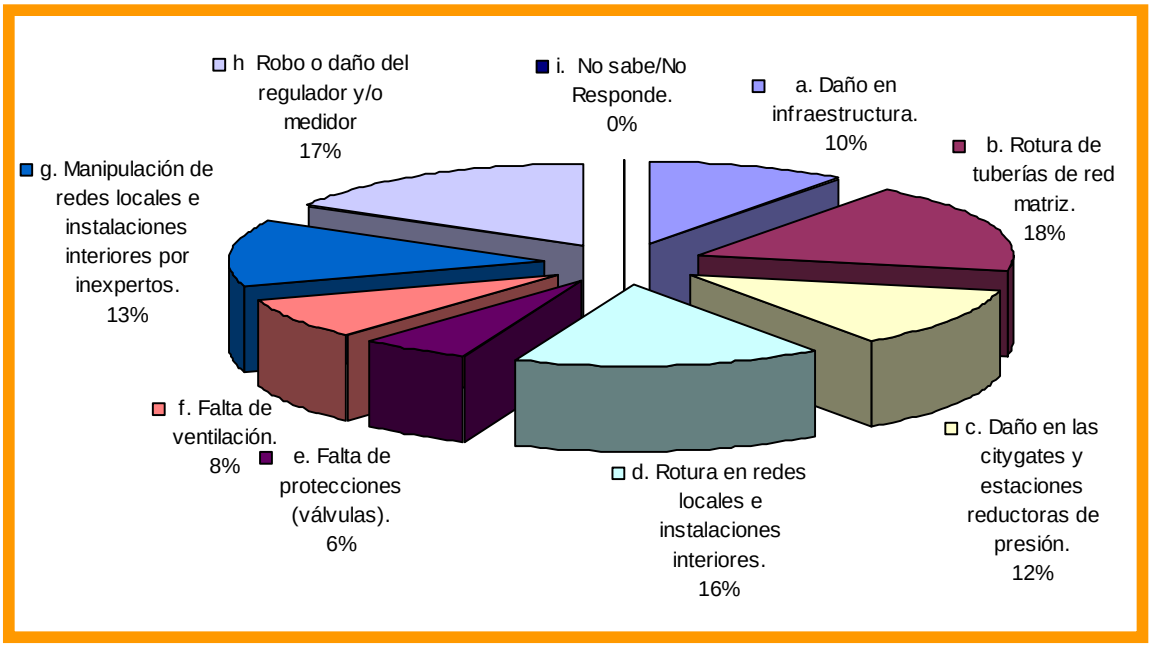
	a. Daño en infraestructura.	b. Rotura de tuberías de red matriz.	c. Daño en las citygates y estaciones	d. Rotura en redes locales e instalaciones	e. Falta de protecciones (válvulas).	f. Falta de ventilación.	g. Manipulación de redes locales e instalaciones	h Robo o daño del regulador y/o medidor	i. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	52%	17%	43%	26%	74%	61%	39%	22%	100%	45%
SI	48%	83%	57%	74%	26%	39%	61%	78%	0%	55%

EVENTOS

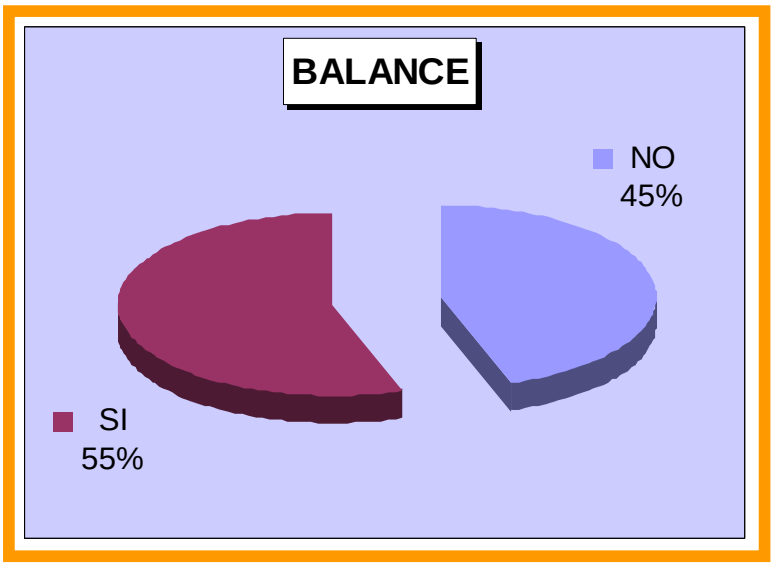
REDES - GAS NATURAL

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



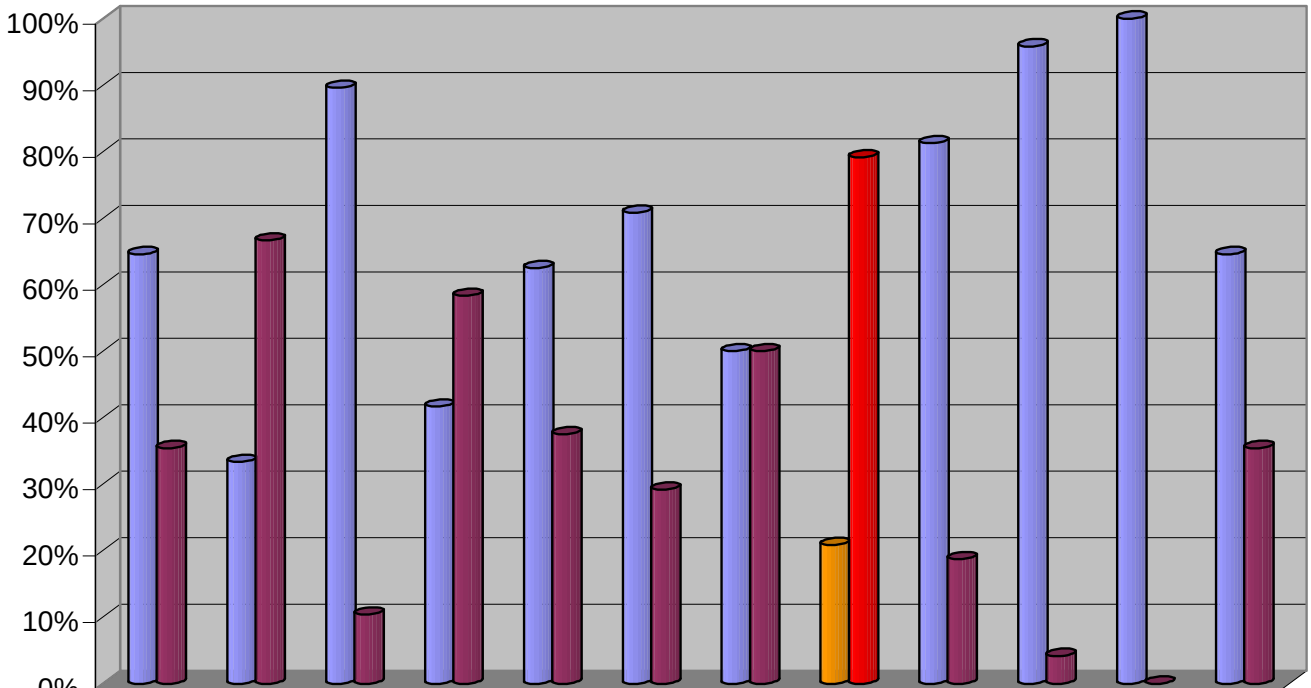
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



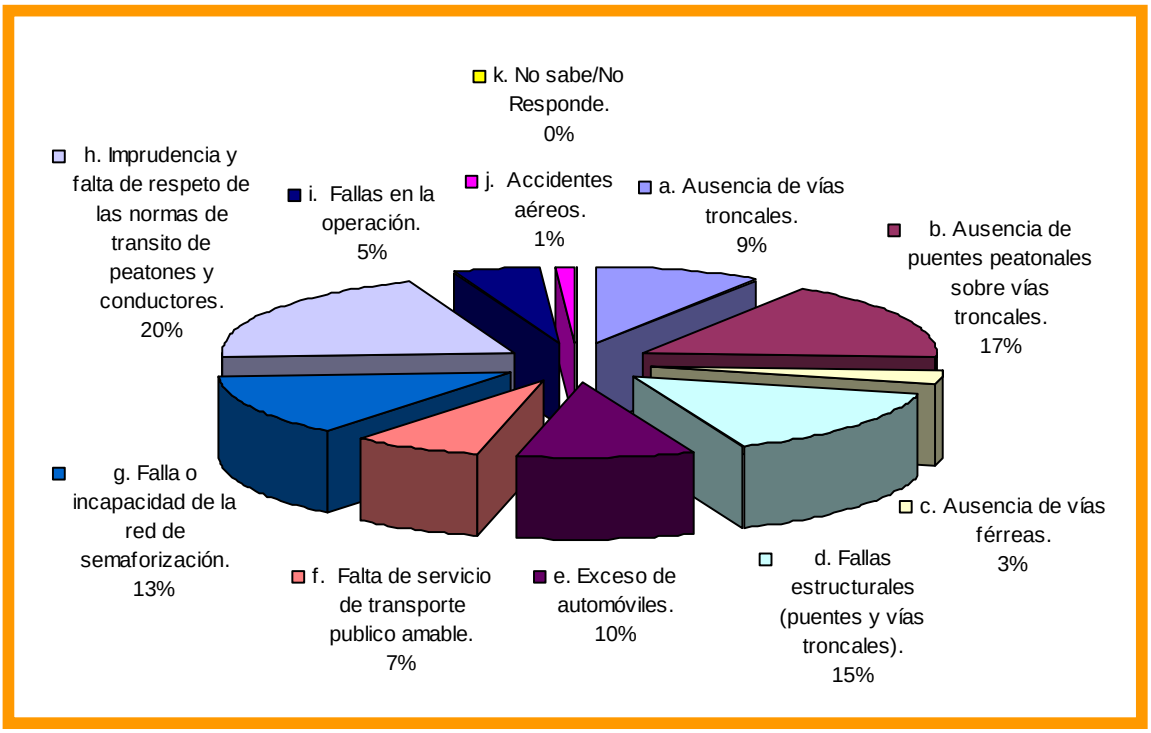
	a. Ausencia de vías troncales.	b. Ausencia de puentes peatonales	c. Ausencia de vías férreas.	d. Fallas estructurales (puentes y	e. Exceso de automóviles.	f. Falta de servicio de transporte	g. Falla o incapacidad de la red de	h. Imprudencia y falta de	i. Fallas en la operación.	j. Accidentes aéreos.	k. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	65%	33%	90%	42%	63%	71%	50%	21%	81%	96%	100%	65%
SI	35%	67%	10%	58%	38%	29%	50%	79%	19%	4%	0%	35%

EVENTOS

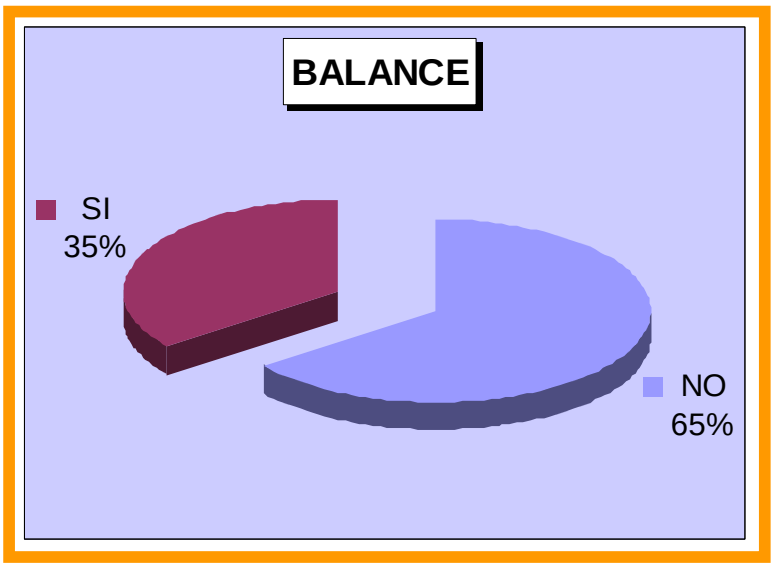
REDES - MOVILIDAD

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

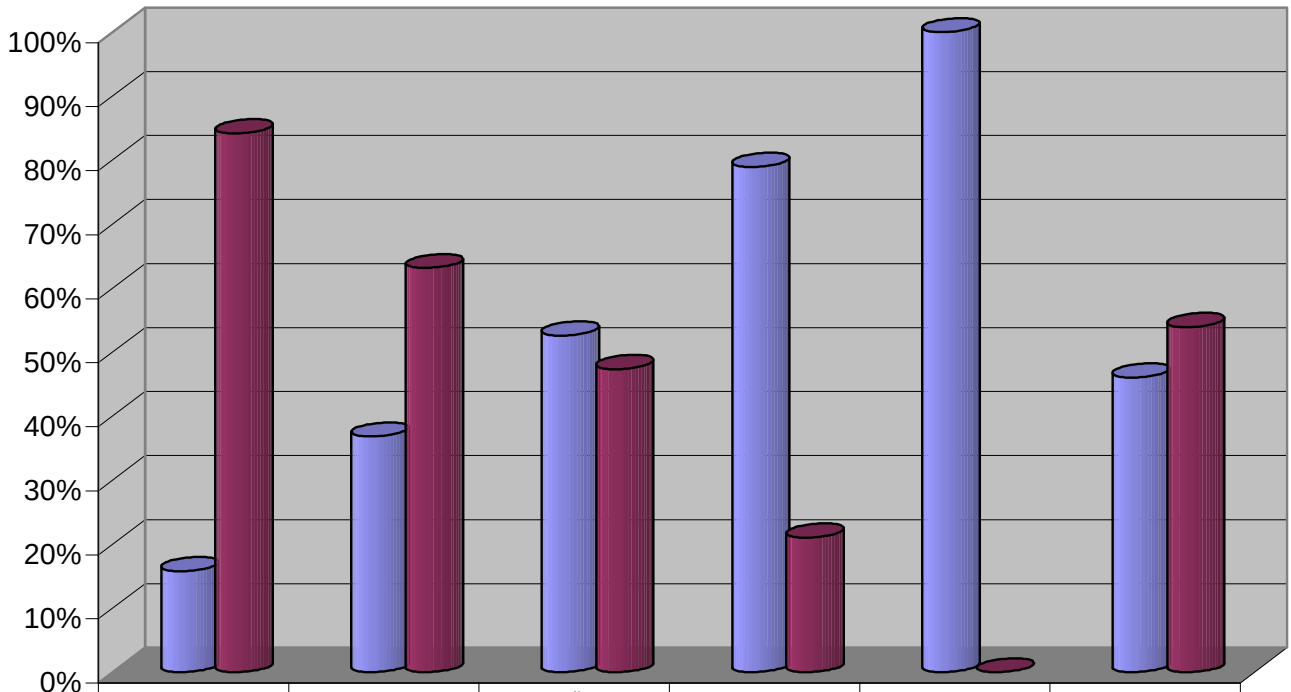


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.2. PREGUNTA 2
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



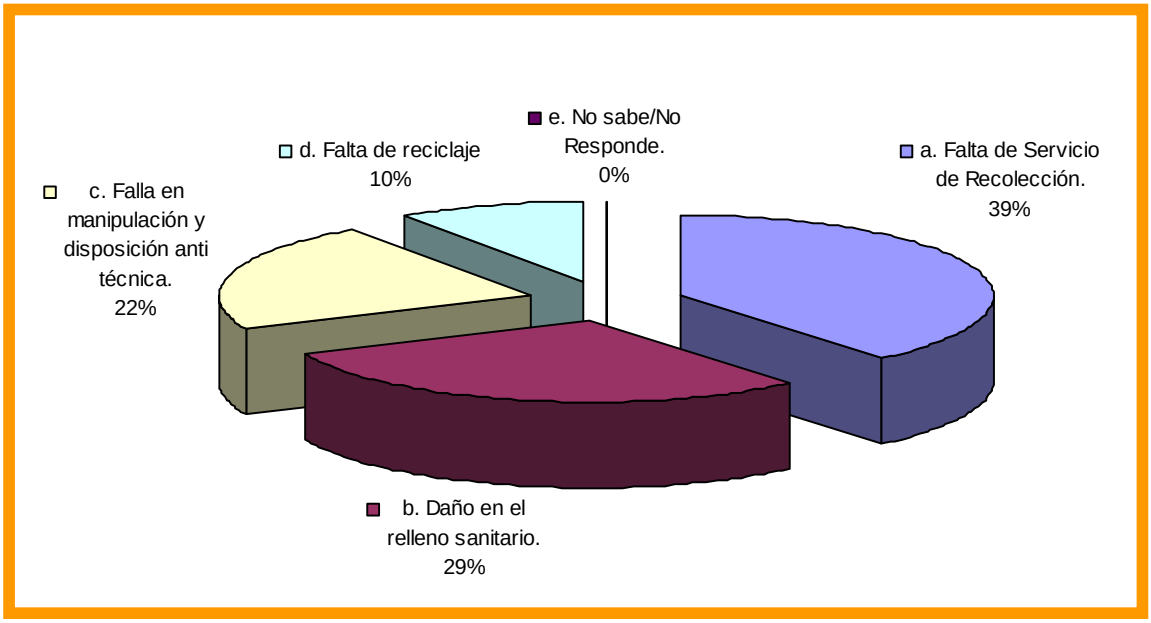
	a. Falta de Servicio de Recolección.	b. Daño en el relleno sanitario.	c. Falla en manipulación y disposición anti	d. Falta de reciclaje	e. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	16%	37%	53%	79%	100%	46%
SI	84%	63%	47%	21%	0%	54%

EVENTOS

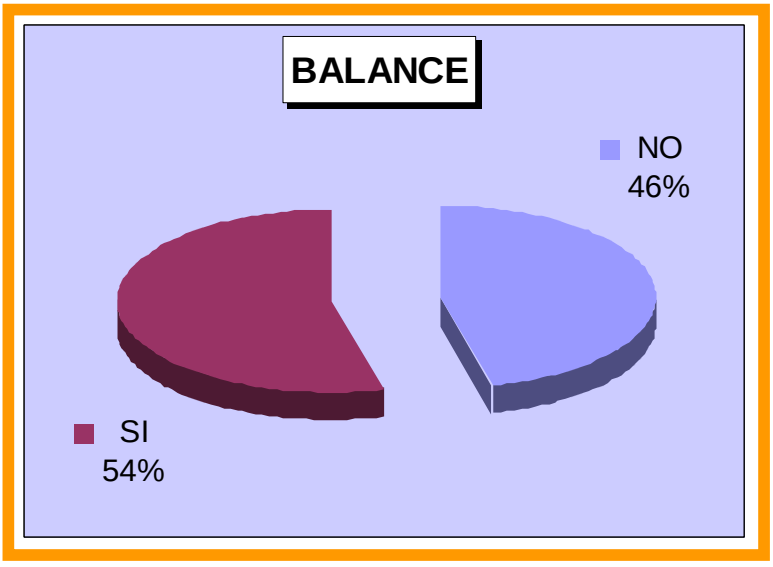
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



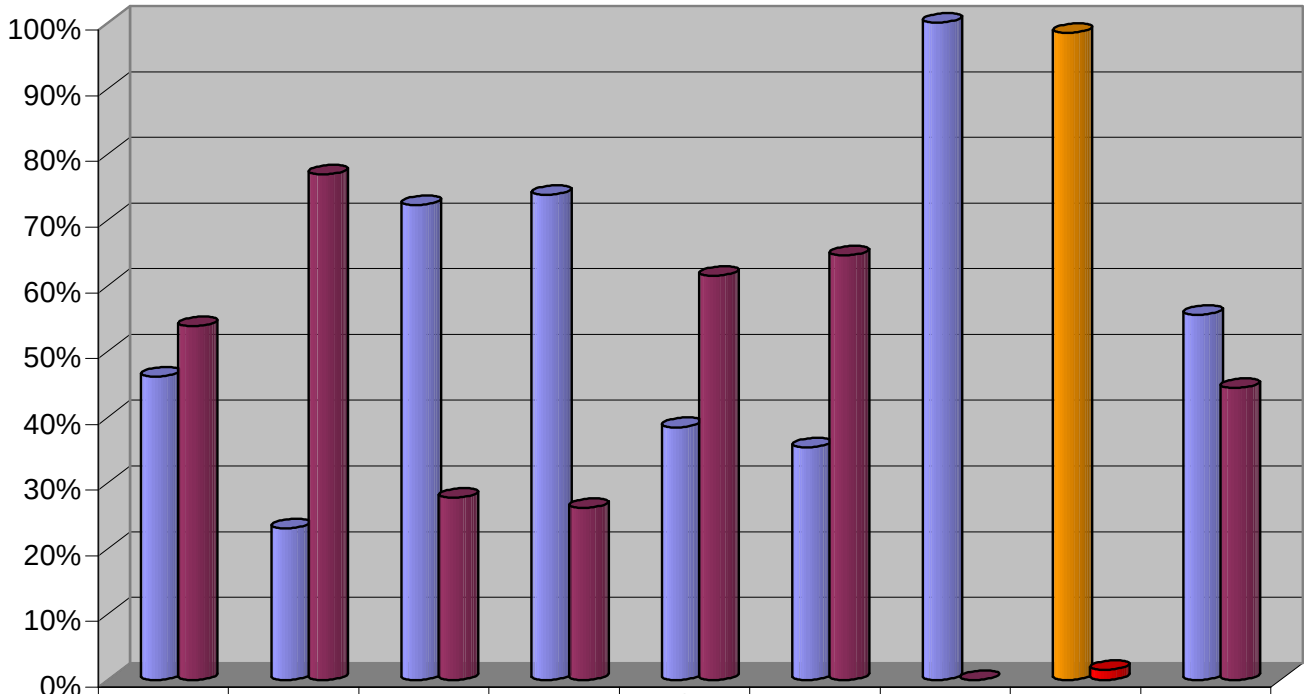
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

6.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



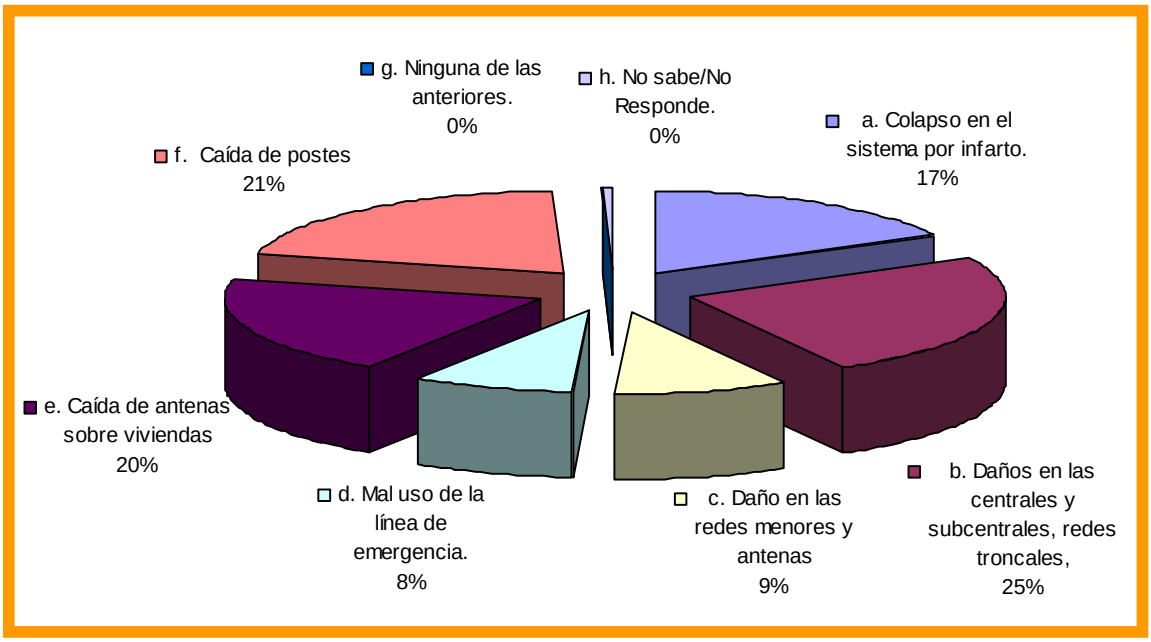
	a. Colapso en el sistema por infarto.	b. Daños en las centrales y subcentrales,	c. Daño en las redes menores y antenas	d. Mal uso de la línea de emergencia.	e. Caída de antenas sobre viviendas	f. Caída de postes	g. Ninguna de las anteriores.	h. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	46%	23%	72%	74%	38%	35%	100%	98%	56%
SI	54%	77%	28%	26%	62%	65%	0%	2%	44%

EVENTOS

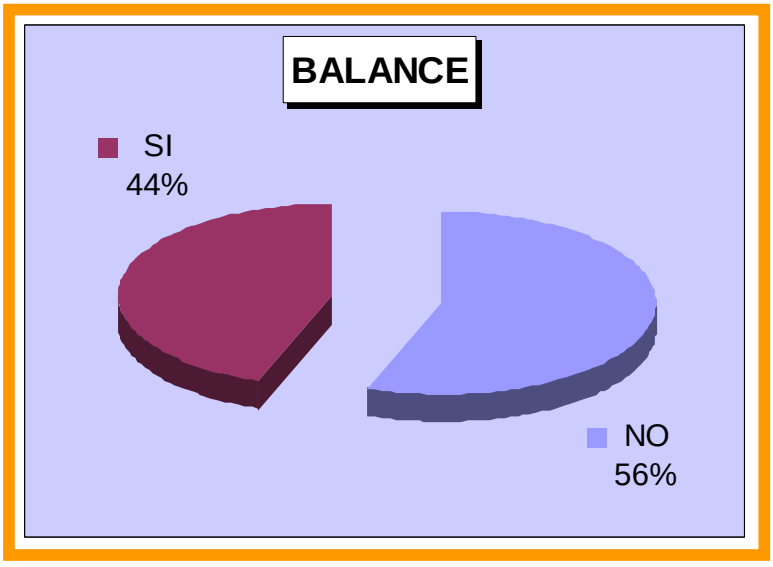
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.3. PREGUNTA 3.

Marque con una X cuál de los conceptos se asocia con la suspensión total o parcial de un servicio público

a. Riesgo Público.	⬭
b. Vulnerabilidad Funcional.	⬭
c. Vulnerabilidad Sísmica.	⬭
d. Riesgo Social.	⬭
e. Riesgo Económico.	⬭
f. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Vulnerabilidad Funcional

El 39% de las respuestas se asocian a la suspensión del servicio destacándose el concepto de riesgo público y vulnerabilidad sísmica en un rango de 23% al 30%, debido a que las diferentes redes de servicios públicos han venido adelantando junto con la DPAE la puesta en marcha de los diferentes Planes de Prevención y Atención de Desastres en el corto y mediano plazo, participan activamente en comités y comisiones orientadas a estas temáticas y los hechos de carácter mundial no se han hecho esperar frente a este tipo de riesgos. Esto ha provocado el interés y la asociación en la selección de este tipo de respuestas entre cada uno de los empleados encuestados de las distintas entidades.

Cabe anotar que estos dos conceptos a partir de la Resolución 138 del 2007 de la DPAE se han convertido en componentes fundamentales dentro de las agendas de trabajo SDPAE en los escenarios sectoriales y territoriales, haciéndose mayor énfasis en el estudio del riesgo público en los escenarios correspondientes a los principales elementos expuestos en la infraestructura para la prestación de servios públicos; en el diseño, construcción y operación de redes; en el estudio de la vulnerabilidad sísmica y en el mejoramiento continuo de técnicas de reforzamiento estructural.

Frente al tema de la Vulnerabilidad funcional la red de movilidad se orientan a este tipo de respuestas alcanzando un porcentaje de 26% respecto a las demás, para lo cual se percibe que su tendencia se orienta a este tipo de respuestas porque a través del Decreto 221 del 2007 la Secretaria de Movilidad creo la Subdirección de Gestión del Riesgo, oficina que concentra sus esfuerzos en la reducción de la vulnerabilidad funcional.

El riesgo social esta contemplado dentro de las redes de servicios públicos en un 12.7 % en promedio, que corresponde a una calificación baja, frente a las acciones y medidas que las redes de servicios públicos pudieran implementar dentro de sus entidades en el momento en que se presente un evento de riesgo. Al ser discriminado este porcentaje encontramos que la red con mayor orientación ha hacerse un refuerzo estructural en el componente de riesgo social es Alcantarillado con un 22% y las redes que menor tendencia presentan son Movilidad y Telecomunicaciones con un porcentaje que esta representado en un 9%.

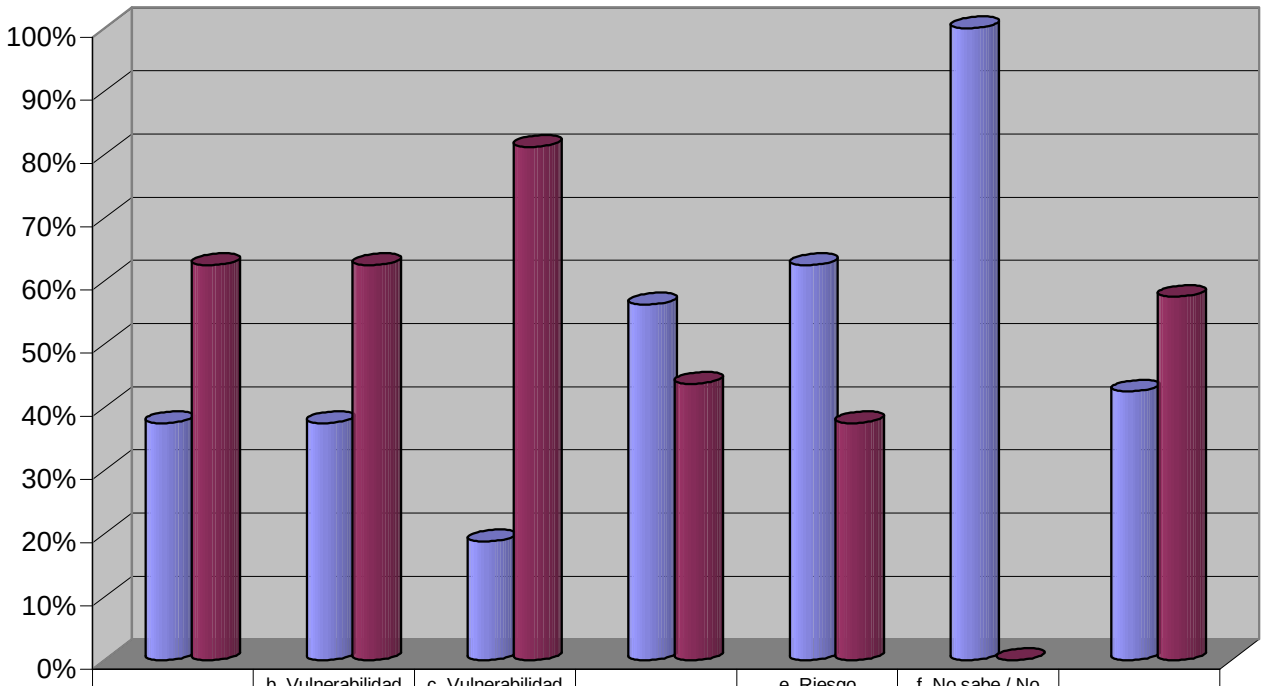
El concepto que menor impacto presenta es el de riesgo económico el cual oscila entre el 5% y 9%, debido a que las redes que prestan este tipo de servicios, de acuerdo a las

opiniones de sus empleados manejan un volumen de capital muy alto que resultaría difícil que se presentara una crisis que conduzca a la suspensión del servicio; pero si esto estuviera pasando en alguna empresa un hecho que arrojara estos resultados, aparecería la Superintendencia de Servicios públicos, quien a través de la Ley 142 del 1992 en su artículo 121, está facultada para vigilar y controlar el suministro del servicio, revisar la información financiera y contable de cada una de las empresas y tomar los correctivos necesarios frente a este tipo de riesgos.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



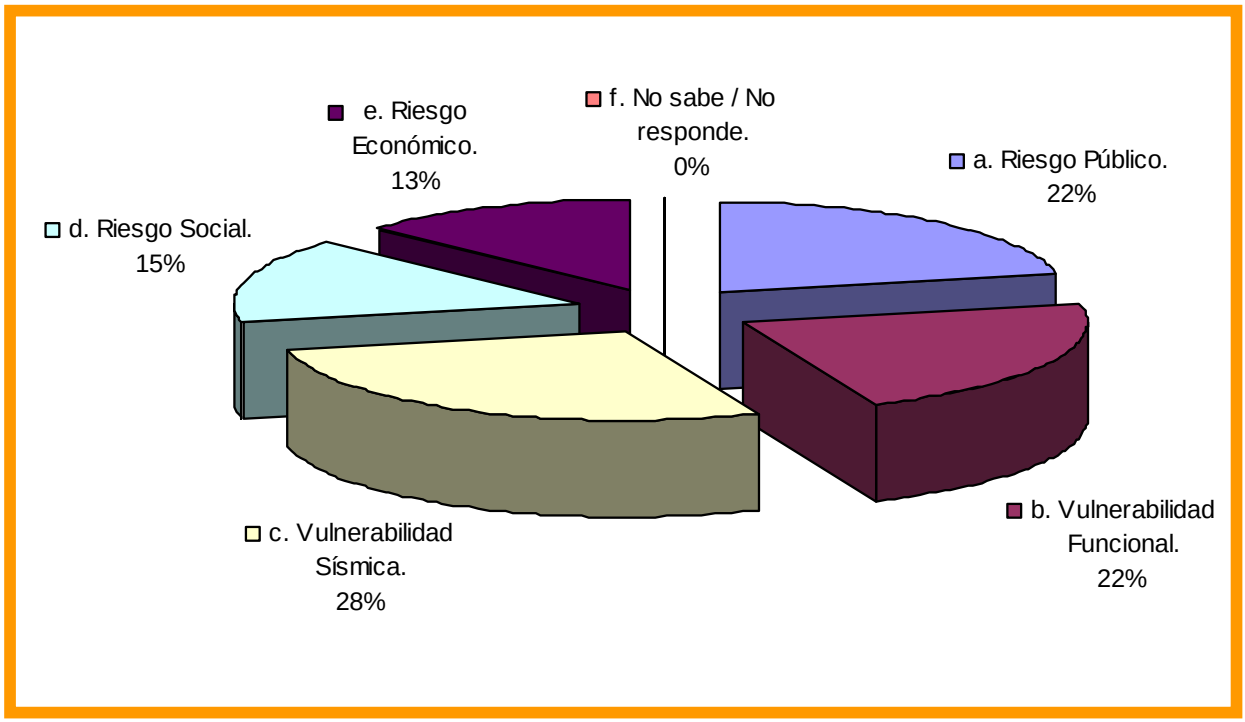
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	38%	38%	19%	56%	63%	100%	43%
SI	63%	63%	81%	44%	38%	0%	58%

CONCEPTOS

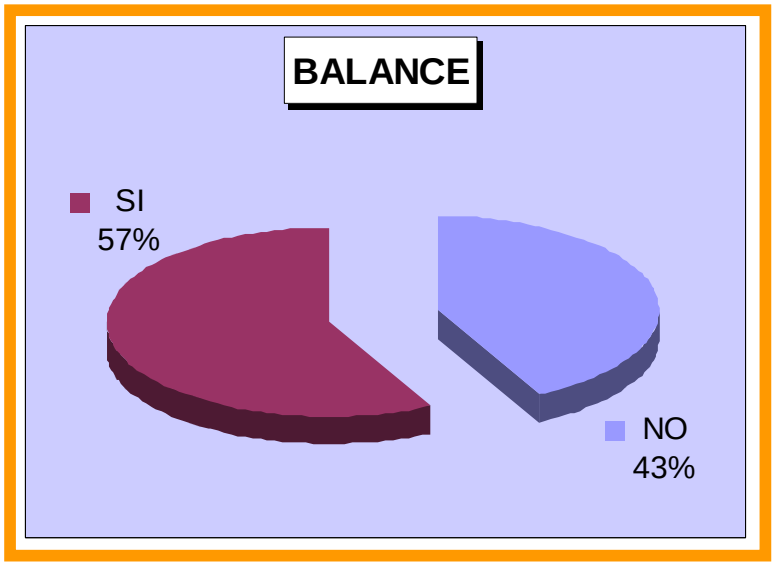
REDES - ACUEDUCTO

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



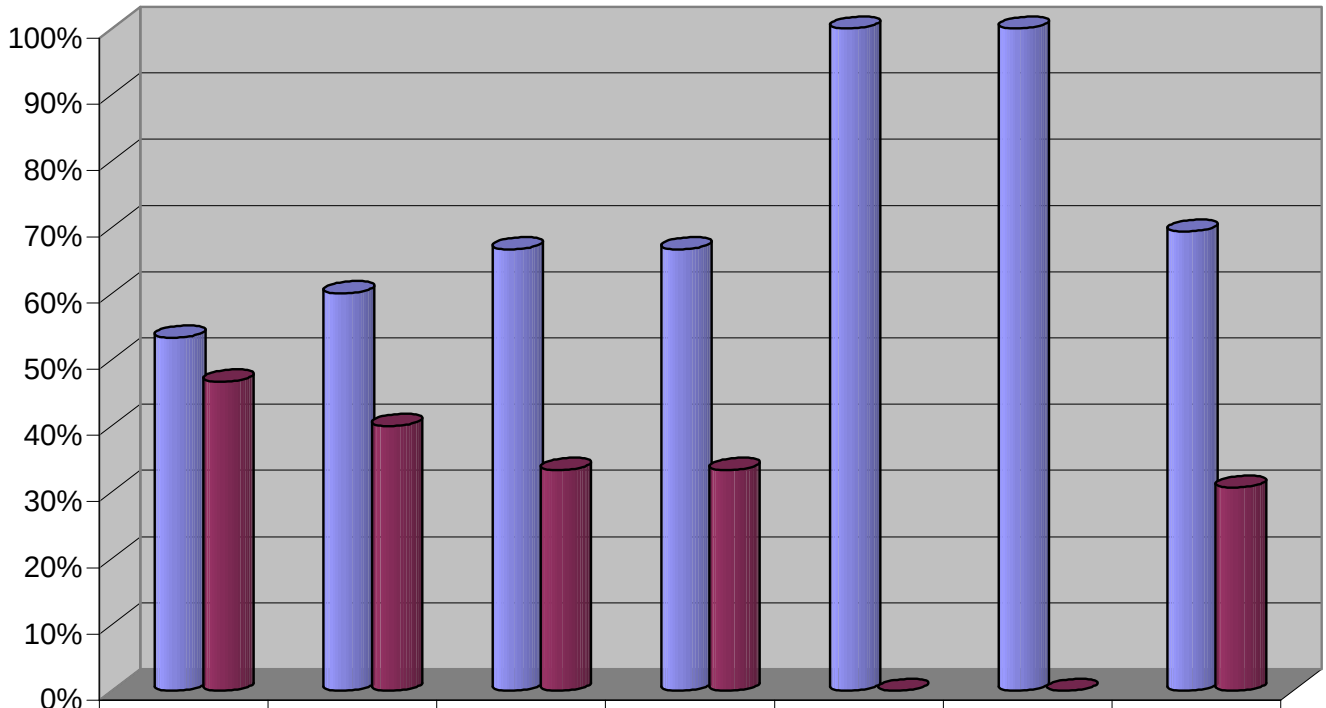
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



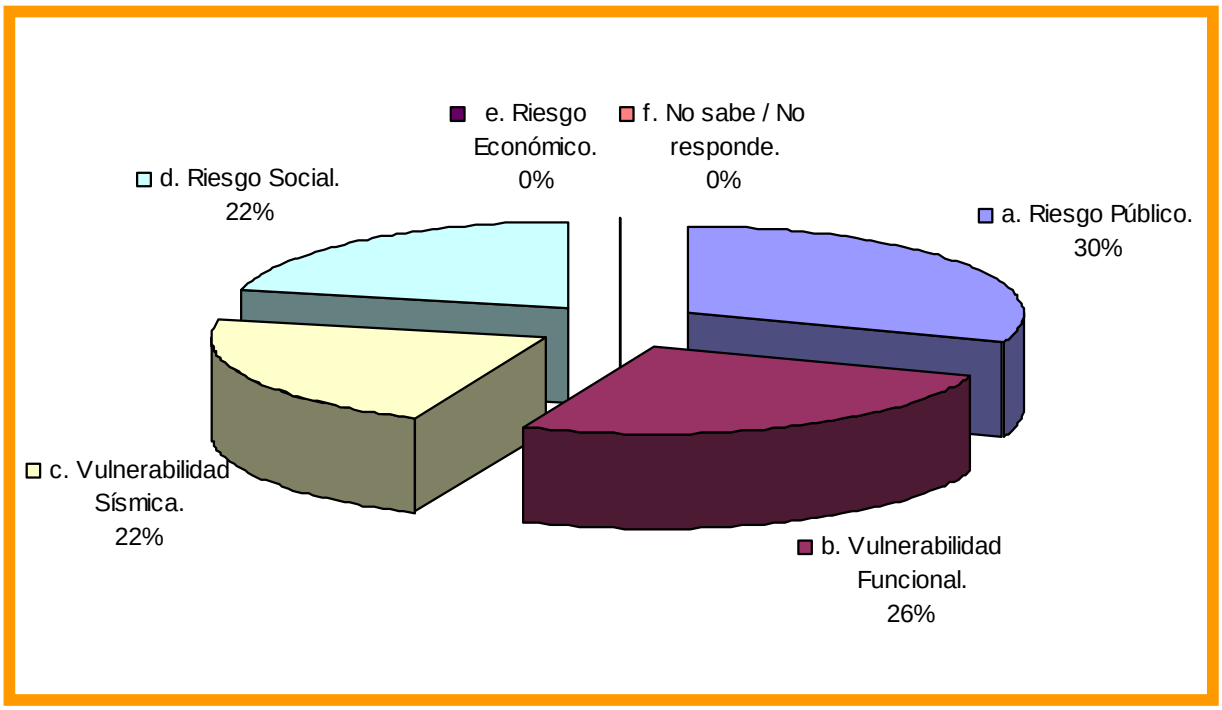
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	53%	60%	67%	67%	100%	100%	69%
SI	47%	40%	33%	33%	0%	0%	31%

CONCEPTOS

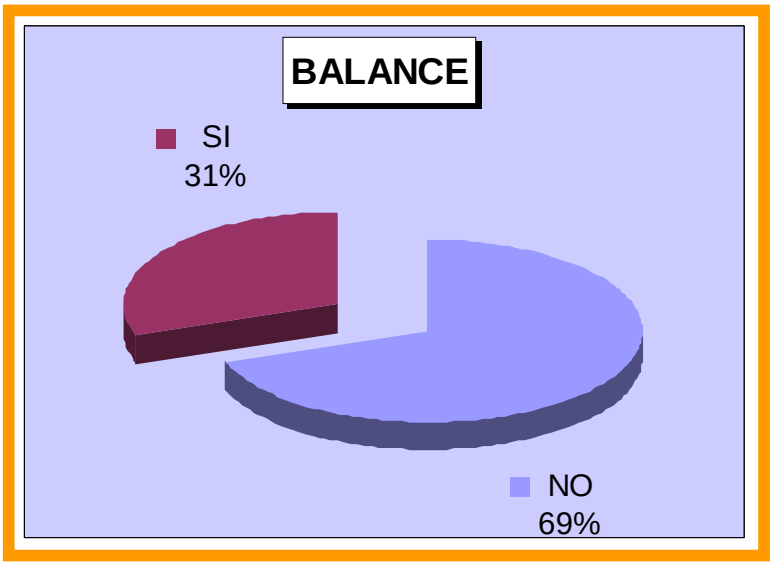
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



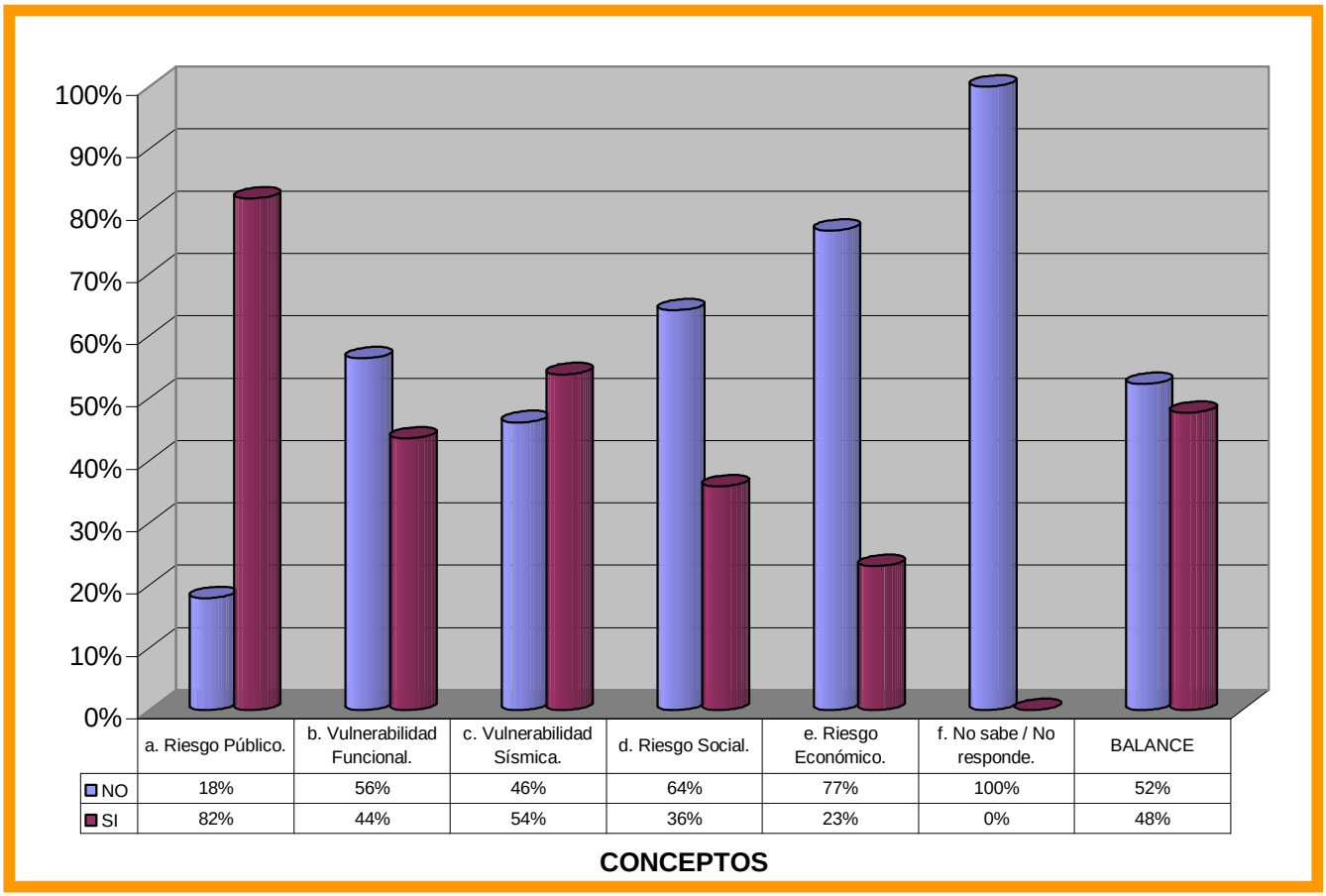
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



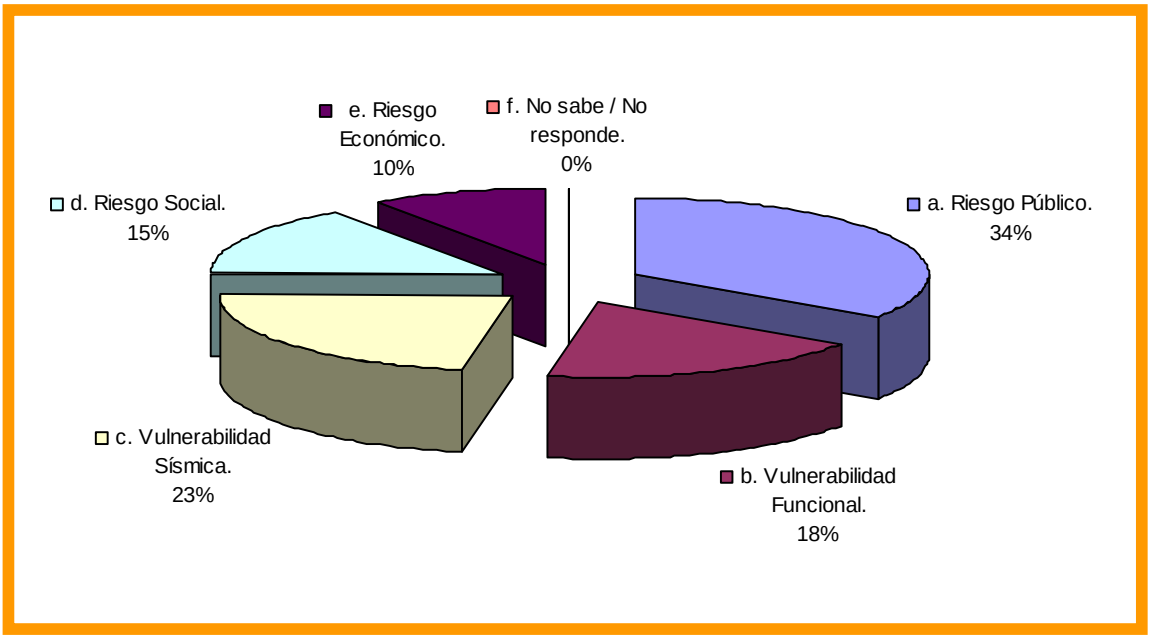
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	18%	56%	46%	64%	77%	100%	52%
SI	82%	44%	54%	36%	23%	0%	48%

CONCEPTOS

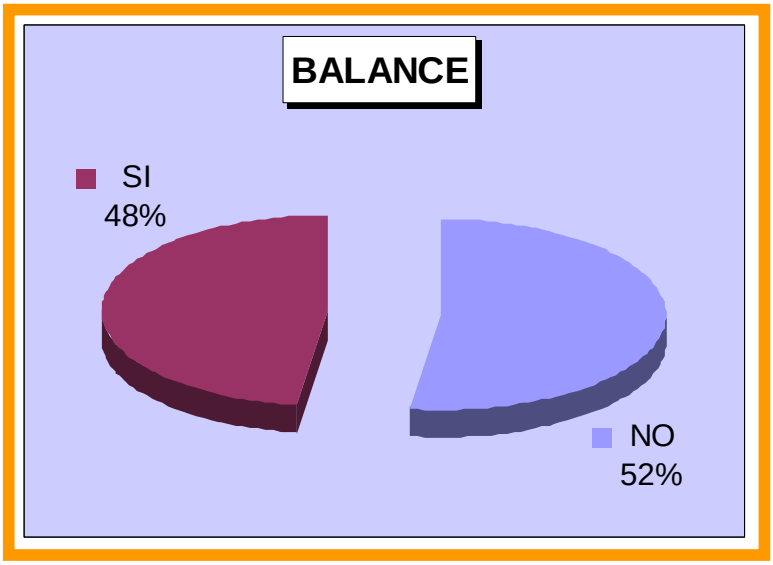
REDES - ENERGÍA

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



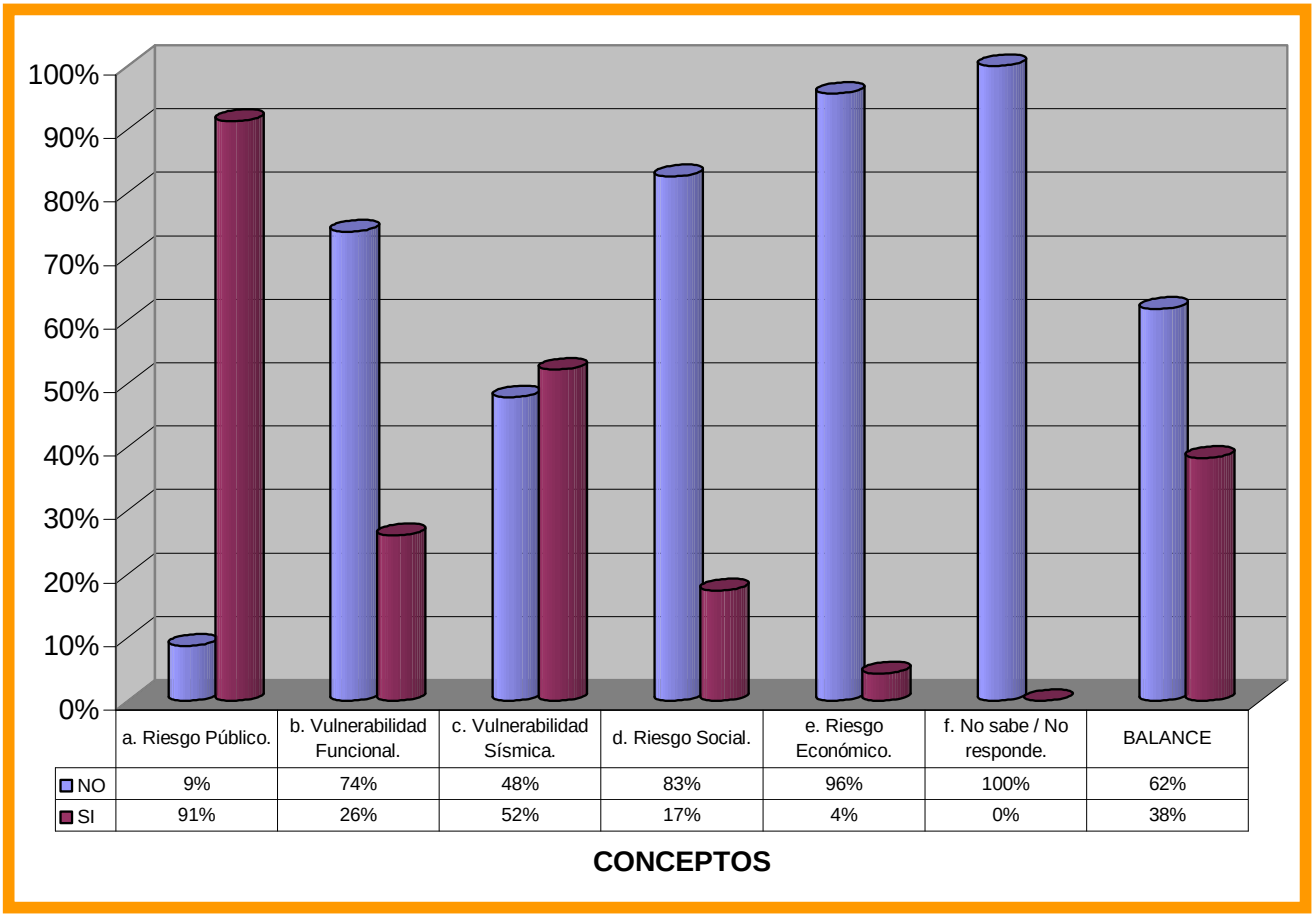
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



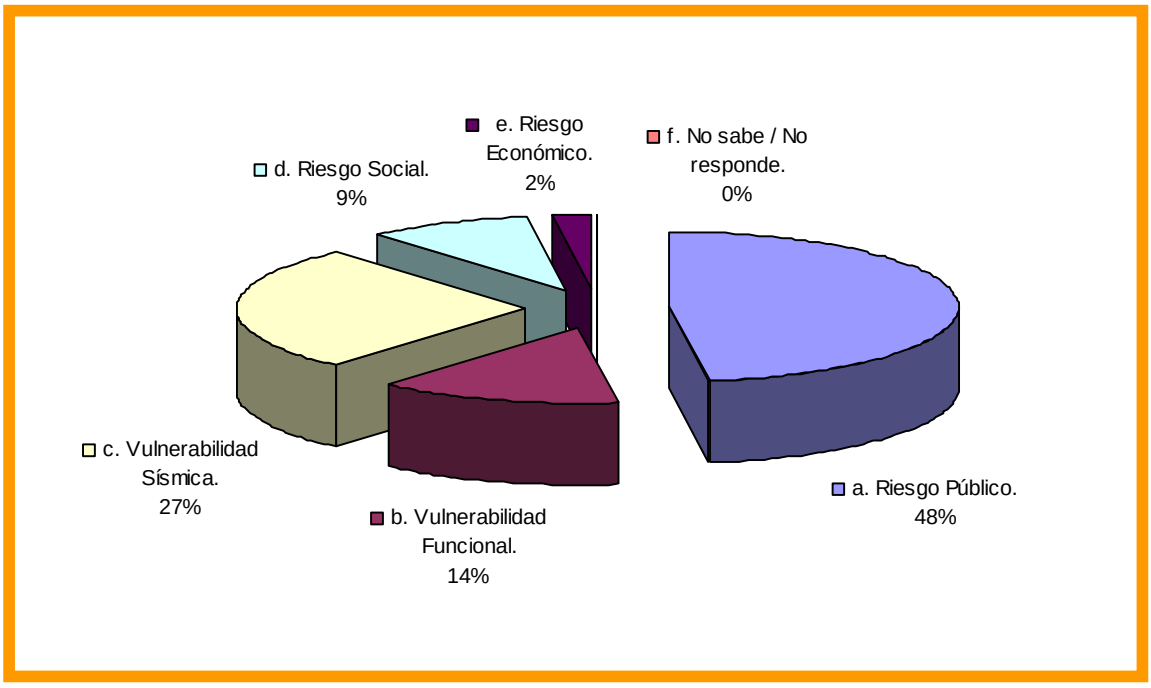
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	9%	74%	48%	83%	96%	100%	62%
SI	91%	26%	52%	17%	4%	0%	38%

CONCEPTOS

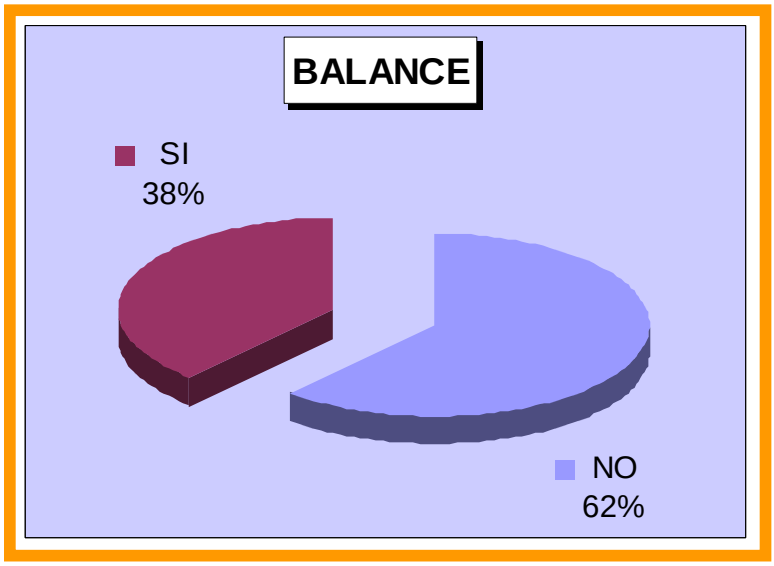
REDES - GAS NATURAL

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



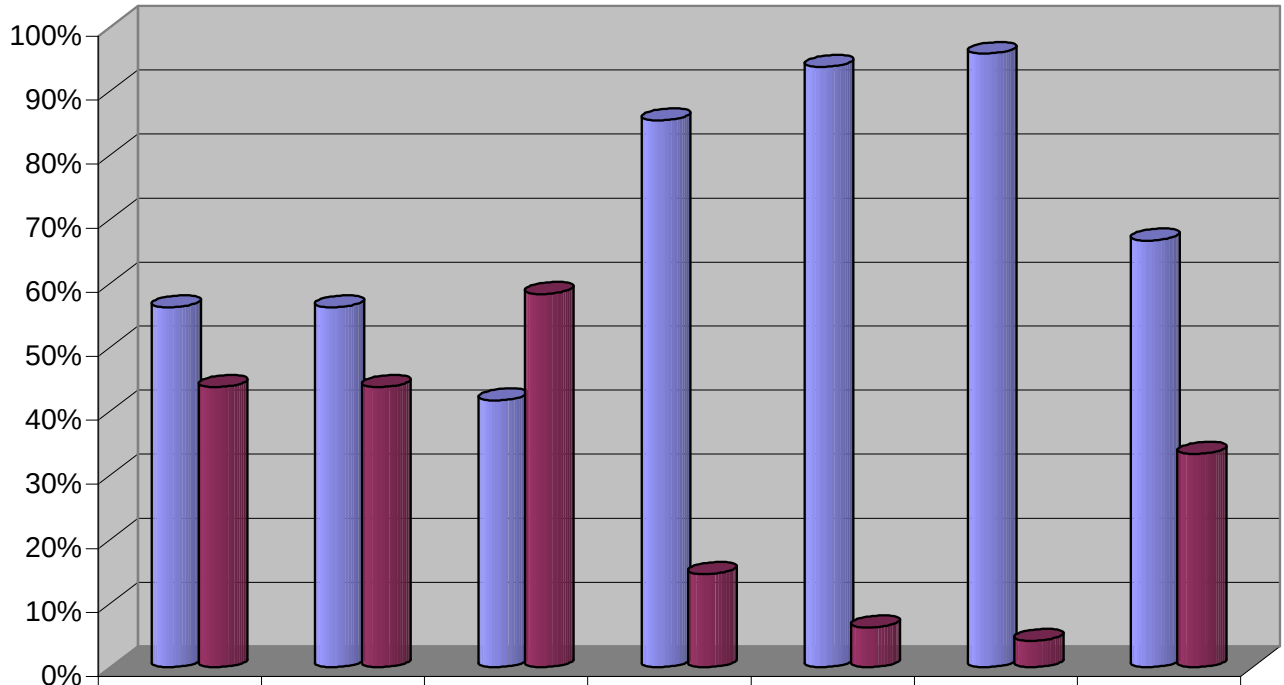
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



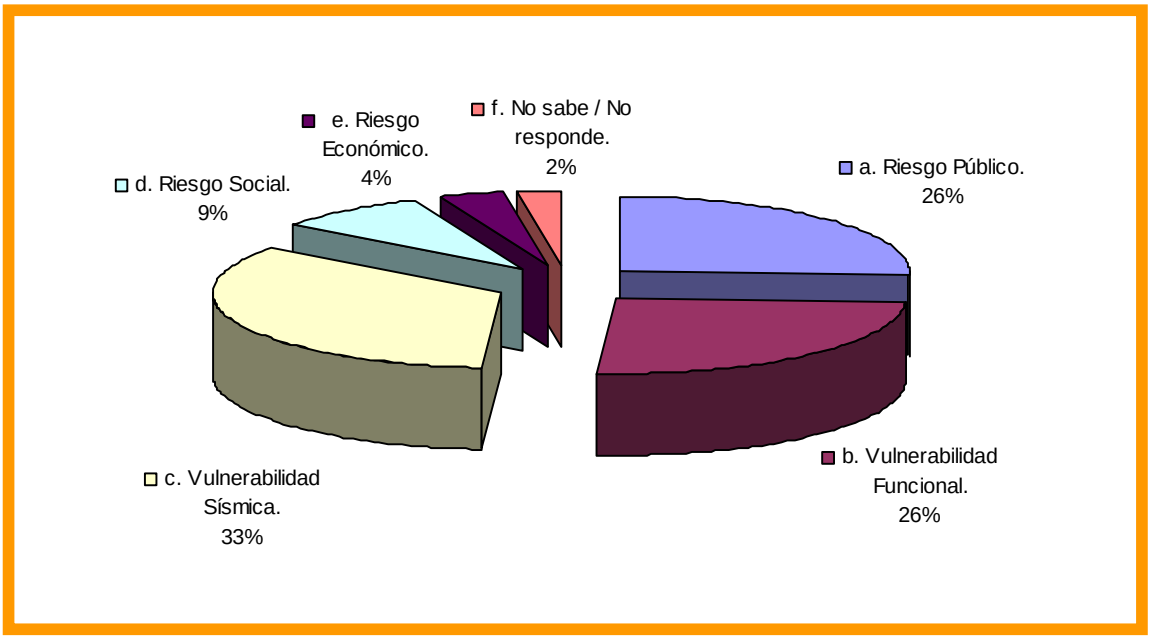
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	56%	56%	42%	85%	94%	96%	67%
SI	44%	44%	58%	15%	6%	4%	33%

CONCEPTOS

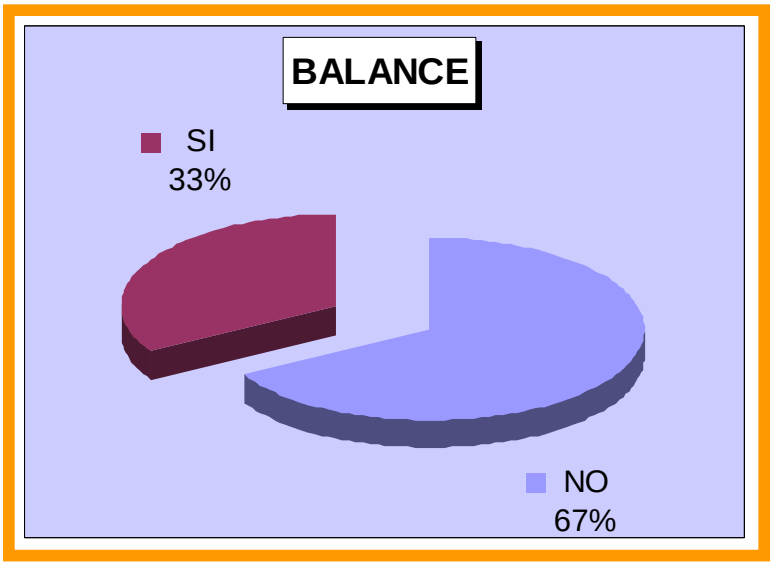
REDES - MOVILIDAD

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



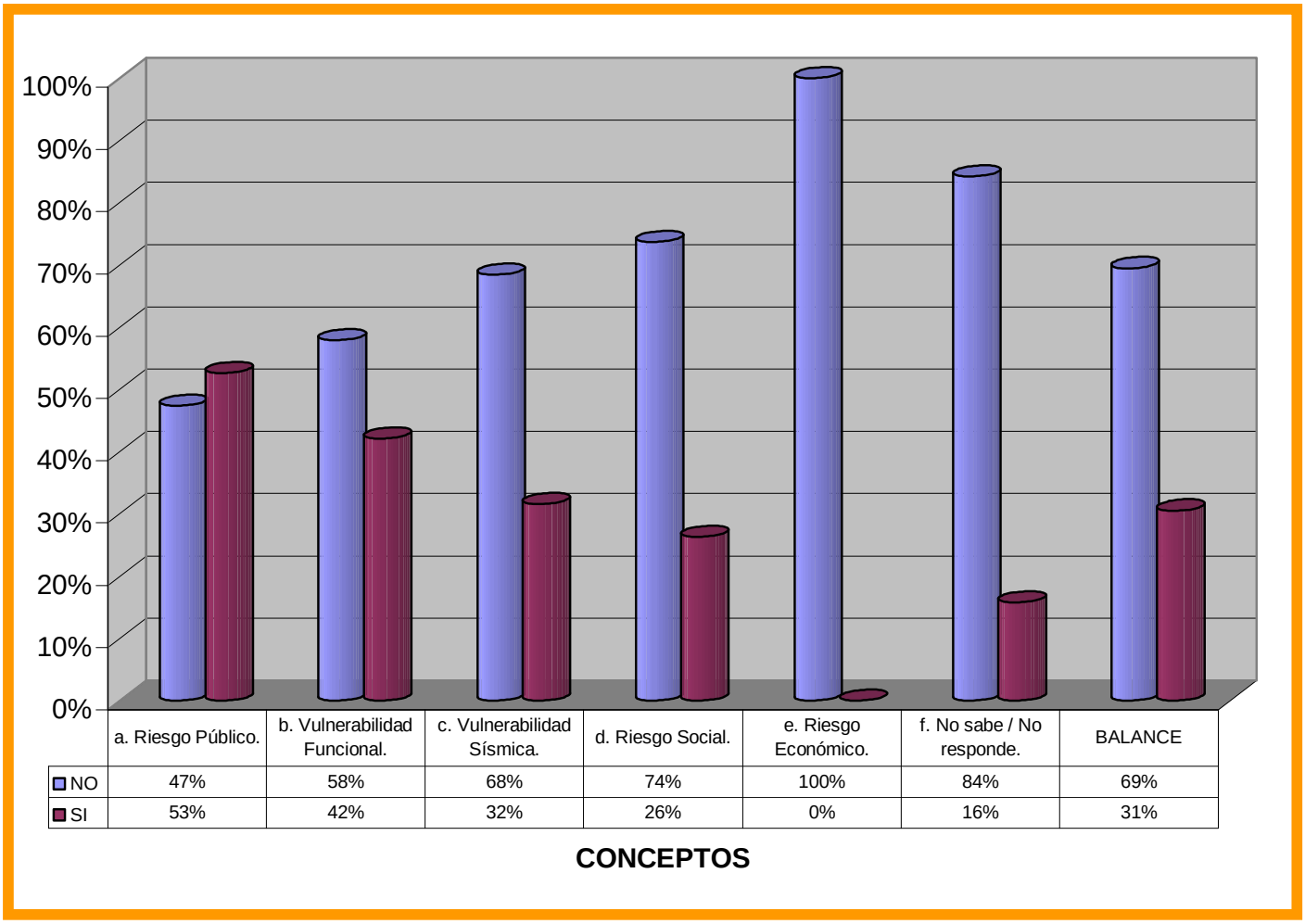
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



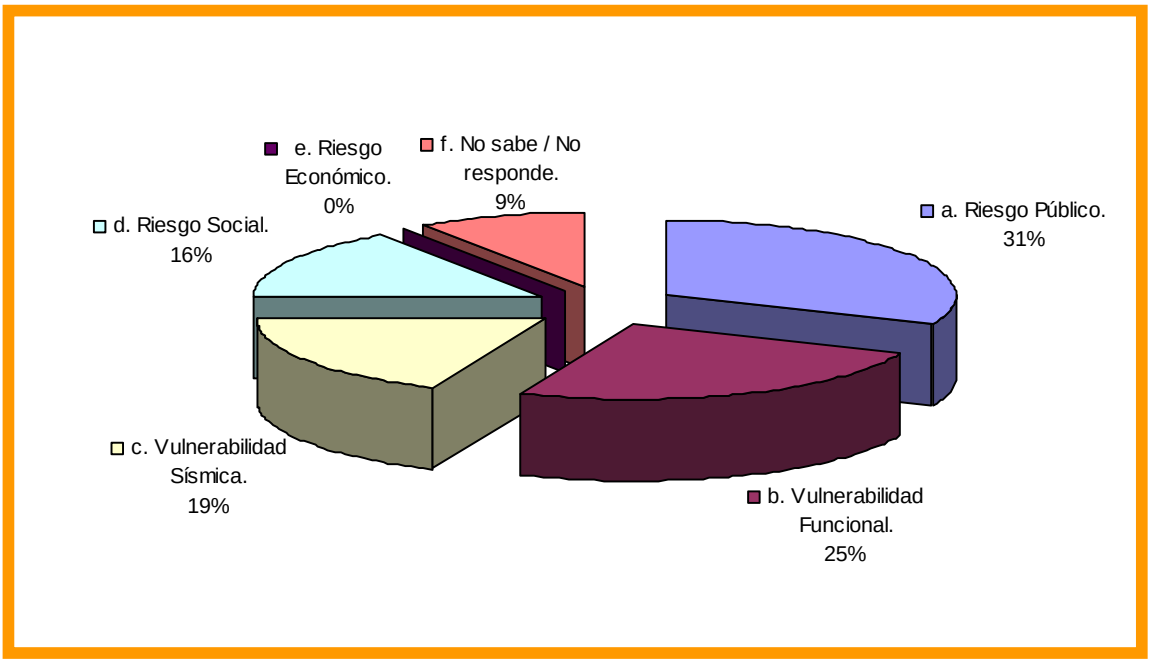
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	47%	58%	68%	74%	100%	84%	69%
SI	53%	42%	32%	26%	0%	16%	31%

CONCEPTOS

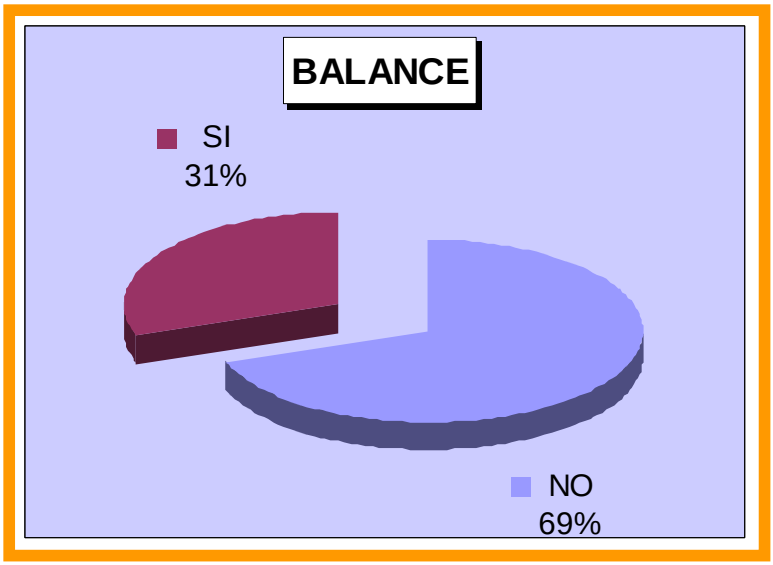
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

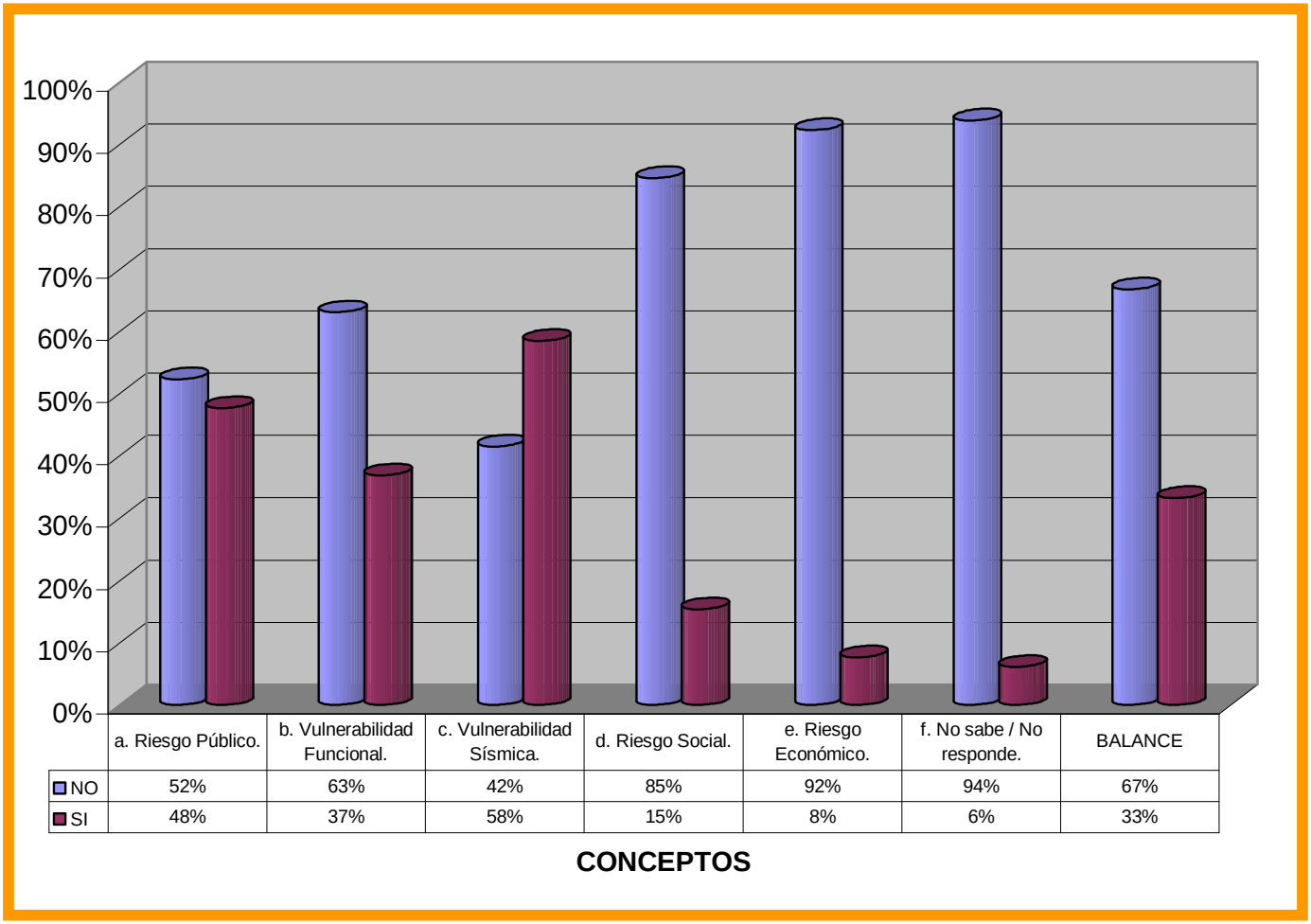


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.3. PREGUNTA 3
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



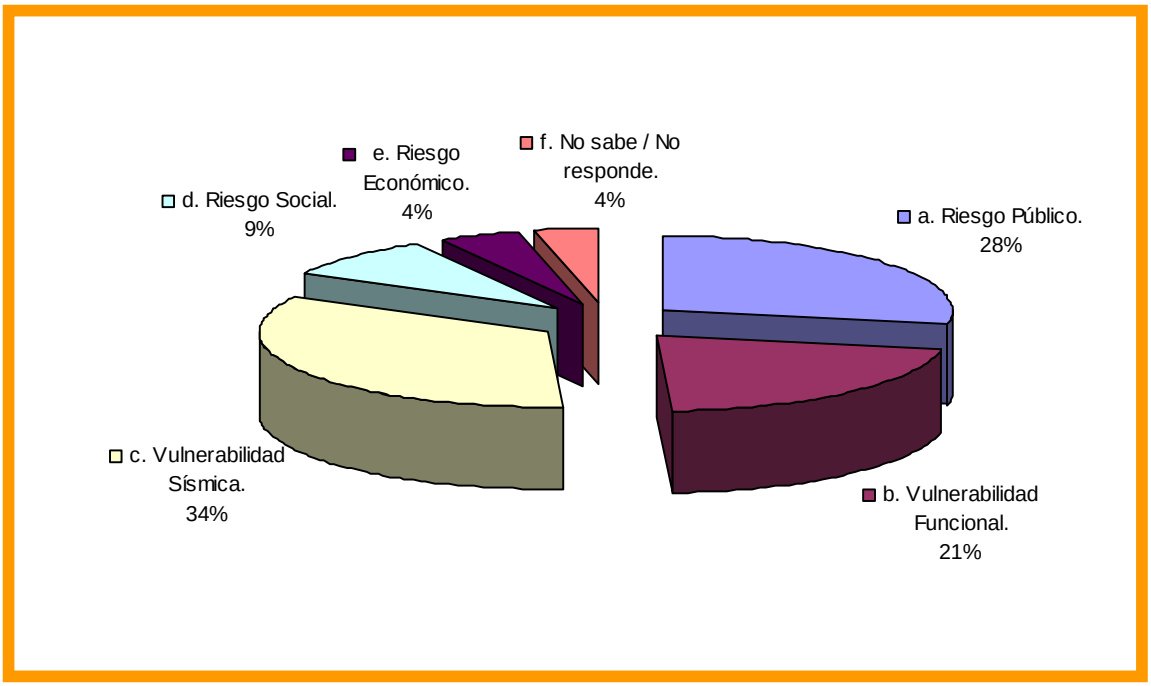
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	52%	63%	42%	85%	92%	94%	67%
SI	48%	37%	58%	15%	8%	6%	33%

CONCEPTOS

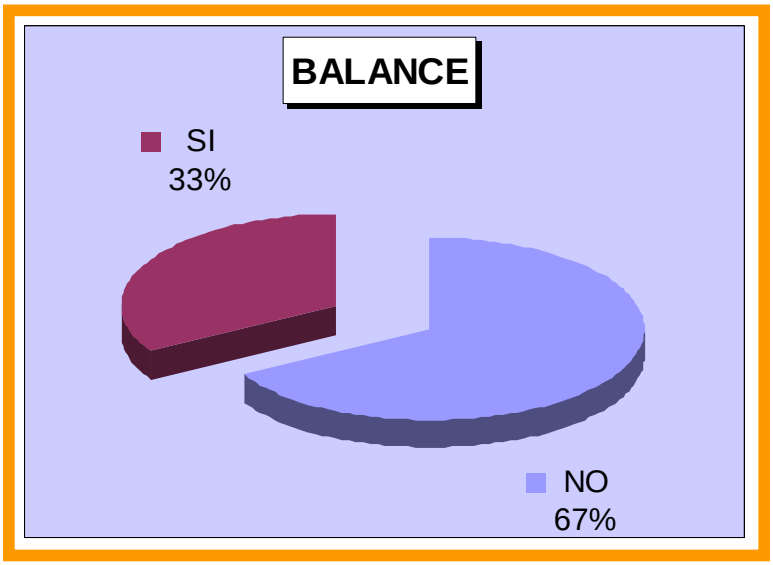
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.4. PREGUNTA 4.

Marque con una X, cuáles de los siguientes componentes, de la infraestructura de las redes de servicio público, se le debe hacer reforzamiento estructural:

ACUEDUCTO

a. Redes matrices.	⬭
b. Tanques de almacenamiento	⬭
c. Centros de control.	⬭
d. Redes locales.	⬭
e. Contadores y armarios.	⬭
f. Instalaciones interiores.	⬭
g. Ninguna	⬭
h. No sabe / No responde	⬭

ALCANTARILLADO

a. Colectores.	⬭
b. Pozos de inspección.	⬭
c. Canales y/o caños	⬭
d. Redes locales.	⬭
e. Sumideros	⬭
f. Cajas de inspección..	⬭
g. Todas.	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

ENERGÍA

a. Líneas de alta tensión.	⬭
b. Subestaciones eléctricas	⬭
c. Centros de control.	⬭
d. Redes locales.	⬭
e. Contadores y armarios.	⬭
f. Instalaciones interiores.	⬭
g. Ninguna	⬭
h. No sabe / No responde	⬭

GAS NATURAL

a. Red matriz.	⬭
b. Válvulas reguladoras.	⬭
c. Centros de control.	⬭
d. Red local.	⬭
e. Medidores	⬭
f. Estaciones de GNV	⬭
g. City Gate.	⬭
g. Todas.	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

MOVILIDAD

a. Vías	⬭
b. Puentes vehiculares.	⬭
c. Centros de control de semáforos	⬭
d. Centros administrativos.	⬭
e. Puentes peatonales.	⬭
f. Paraderos, estaciones del sistema	⬭
g. Todas.	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

RESIDUOS SÓLIDOS

a. Shut de basuras	⬭
b. Red Vital de seguridad.	⬭
c. Centros de acopio.	⬭
d. Relleno sanitario.	⬭
e. Otros sitios de disposición final.	⬭
f. Cuartos de basura.	⬭
g. Todas.	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

TELECOMUNICACIONES

a. Redes subterráneas.	⬭
b. Estaciones repetidoras.	⬭
c. Centros de control.	⬭
d. Redes locales.	⬭
e. Contadores y armarios.	⬭
f. Instalaciones interiores.	⬭
g. Todas.	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Vulnerabilidad Sísmica

Las respuestas afirmativas ante este punto están en un promedio del 30% mostrando que las distintas empresas que integran las redes de servicios públicos, clasifican el tema de reforzamiento estructural en alguno de los 8 ítems mencionados y solo un 6% no sabe o no responde frente a este tema.

Cabe destacar que el tema de reforzamiento estructural se esta ejecutando en un 45% para los empleados de las entidades de la red de Movilidad, en acciones orientadas a la ejecución de obras en la malla vial y el reforzamiento estructural en sus sedes de funcionamiento. Respuestas que al compararse con lo que la E.A.A.B. viene adelantando encontramos que el tema de reforzamiento estructural se ha vuelto prioritario dentro de su presupuesto, para esto ha elaborado estudios de reducción de la vulnerabilidad en las

estaciones de control de Cazucá, Chicó, San Diego, Santa Ana, Silencio, Vitelma y en la red matriz del sistema de Acueducto de Bogotá.

Como también, ha realizado obras de sismo resistencia en el edificio administrativo de la central de operaciones del Acueducto y a esto se suma la ejecución de las obras de rehabilitación de las estructuras de alivio en el canal salitre.

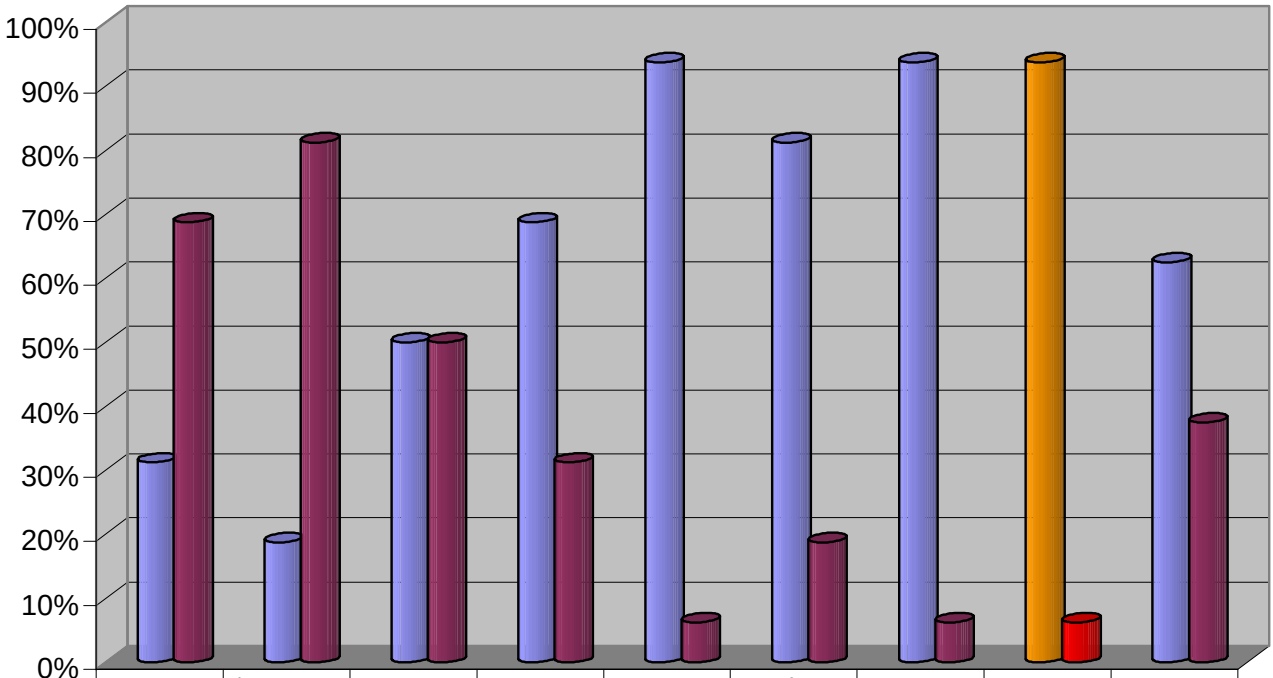
Para las entidades de la red de Energía que tienen un porcentaje similar a las anteriores empresas correspondiente al 36%, encontramos que sus empleados se orientan en un alto porcentaje a identificar que el reforzamiento estructural debe realizarse en las subestaciones eléctricas y en un menor porcentaje en las instalaciones internas. Frente a este tema las acciones que Codensa y la Empresa de Energía de Bogotá adelantan se ajustan a estudios de vulnerabilidad sísmica en los edificios de control de las subestaciones de transmisión, en 15 subestaciones y en obras de reforzamiento estructural de 3 subestaciones.

El sistema que evidencia menos necesidad entorno al reforzamiento estructural en su infraestructura de redes de servicio público es la de residuos sólidos con un porcentaje del 20% de personas que contestaron y cuya respuesta está orientada a que debe realizarse reforzamiento específicamente en centros de acopio.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



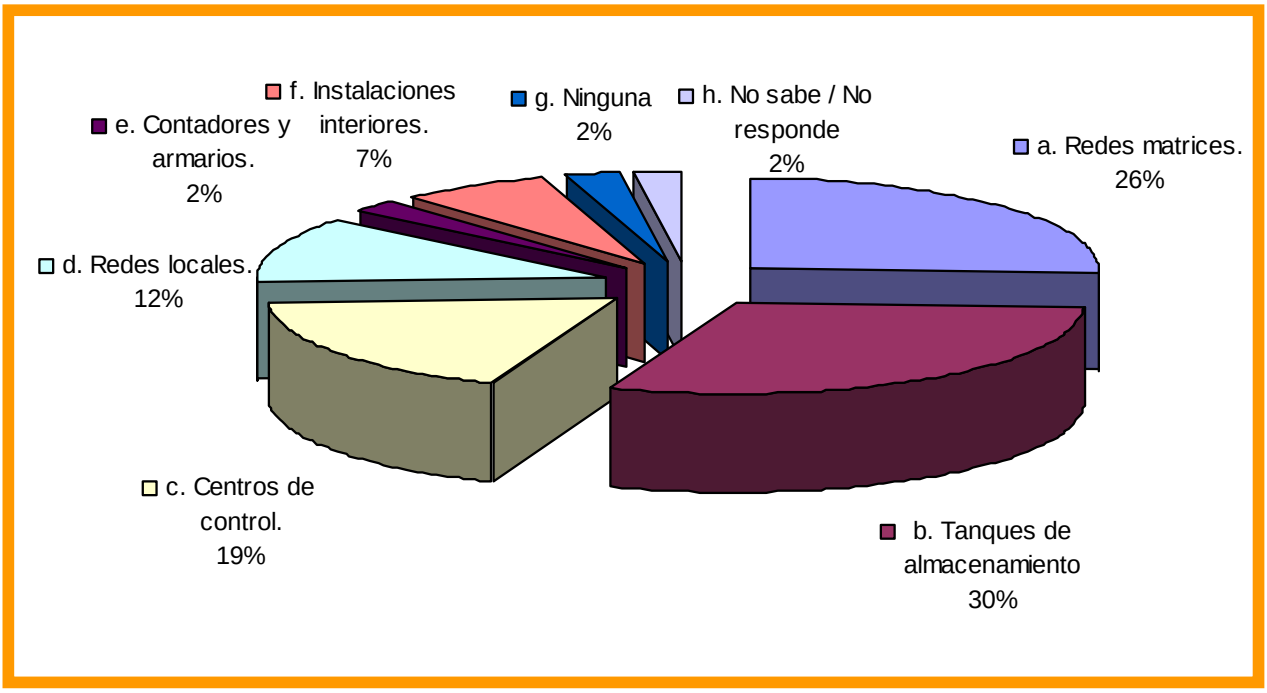
	a. Redes matrices.	b. Tanques de almacenamie	c. Centros de control.	d. Redes locales.	e. Contadores y armarios.	f. Instalaciones interiores.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	BALANCE
NO	31%	19%	50%	69%	94%	81%	94%	94%	63%
SI	69%	81%	50%	31%	6%	19%	6%	6%	38%

COMPONENTES

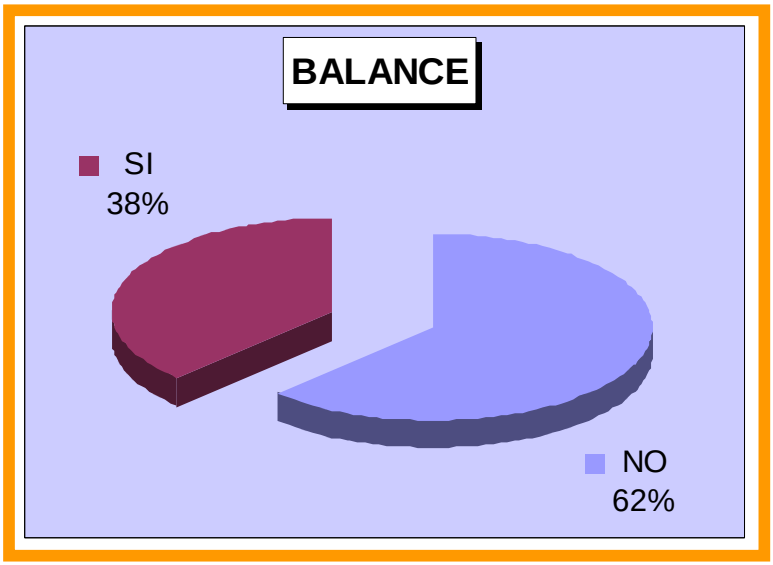
REDES - ACUEDUCTO

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



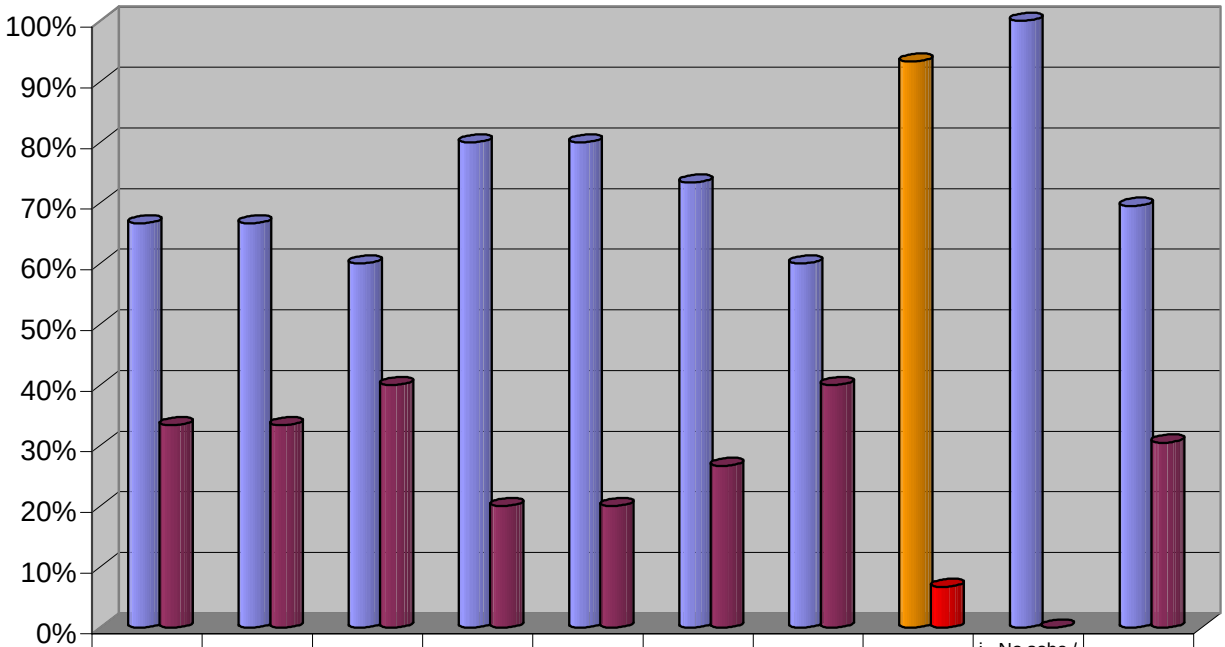
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



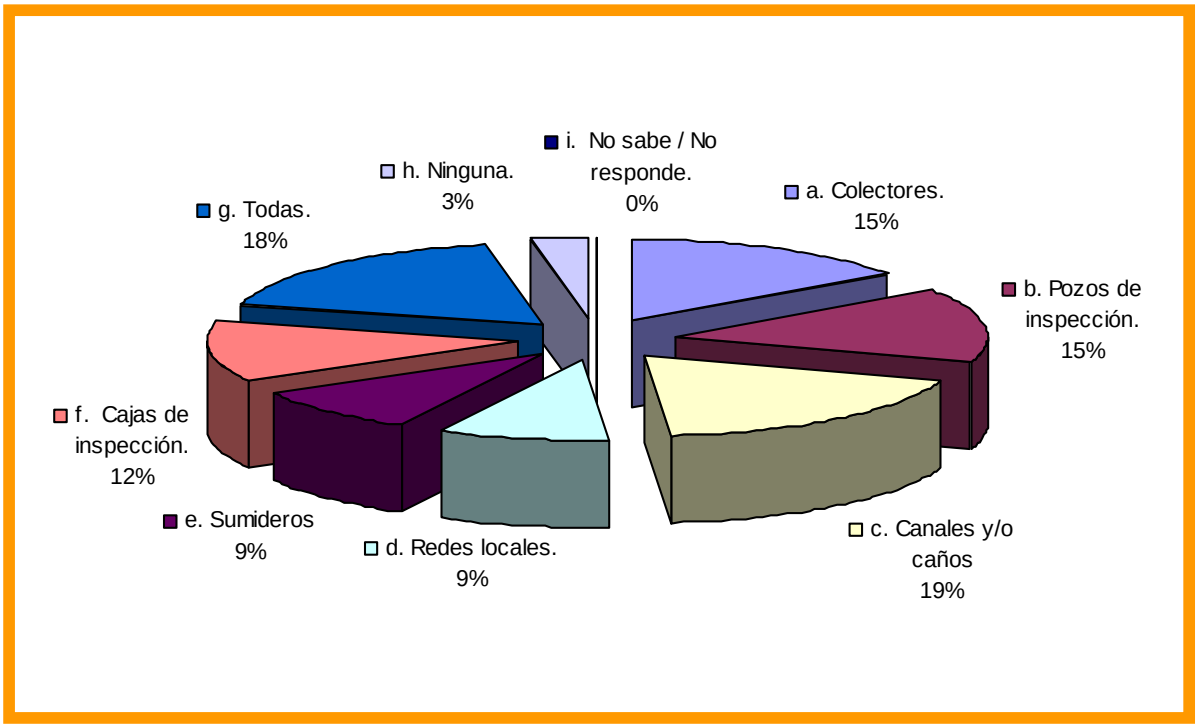
	a. Colectores.	b. Pozos de inspección.	c. Canales y/o caños	d. Redes locales.	e. Sumideros	f. Cajas de inspección.	g. Todas.	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	67%	67%	60%	80%	80%	73%	60%	93%	100%	70%
SI	33%	33%	40%	20%	20%	27%	40%	7%	0%	30%

COMPONENTES

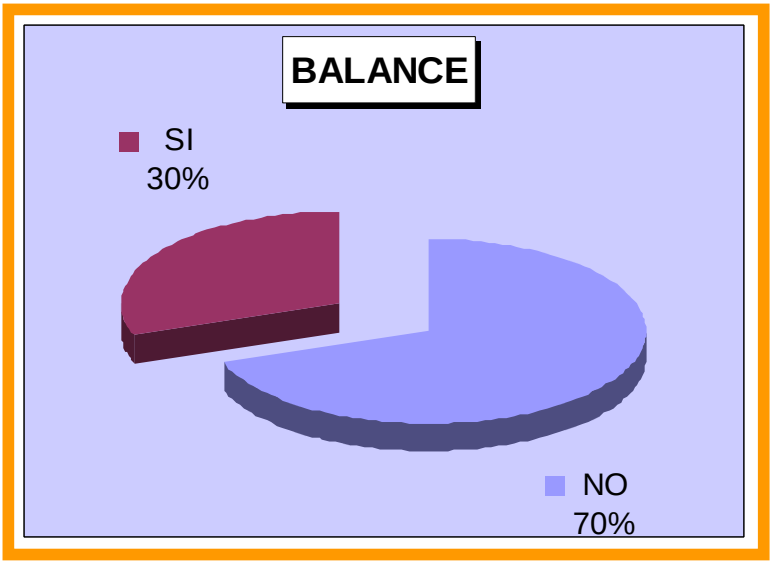
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



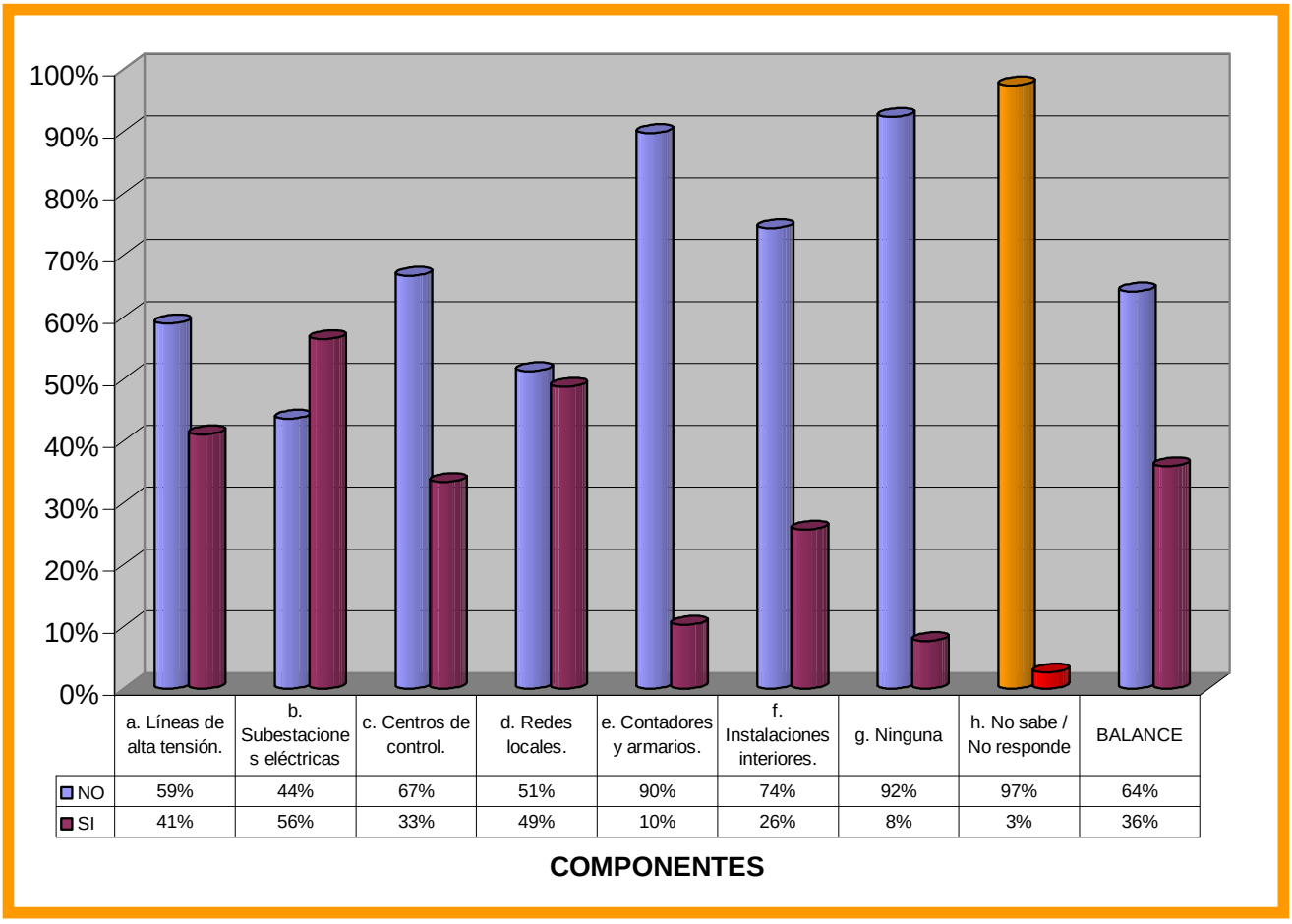
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



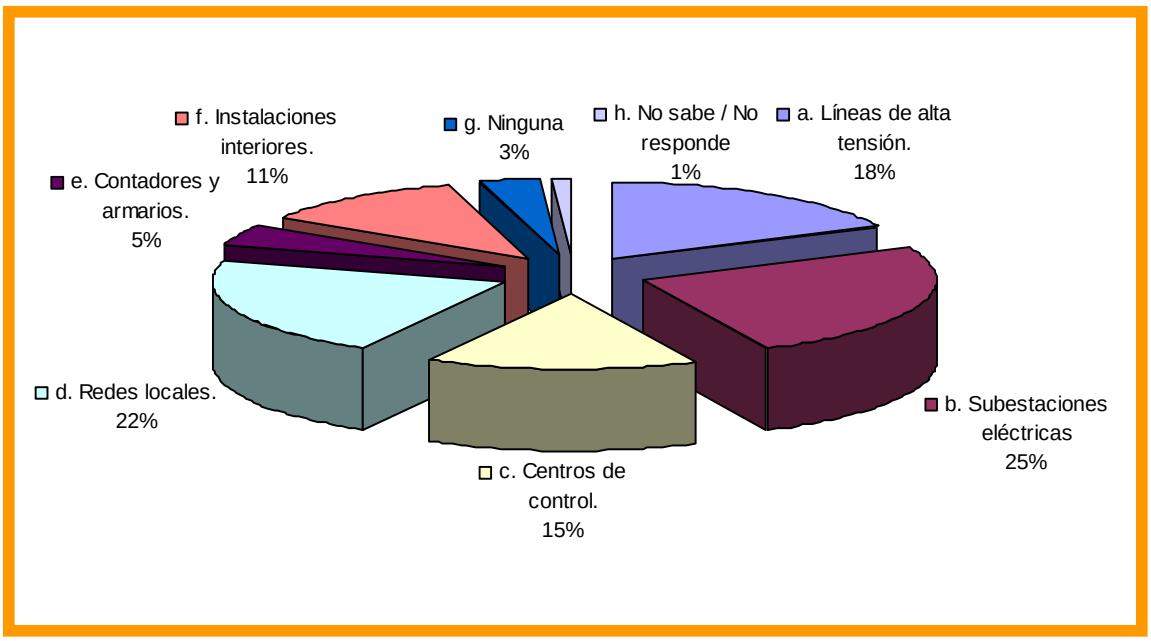
	a. Líneas de alta tensión.	b. Subestaciones eléctricas	c. Centros de control.	d. Redes locales.	e. Contadores y armarios.	f. Instalaciones interiores.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	BALANCE
NO	59%	44%	67%	51%	90%	74%	92%	97%	64%
SI	41%	56%	33%	49%	10%	26%	8%	3%	36%

COMPONENTES

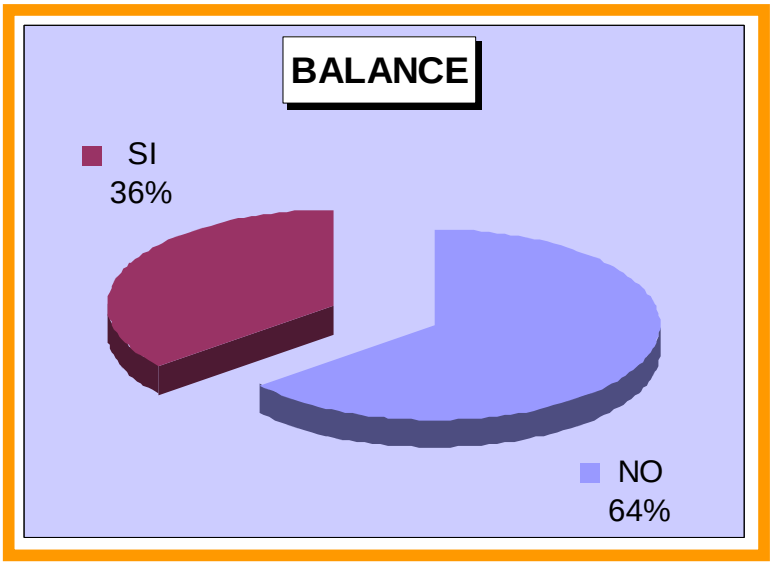
REDES - ENERGÍA

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



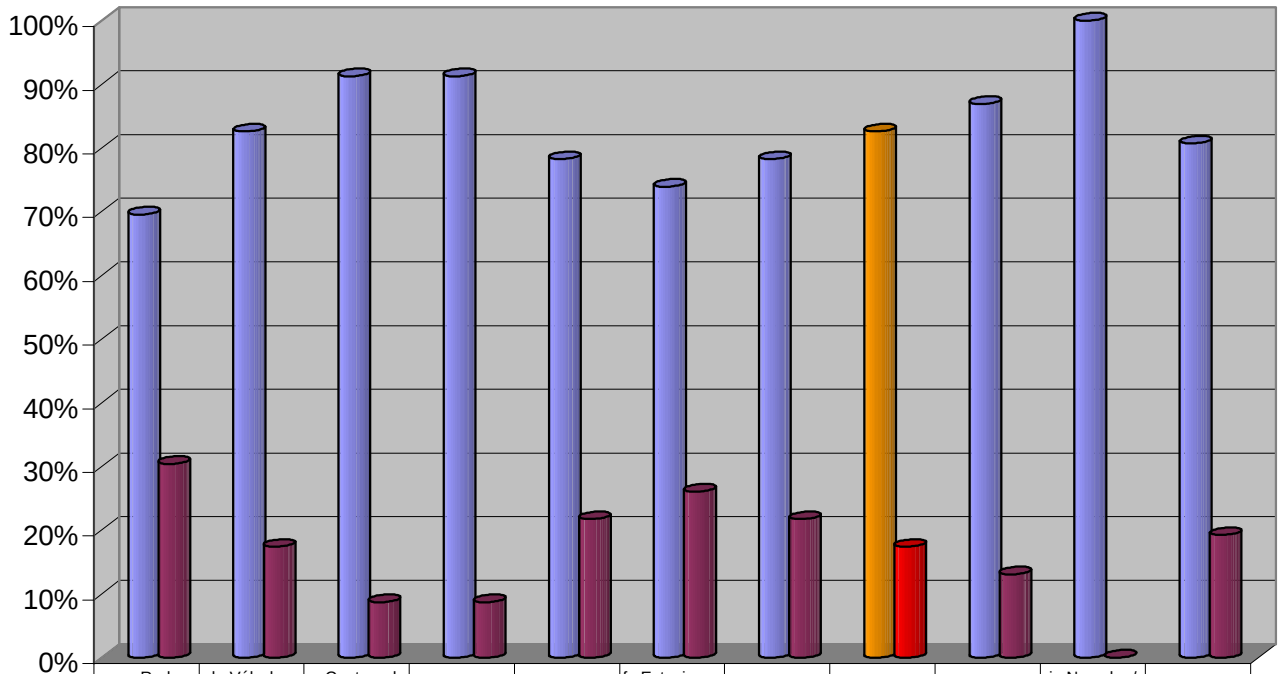
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



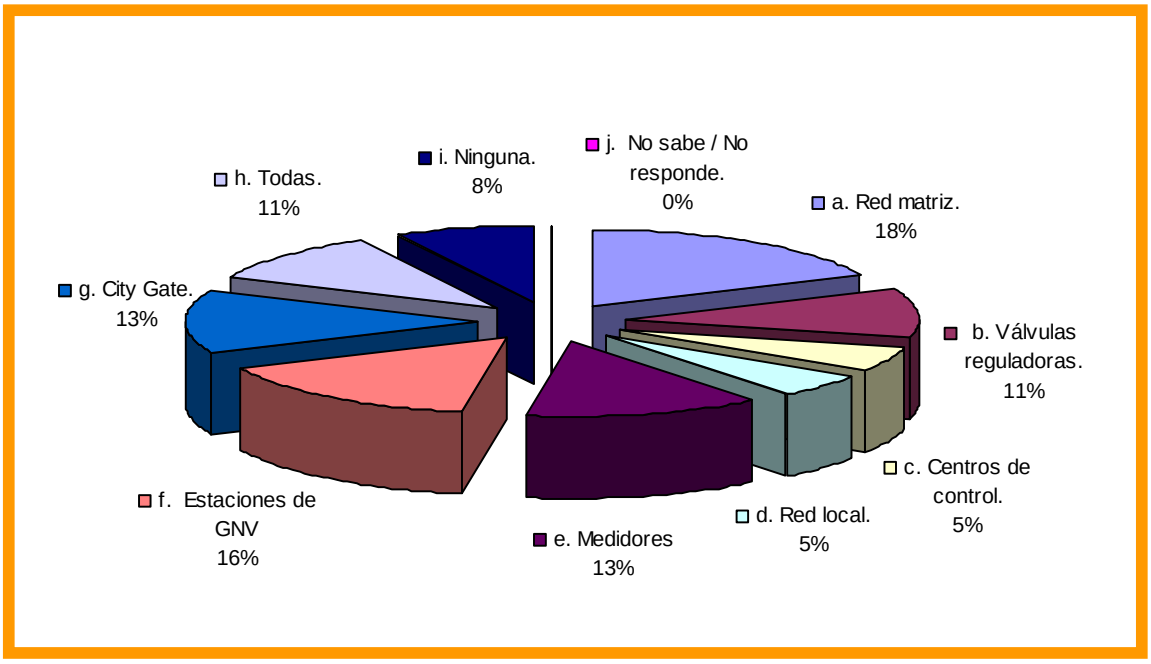
	a. Red matriz.	b. Válvulas reguladoras.	c. Centros de control.	d. Red local.	e. Medidores	f. Estaciones de GNV	g. City Gate.	h. Todas.	i. Ninguna.	j. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	70%	83%	91%	91%	78%	74%	78%	83%	87%	100%	81%
SI	30%	17%	9%	9%	22%	26%	22%	17%	13%	0%	19%

COMPONENTES

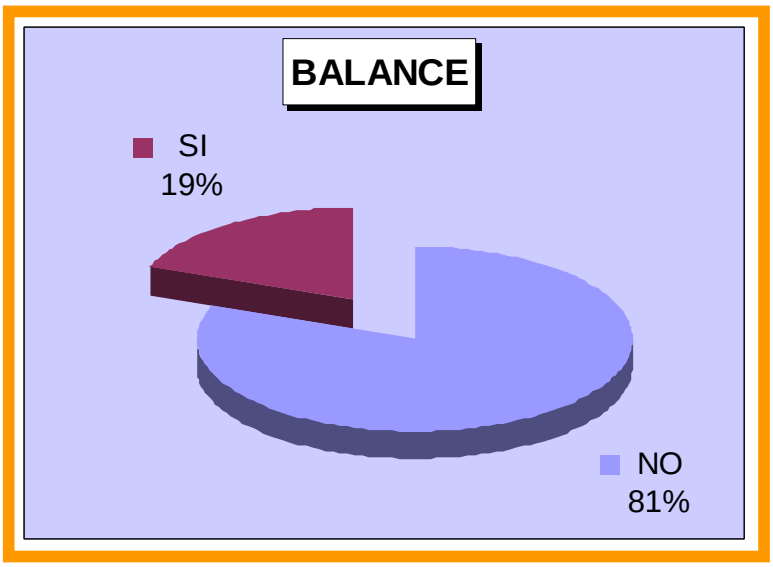
REDES - GAS NATURAL

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



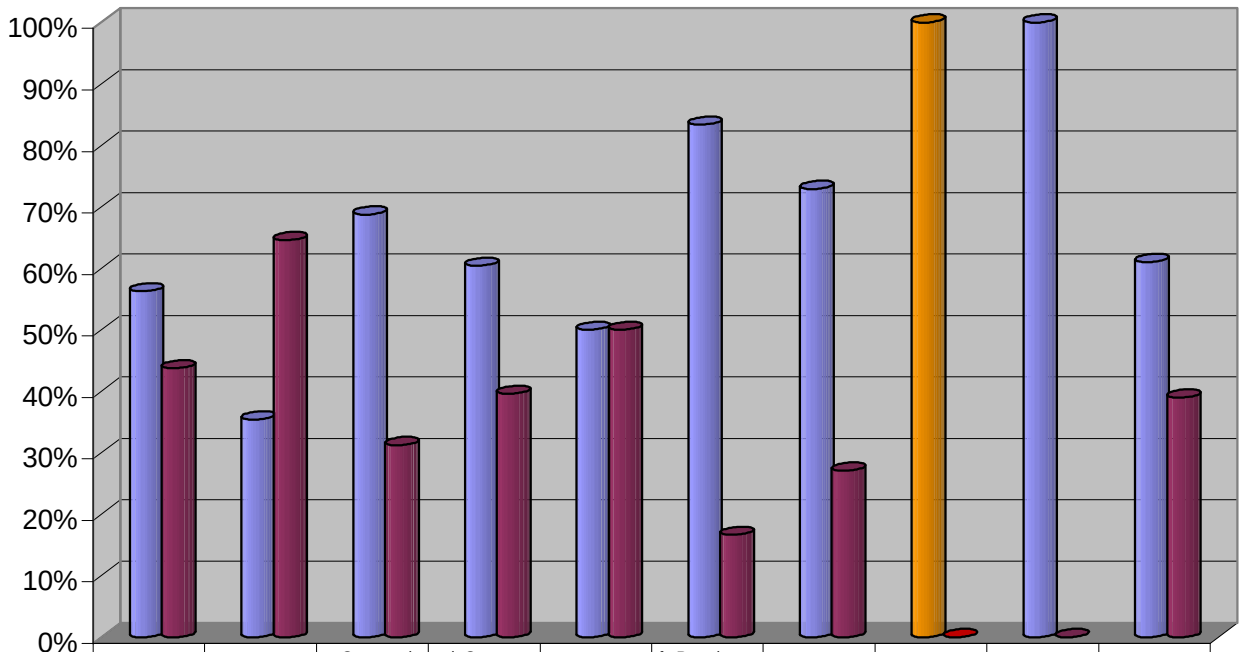
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



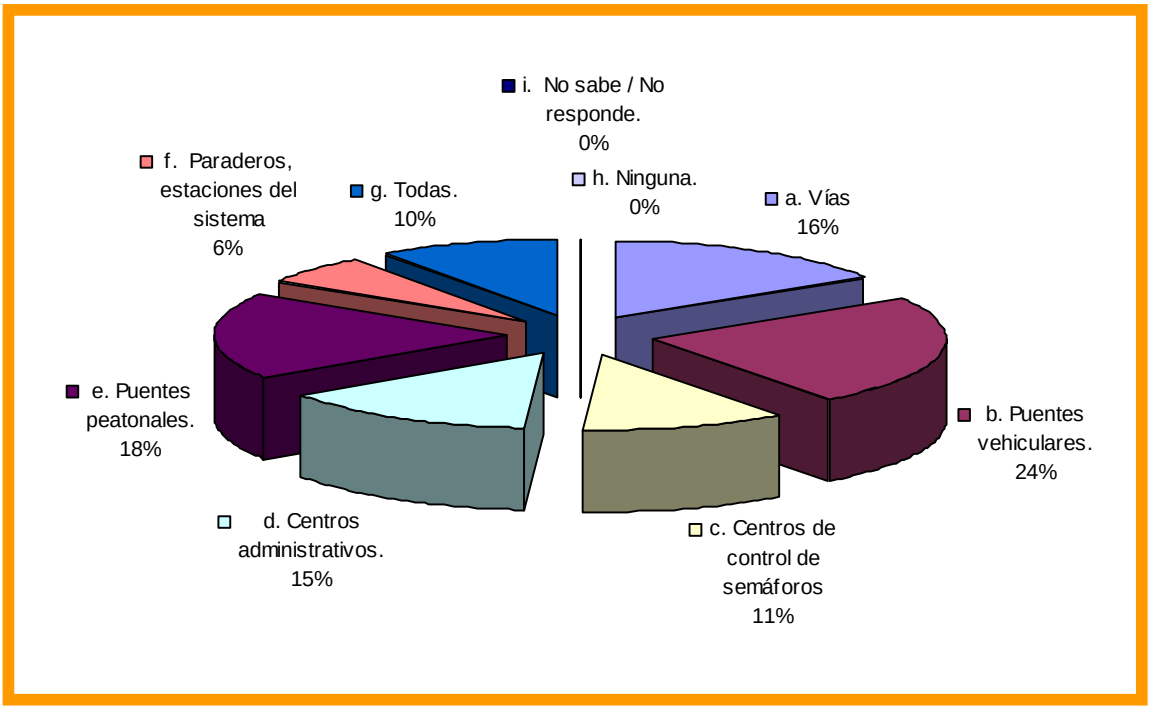
	a. Vías	b. Puentes vehiculares.	c. Centros de control de semáforos	d. Centros administrativos.	e. Puentes peatonales.	f. Paraderos, estaciones del sistema	g. Todas.	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	56%	35%	69%	60%	50%	83%	73%	100%	100%	61%
SI	44%	65%	31%	40%	50%	17%	27%	0%	0%	39%

COMPONENTES

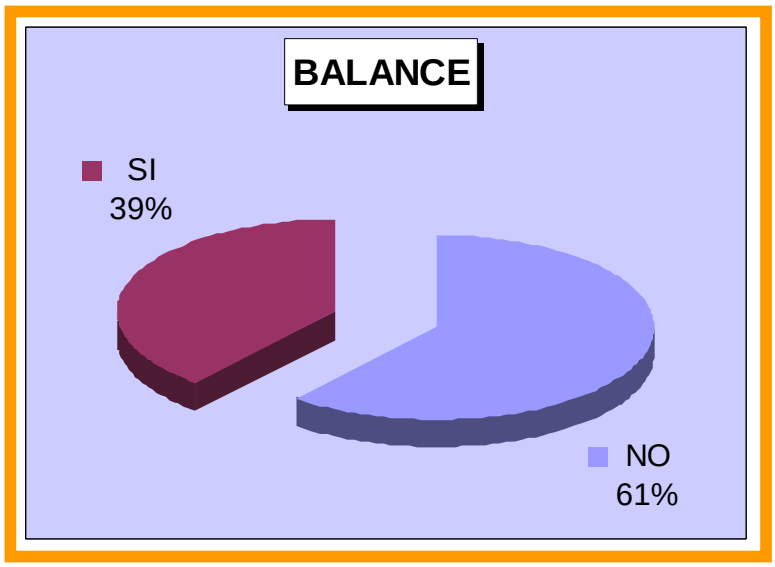
REDES - MOVILIDAD

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



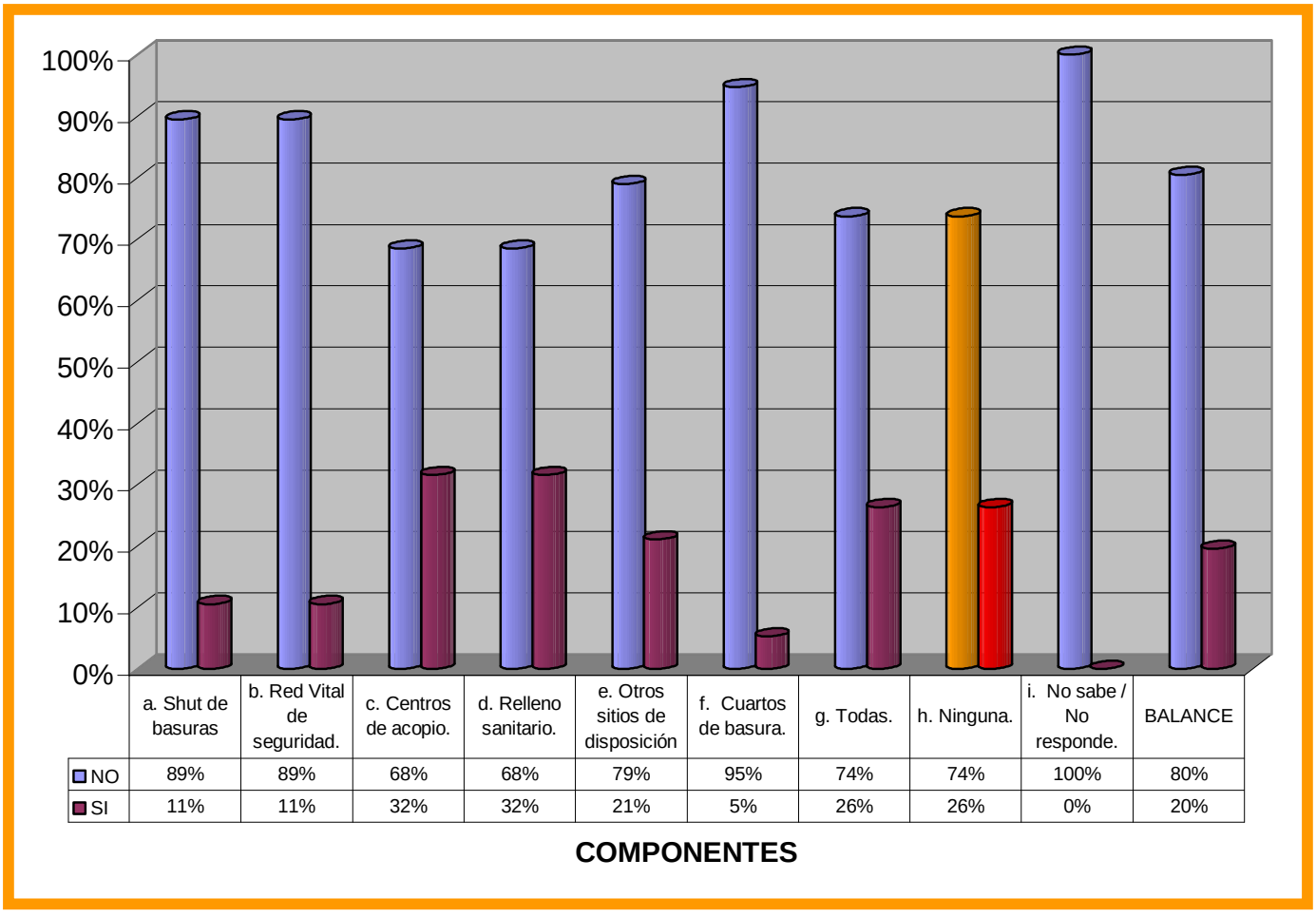
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



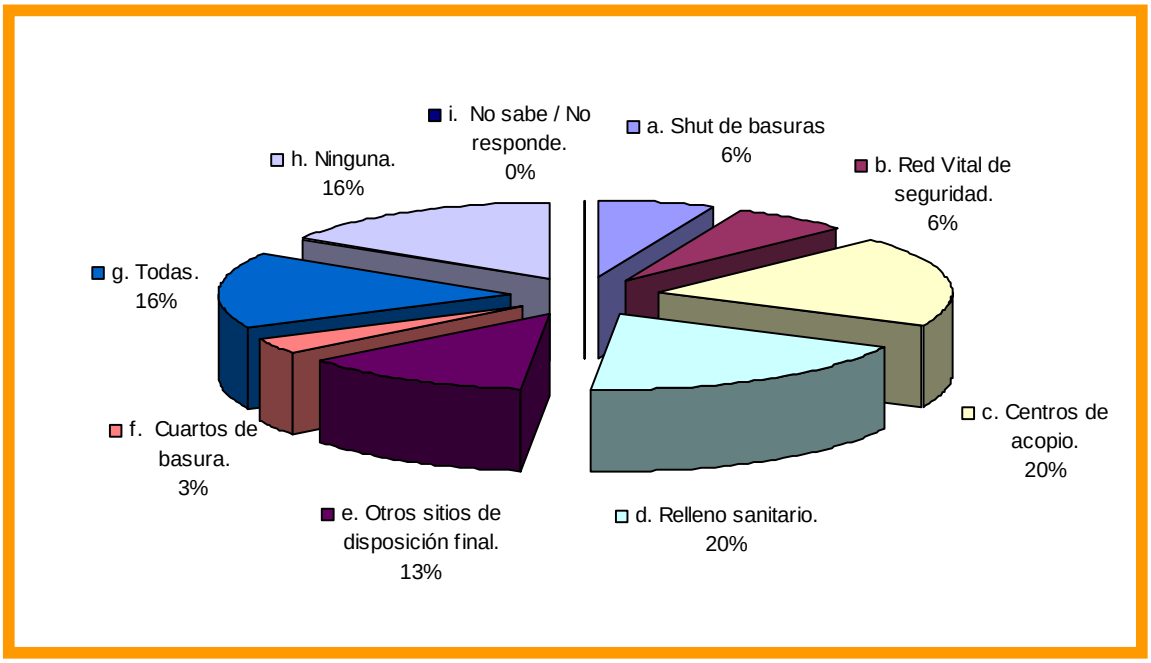
	a. Shut de basuras	b. Red Vital de seguridad.	c. Centros de acopio.	d. Relleno sanitario.	e. Otros sitios de disposición	f. Cuartos de basura.	g. Todas.	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	89%	89%	68%	68%	79%	95%	74%	74%	100%	80%
SI	11%	11%	32%	32%	21%	5%	26%	26%	0%	20%

COMPONENTES

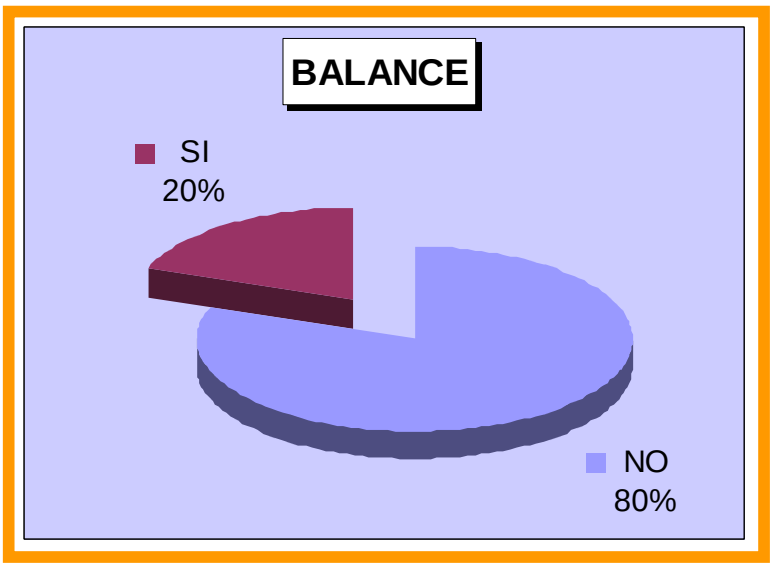
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



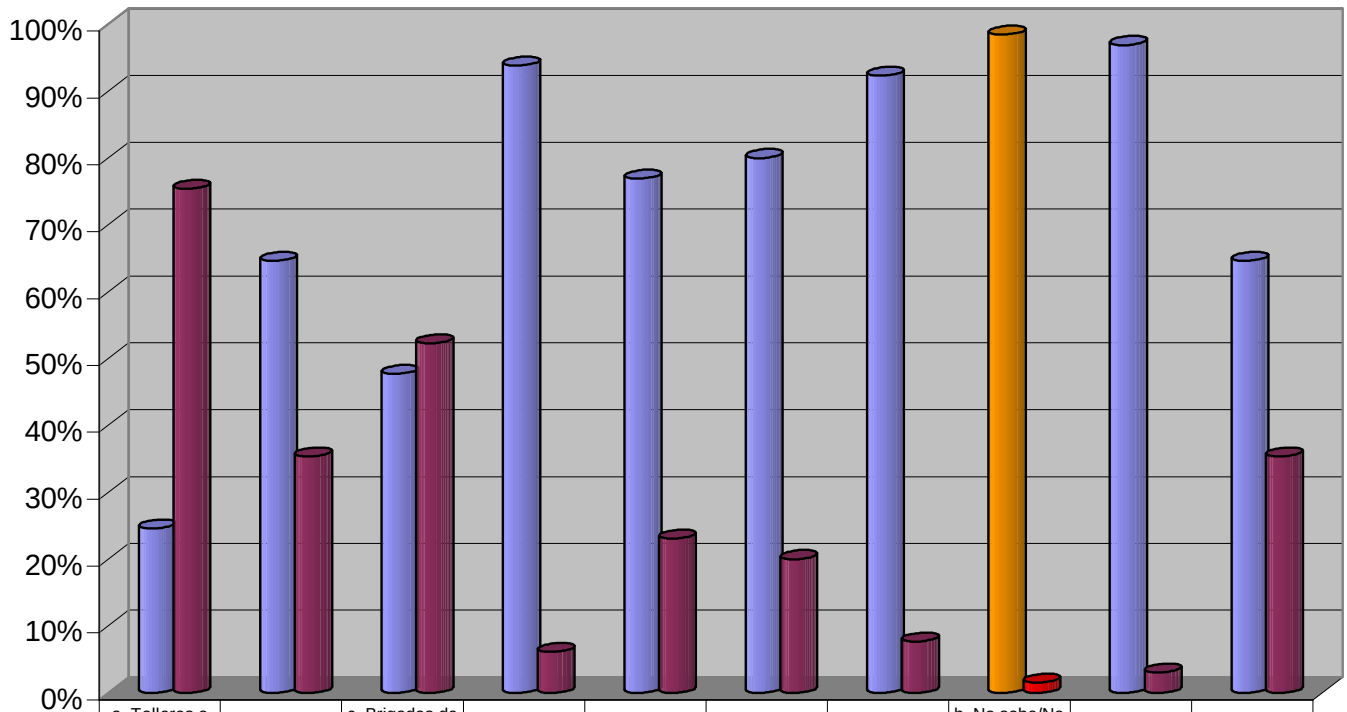
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



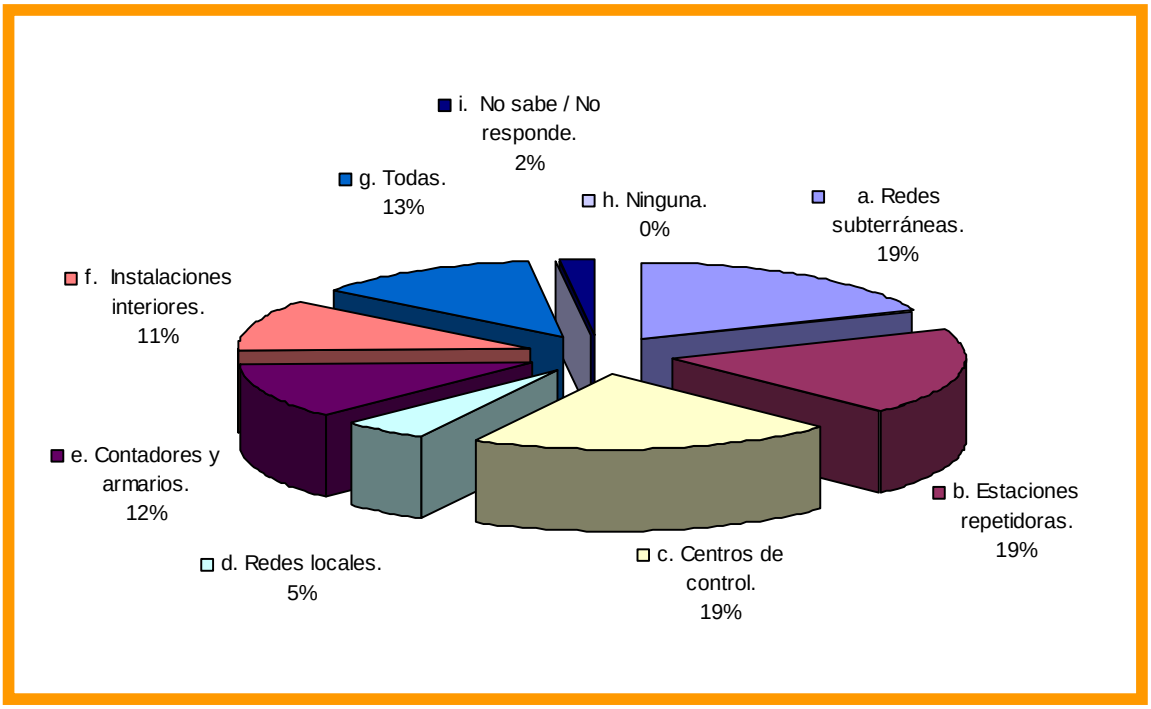
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	25%	65%	48%	94%	77%	80%	92%	98%	97%	65%
SI	75%	35%	52%	6%	23%	20%	8%	2%	3%	35%

METODOLOGIAS

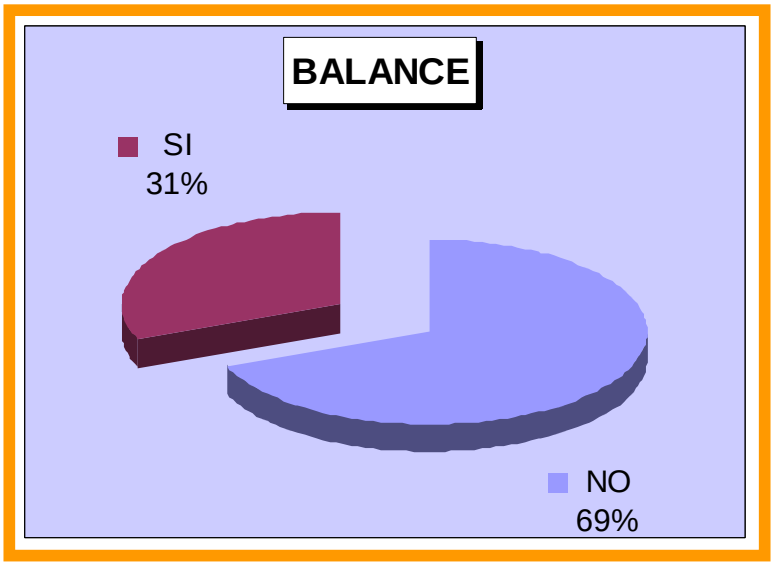
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.5. PREGUNTA 5.

Marque con una X, cuál de las siguientes medidas para reducir la vulnerabilidad funcional, implementa la empresa a la que usted pertenece:



Temática: Reducción de Vulnerabilidad Funcional

El 37% de los empleados de las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos, reconocen que las medidas contempladas en la pregunta pueden ayudar a reducir la vulnerabilidad funcional, pero se encontró que un 8% de los encuestados no saben ni responden frente a este tema.

Dentro de las medidas que mayor fuerza ha tomado en el tema de reducción de la vulnerabilidad funcional encontramos los planes de contingencia con un 75%, que para la mayoría de las entidades resulta ser un procedimiento que permite establecer evaluaciones, planificaciones y operaciones de respuesta frente a un siniestro que se presenten en las redes de servicios públicos. Así mismo, la puesta en marcha de estos planes de acuerdo a las entidades se ha convertido en una prioridad que sus empleados han contemplado dentro de sus cronogramas de trabajo, tal como se establece en el Articulo 15 del Decreto 332 del 2004 en donde se determina que en “desarrollo de lo dispuesto en los artículos 8 y 9 del Decreto 919 de 1989, las entidades o personas públicas o privadas cuyas actividades puedan dar lugar a riesgos públicos deben hacer análisis de riesgos, de planes de contingencia y de medidas de prevención y mitigación.

Las redes más conscientes frente a la elaboración de planes de contingencia son Acueducto con el 81%, Telecomunicaciones y Gas el 83% y Residuos Sólidos con el 79%. Pero qué ha hecho que estas empresas orienten sus esfuerzos en reducir la vulnerabilidad funcional a través de planes de contingencia, la creación de medidas preparatorias que se tomen considerando la eficiencia y la reduciendo en el costo que pudiese producir un siniestro.

Dentro de las medidas de reducción de la vulnerabilidad funcional encontramos la modernización de la red, que aplica en gran escala para las redes de Alcantarillado y Energía, quienes a la fecha tienen grandes obras que se orientan a atender esta medida y para lo cual sus empleados han sido concientes de la necesidad del cambio. Así mismo, la E.A.A.B presenta dentro de su estructura una gama de sistemas alternos que la han catalogado dentro de una calificación de riesgo en AAA (triple A) por parte de la Sociedad Calificadora de Valores Fitch Ratingsdon, donde las existencias de factores que permitan considerar una vulnerabilidad funcional son prácticamente inexistentes; pero frente a esta

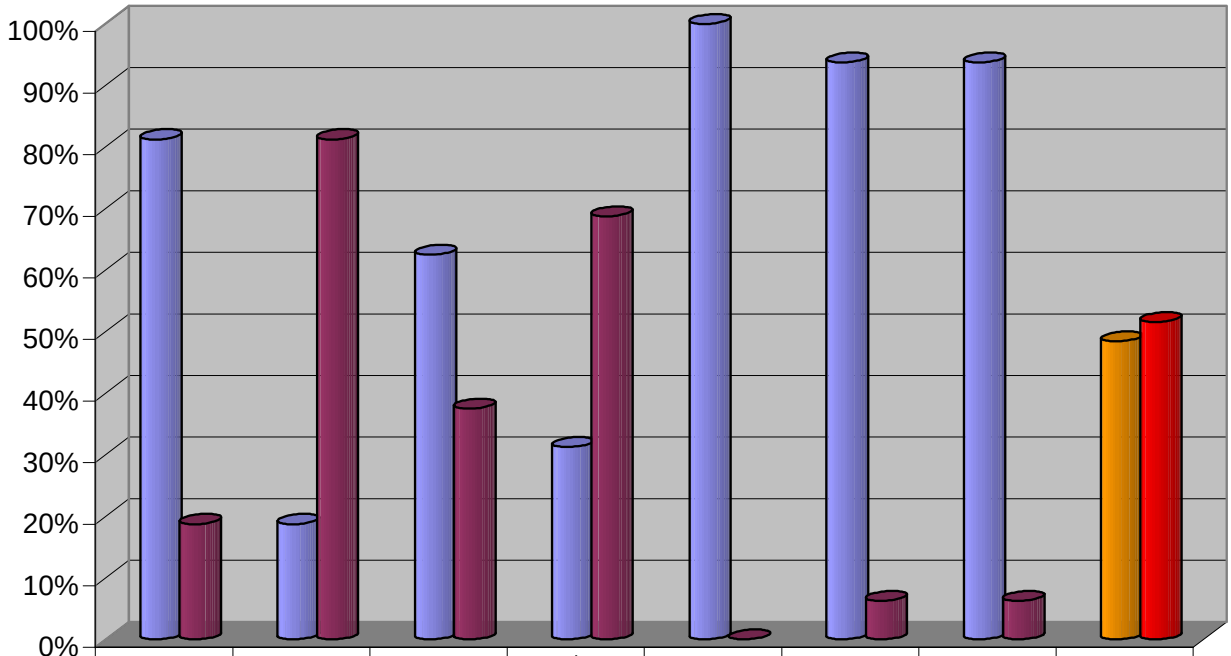
calificación no se percibe el conocimiento en vulnerabilidad funcional por los empleados que hacen parte de este sistema.

Hay que resaltar que la medida que menos aceptación tuvo dentro de los empleados de las entidades corresponde a la redundancia en un 5% y las redes que determinaron este porcentaje son Acueducto y Energía, quienes dentro de su estructura contemplan el desarrollo de este concepto dentro de sus medidas para reducir la vulnerabilidad funcional.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



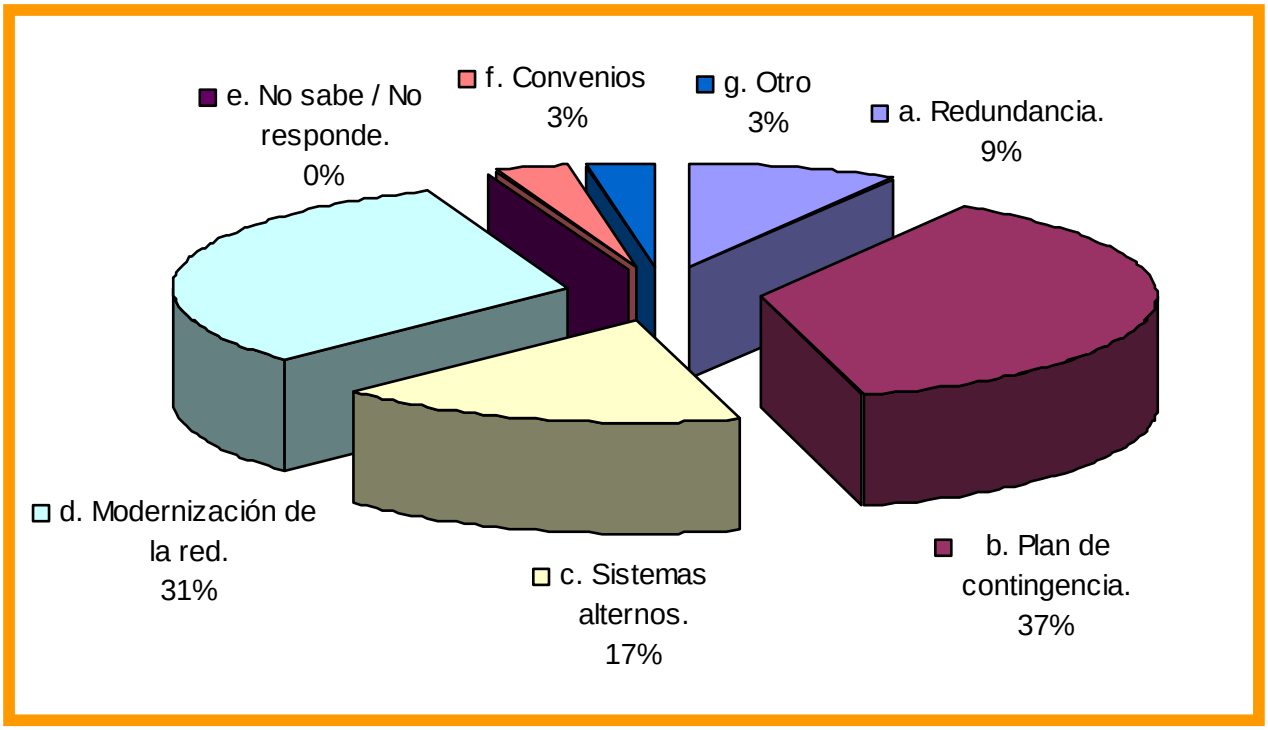
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Convenios	g. Otro	BALANCE
NO	81%	19%	63%	31%	100%	94%	94%	48%
SI	19%	81%	38%	69%	0%	6%	6%	52%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

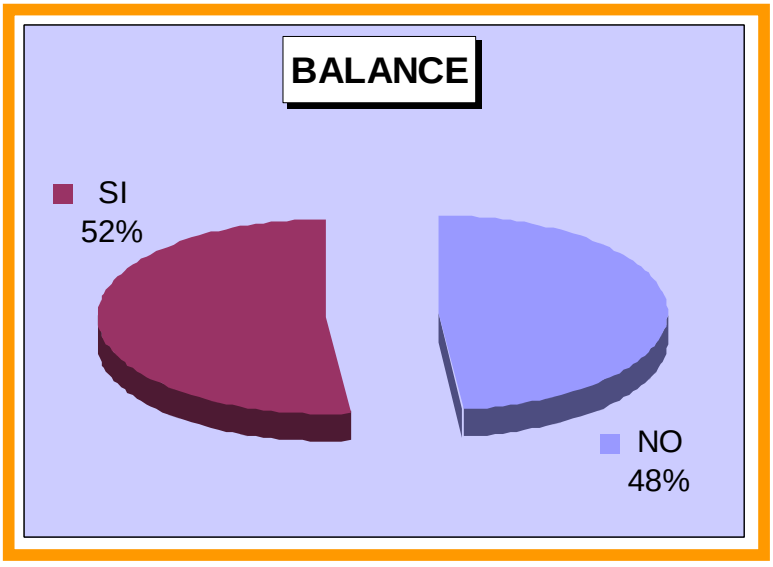
REDES - ACUEDUCTO

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



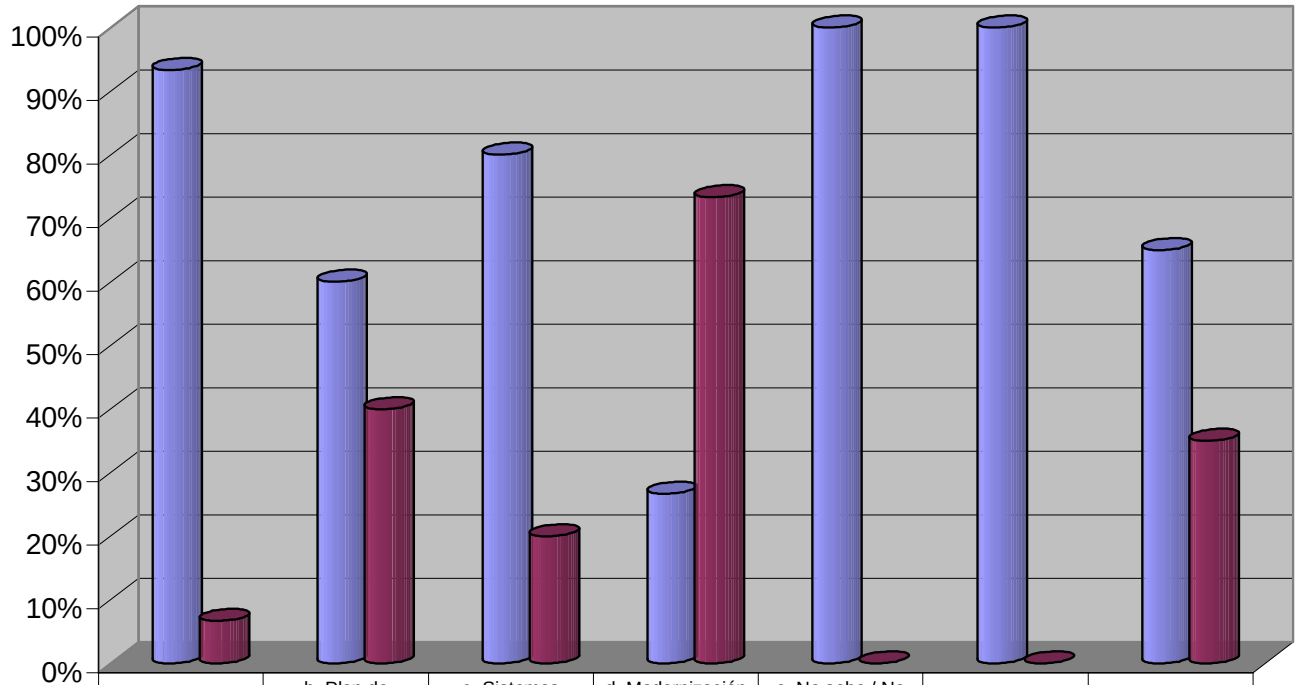
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



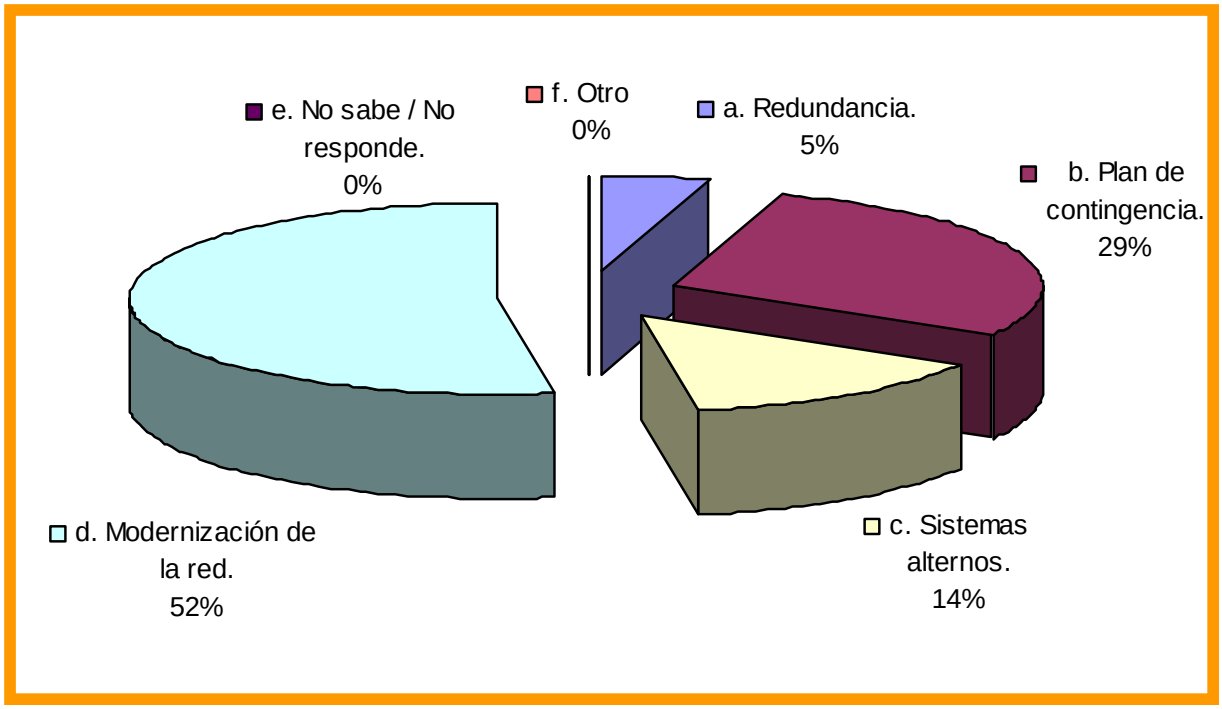
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Otro	BALANCE
NO	93%	60%	80%	27%	100%	100%	65%
SI	7%	40%	20%	73%	0%	0%	35%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

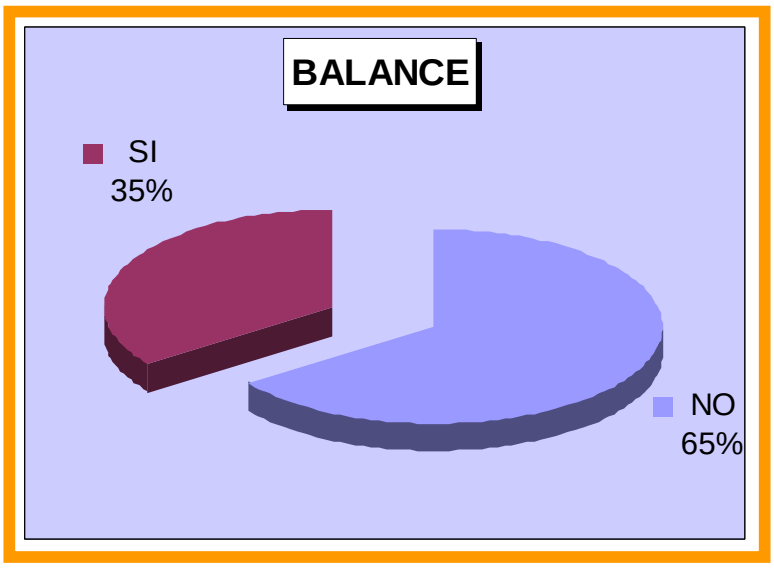
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



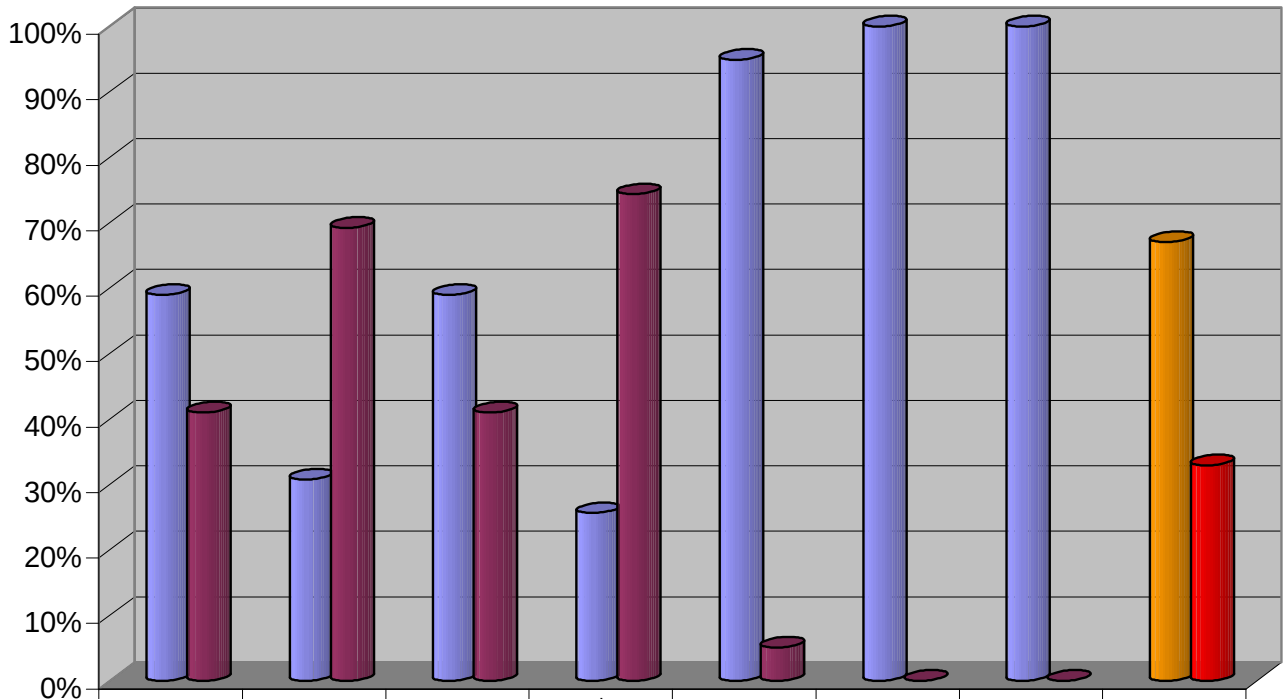
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



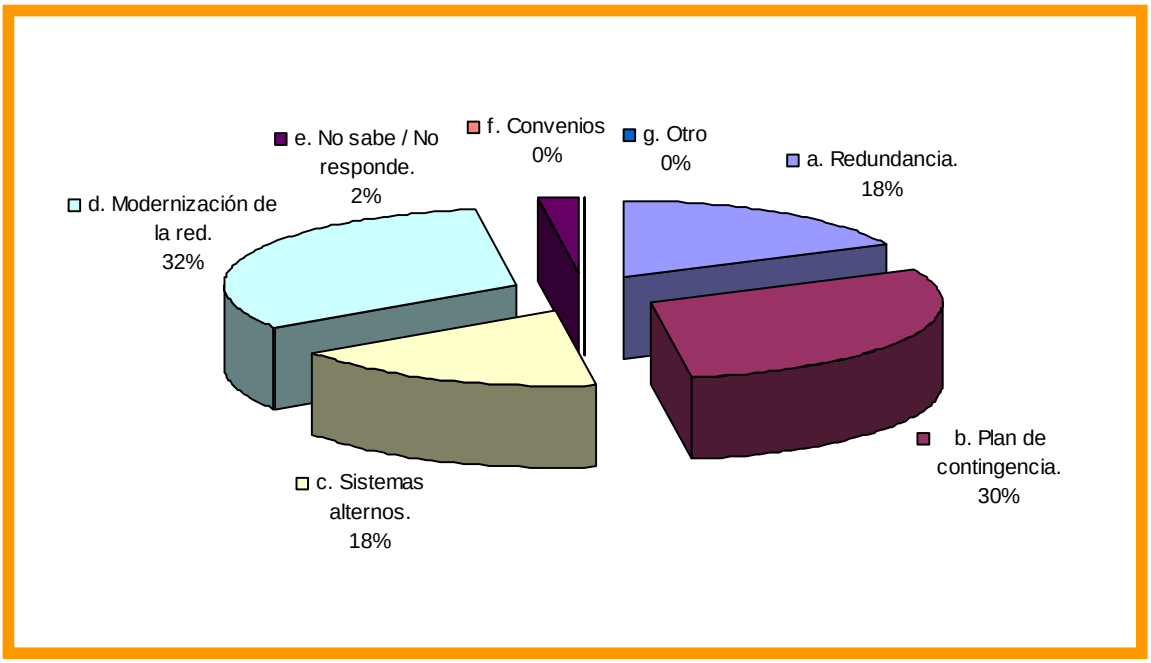
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Convenios	g. Otro	BALANCE
NO	59%	31%	59%	26%	95%	100%	100%	67%
SI	41%	69%	41%	74%	5%	0%	0%	33%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

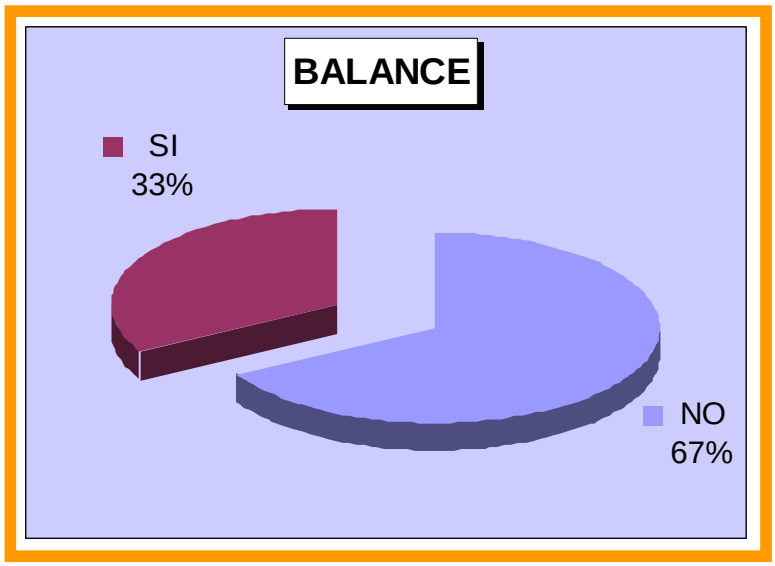
REDES - ENERGÍA

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



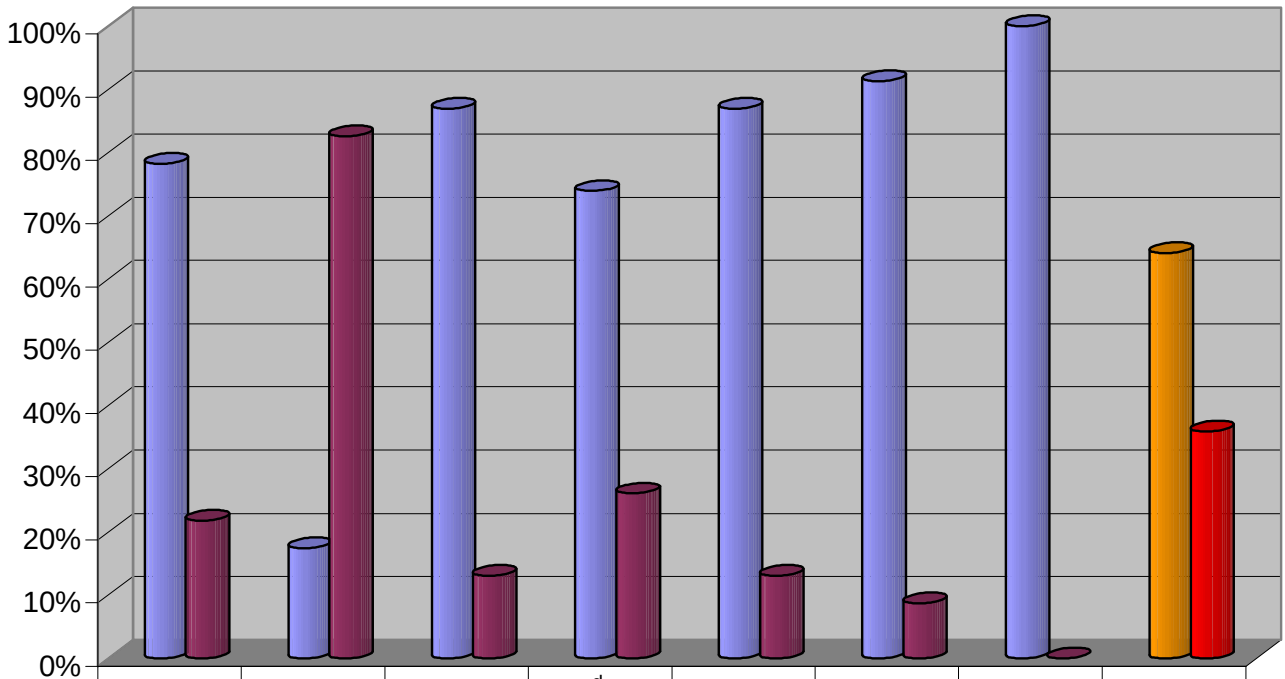
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



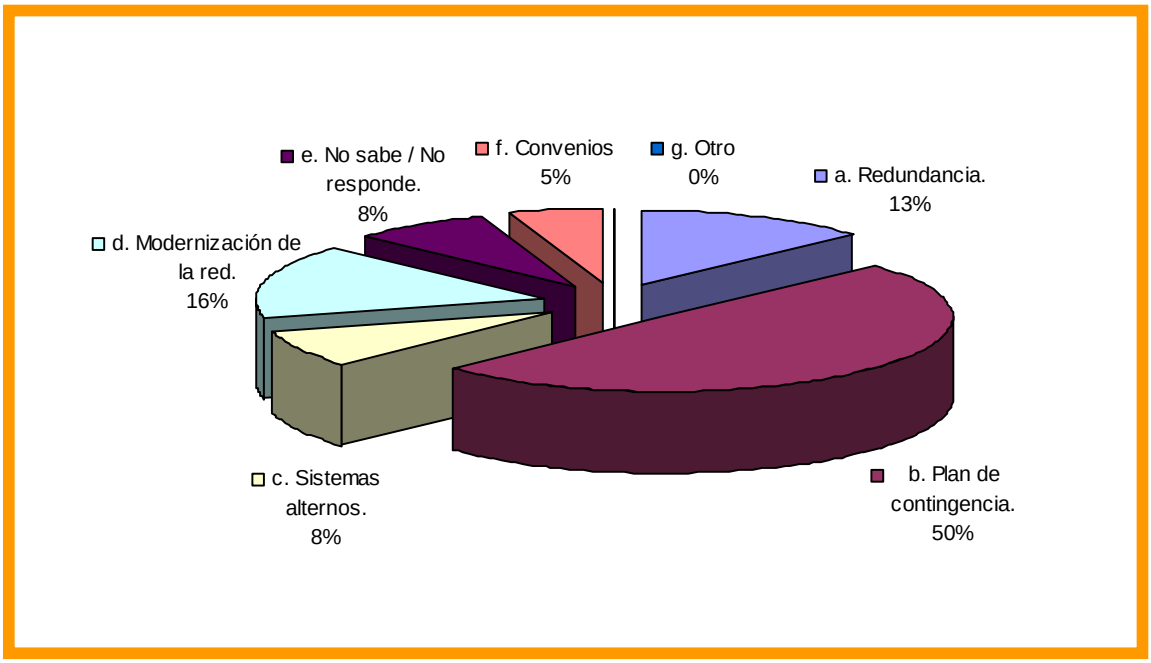
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Convenios	g. Otro	BALANCE
NO	78%	17%	87%	74%	87%	91%	100%	64%
SI	22%	83%	13%	26%	13%	9%	0%	36%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

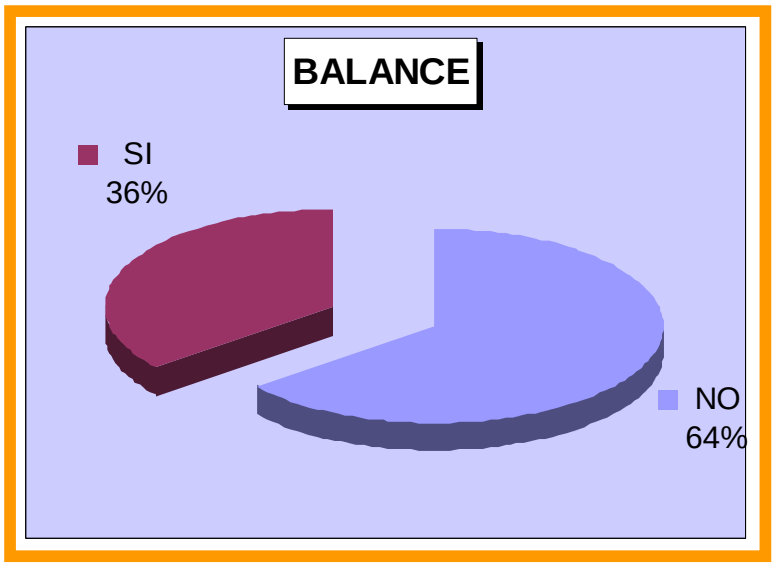
REDES - GAS NATURAL

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



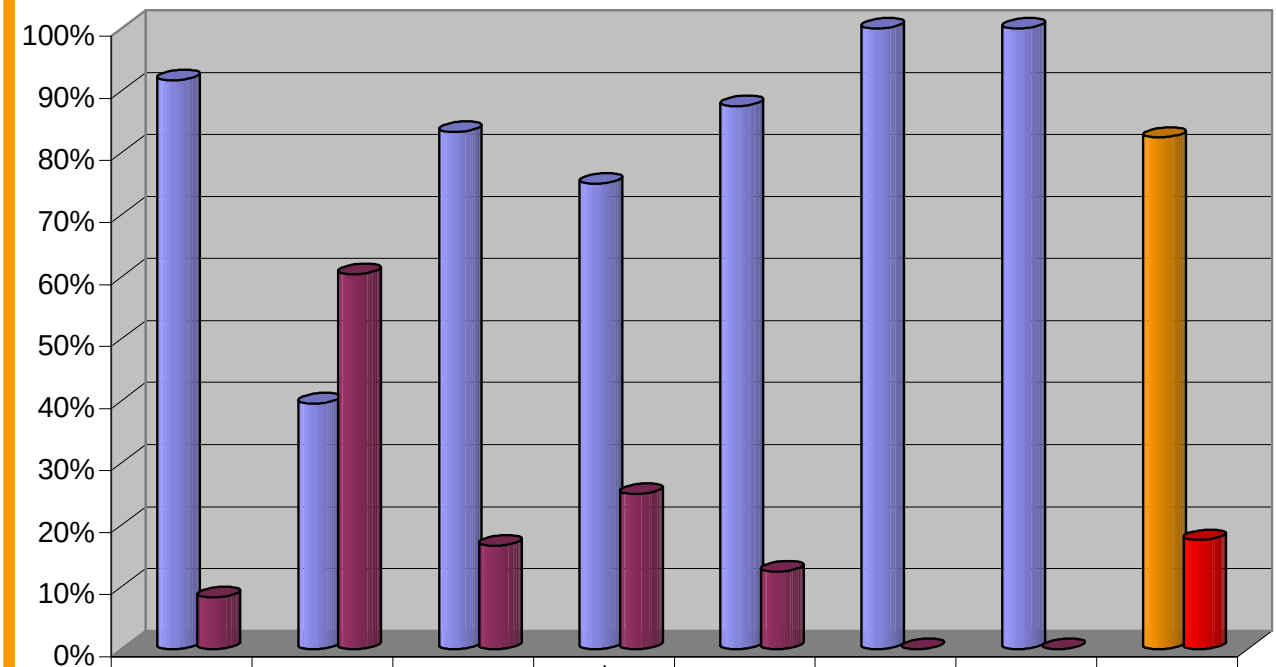
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



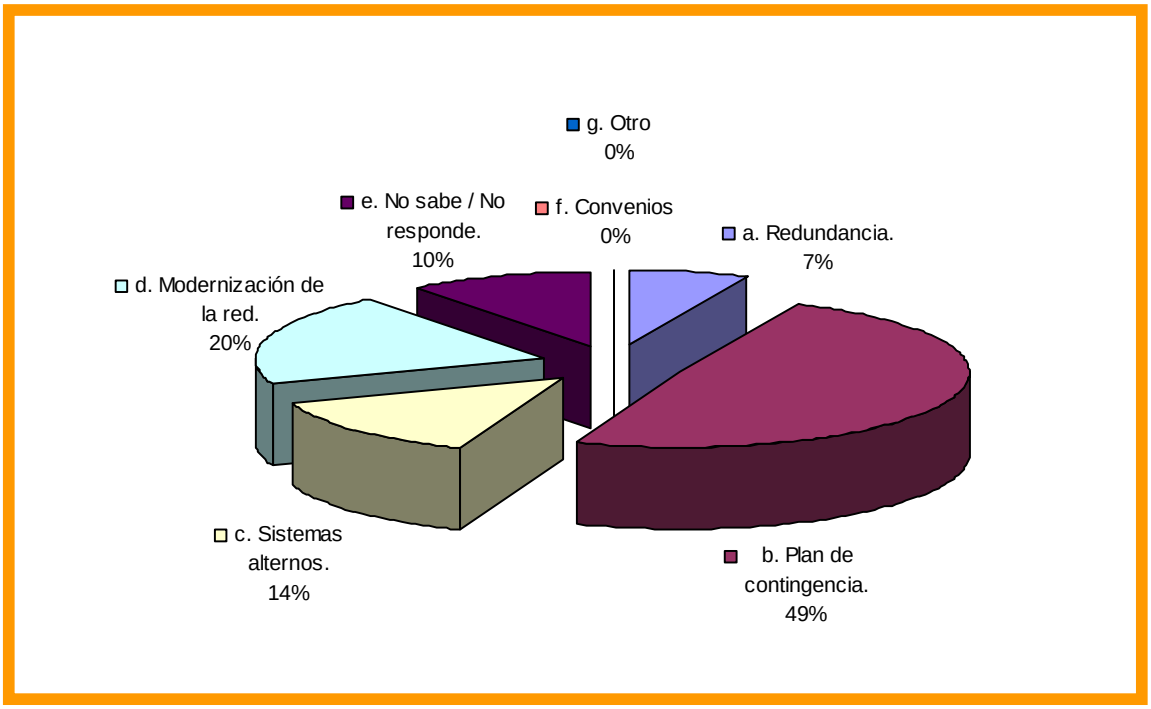
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Convenios	g. Otro	BALANCE
NO	92%	40%	83%	75%	88%	100%	100%	82%
SI	8%	60%	17%	25%	13%	0%	0%	18%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

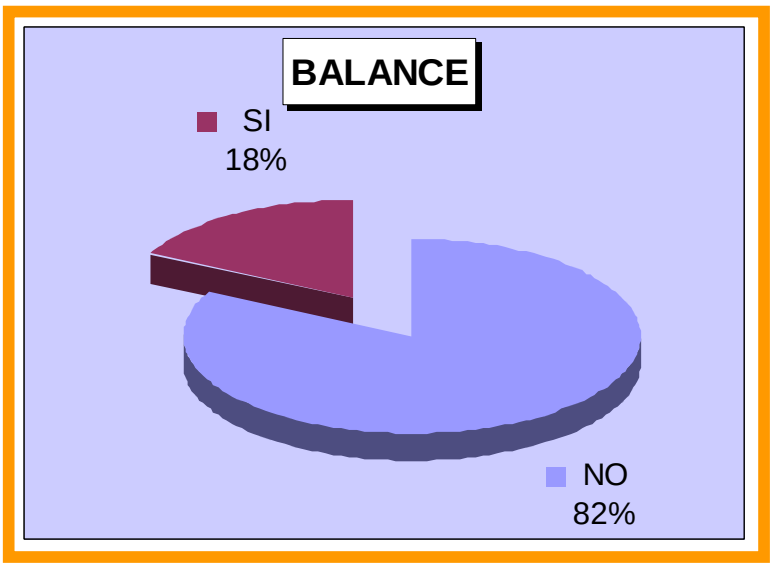
REDES - MOVILIDAD

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



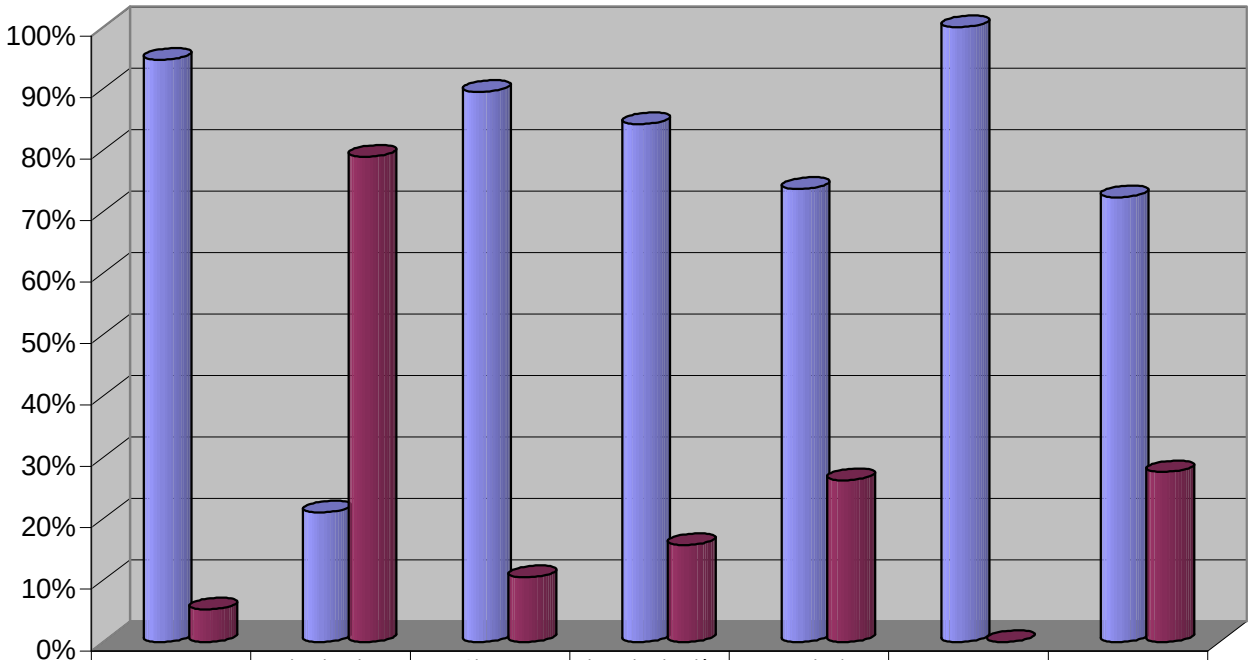
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



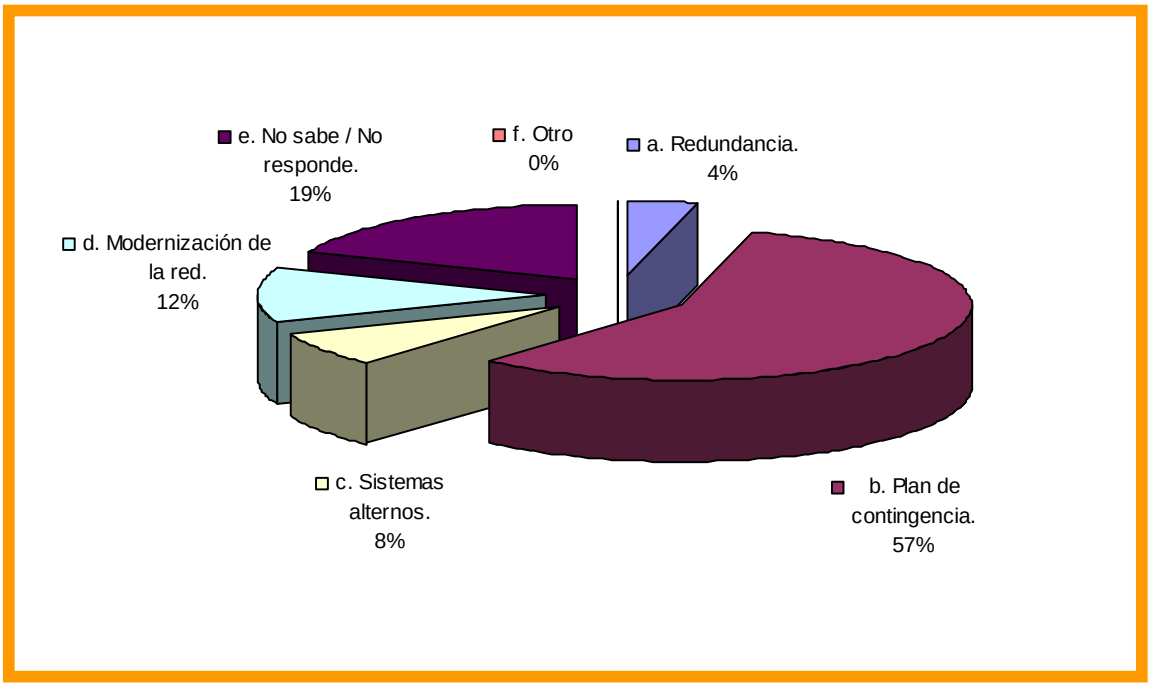
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Otro	BALANCE
NO	95%	21%	89%	84%	74%	100%	72%
SI	5%	79%	11%	16%	26%	0%	28%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

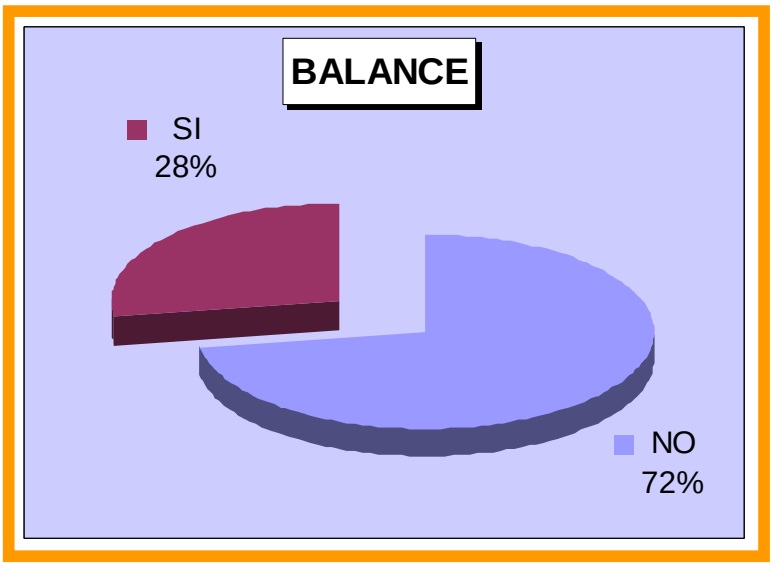
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



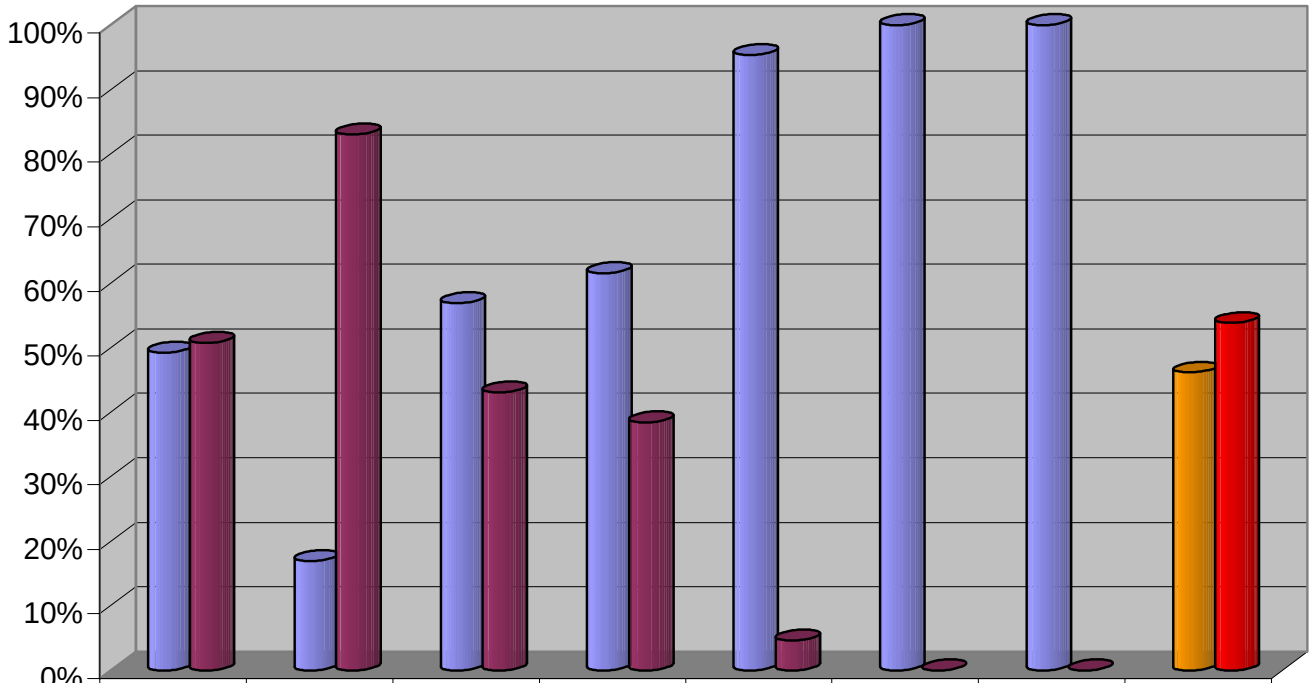
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



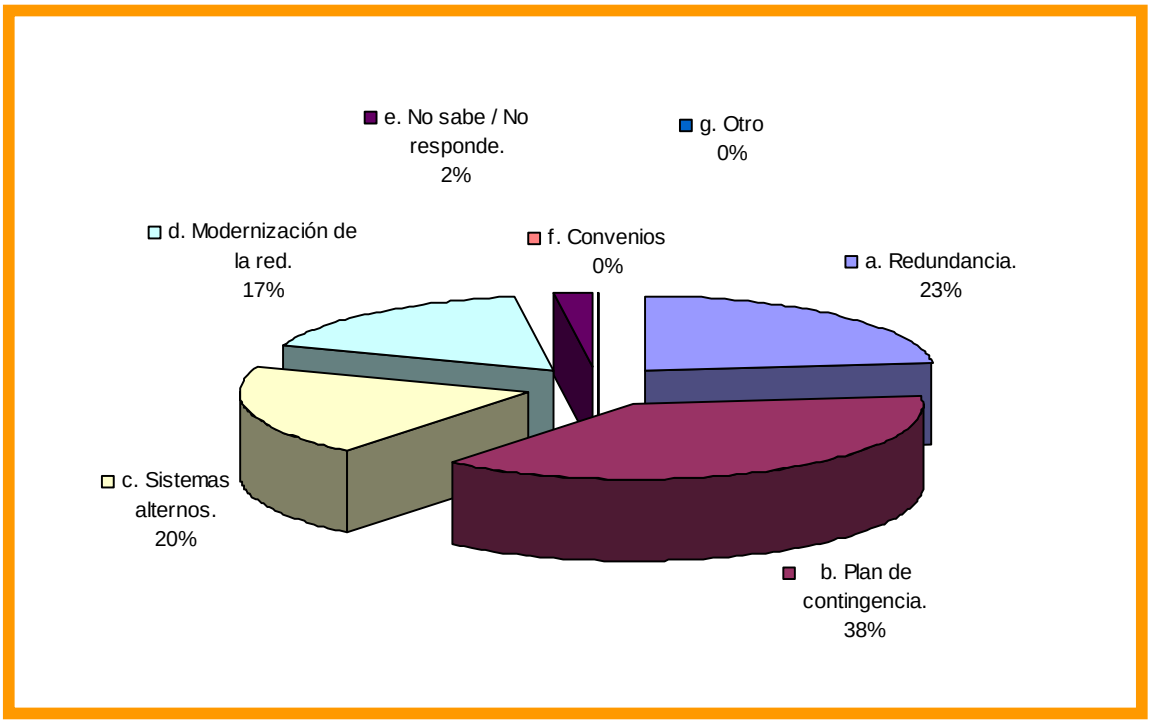
	a. Redundancia.	b. Plan de contingencia.	c. Sistemas alternos.	d. Modernización de la red.	e. No sabe / No responde.	f. Convenios	g. Otro	BALANCE
NO	49%	17%	57%	62%	95%	100%	100%	46%
SI	51%	83%	43%	38%	5%	0%	0%	54%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

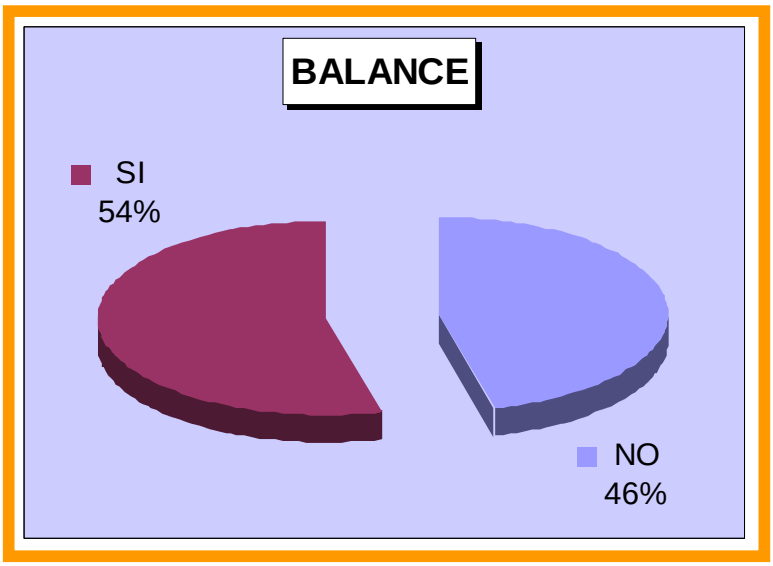
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.6. PREGUNTA 6.

Marque con una X cuál o cuáles de las siguientes metodologías implementa la empresa a la que usted pertenece para transmitir la gestión del riesgo: (reducir y controlar el riesgo):

a. Talleres o charlas.	
b. Campañas.	
c. Brigadas de capacitación.	
d. Seminarios	
e. Encuestas	
f. Cursos	
g. Ninguna.	
h. No sabe/No Responde.	
i. Otro.	
¿Cuál? _____	

Temática: Formación

El 34% de los funcionarios aseguran que han brindado formación en lo concerniente a la gestión del riesgo, pero sus temáticas han ido dirigidas principalmente a establecer estrategias que consoliden el Plan de Prevención y Atención de Desastres, acompañen en la formulación de programas, controlen la prestación del servicio, coordinen acciones interinstitucionales e intersectoriales que apunten reducir y controlar el riesgo.

Dentro de las redes que han trabajado con mayor trascendencia este tema encontramos la red de Gas, que de acuerdo a los encuestados es una red que ha sido cuidadosa en brindar a sus empleados los conocimientos teóricos y prácticos en las instalaciones de gas con el 48%, mediante talleres y brigadas de capacitación, con las que se cuenta con equipos de tecnología de avanzada tal como lo exige el mercado. Adicionalmente, la exigencia hacia los contratistas que prestan el servicio ha generado que academias de formación para el trabajo incluyan dentro de sus pénsum este nuevo programa.

Pero otras entidades pertenecientes a la red de Energía que han sido cuidadosas frente a la capacitación de sus empleados son Energía de Bogotá y Codensa registrando el 35%, quienes frente a este tema han desarrollado estándares de calidad que les han permitido generar en sus empleados un alto nivel de conocimiento frente a las normas técnicas, leyes y manuales aplicados por condensa y el sector eléctrico. Así mismo, ha transcendido para que esa capacitación llegue a sus clientes a través de la página web, donde existe una herramienta llamada centro de aprendizaje que contiene una serie de temáticas de interés general para el usuario.

Frente a la red que en menor porcentaje dirige capacitación a sus empleados encontramos a Movilidad con el 22%, resultado que se orienta específicamente porque esta red tiene poco tiempo de constitución y su trabajo se ha centrado en el cumplimiento de sus metas a largo plazo establecidas en el posicionamiento de la Secretaria de Movilidad en el sector y en la planificación y ejecución de acciones referentes a la movilidad.

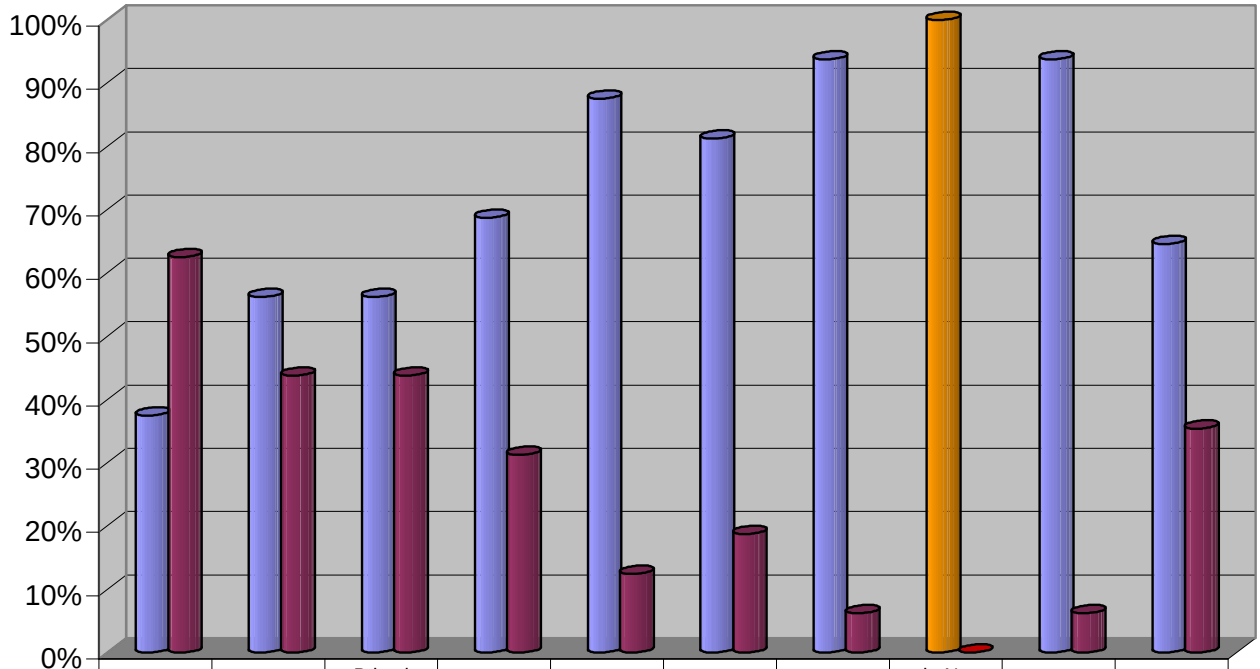
Los más altos índices están en las siguientes metodologías: Folletos con el 67%, charlas o talleres con el 25%, las brigadas de capacitación con 31% y la metodología menos

considerada para trasmitir información de la gestión del riesgo son las facturas con el 12%.

Lo anterior, demuestra un contraste casi inversamente proporcional con lo arrojado por la comunidad, quien de manera alarmante demuestra que la formación y capacitación que han recibido se encuentra en un 3%, mientras que los empleados de la entidades pertenecientes a las redes de servicio público expresan que la información que han impartido a la comunidad está en un 34%, datos que con un margen del 31% no coinciden con lo que expresan los dos grupos de interés encuestados.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.6. PREGUNTA 6
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



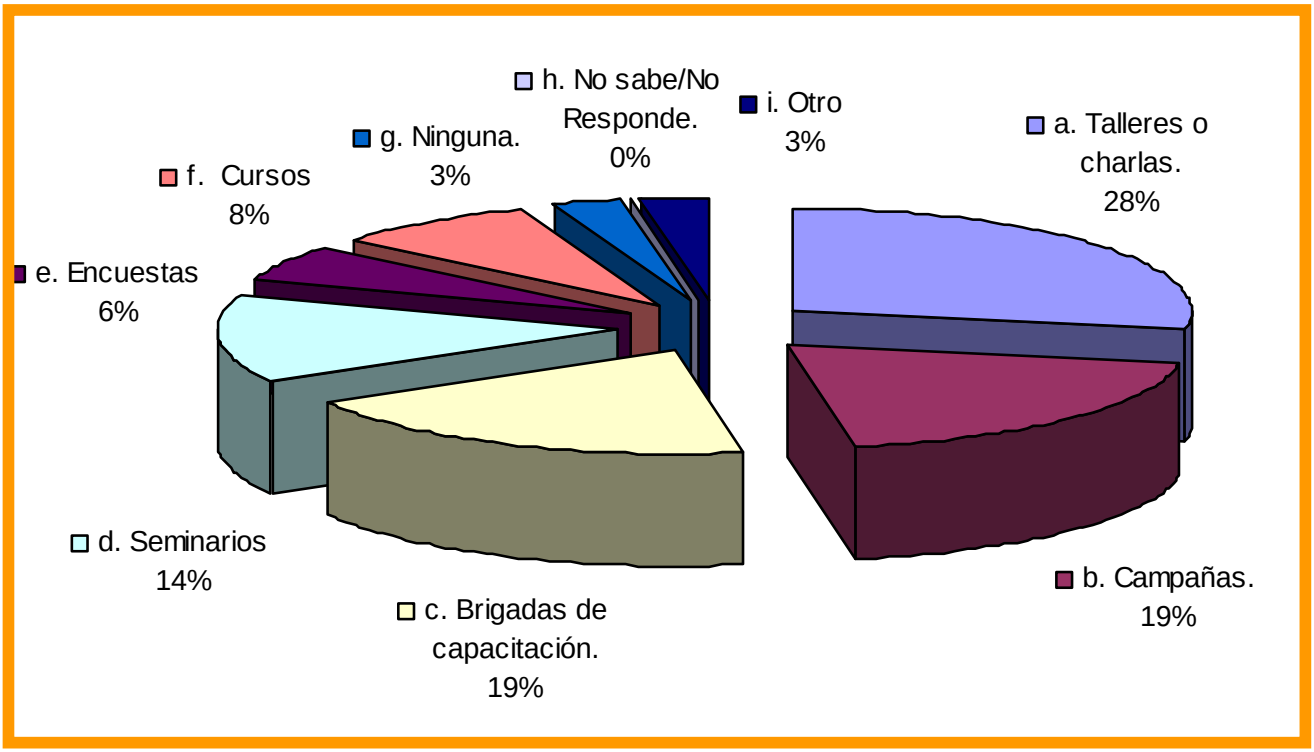
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	38%	56%	56%	69%	88%	81%	94%	100%	94%	65%
SI	63%	44%	44%	31%	13%	19%	6%	0%	6%	35%

METODOLOGÍAS

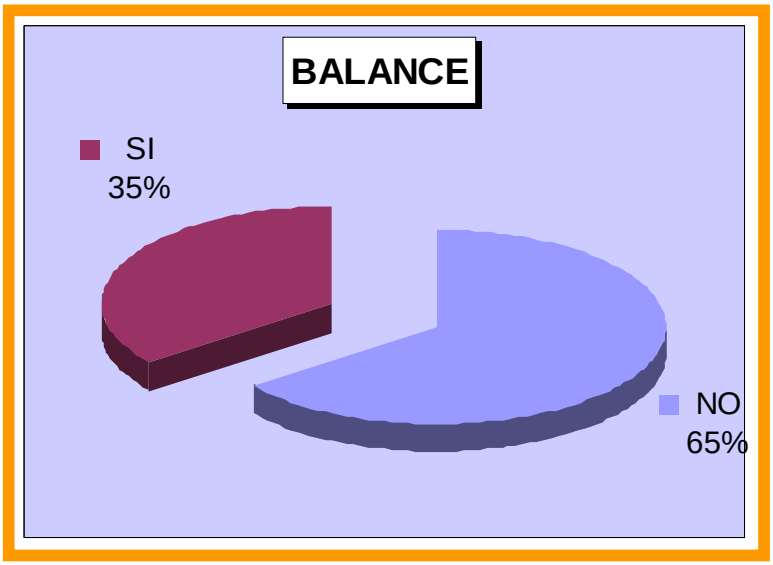
REDES - ACUEDUCTO

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



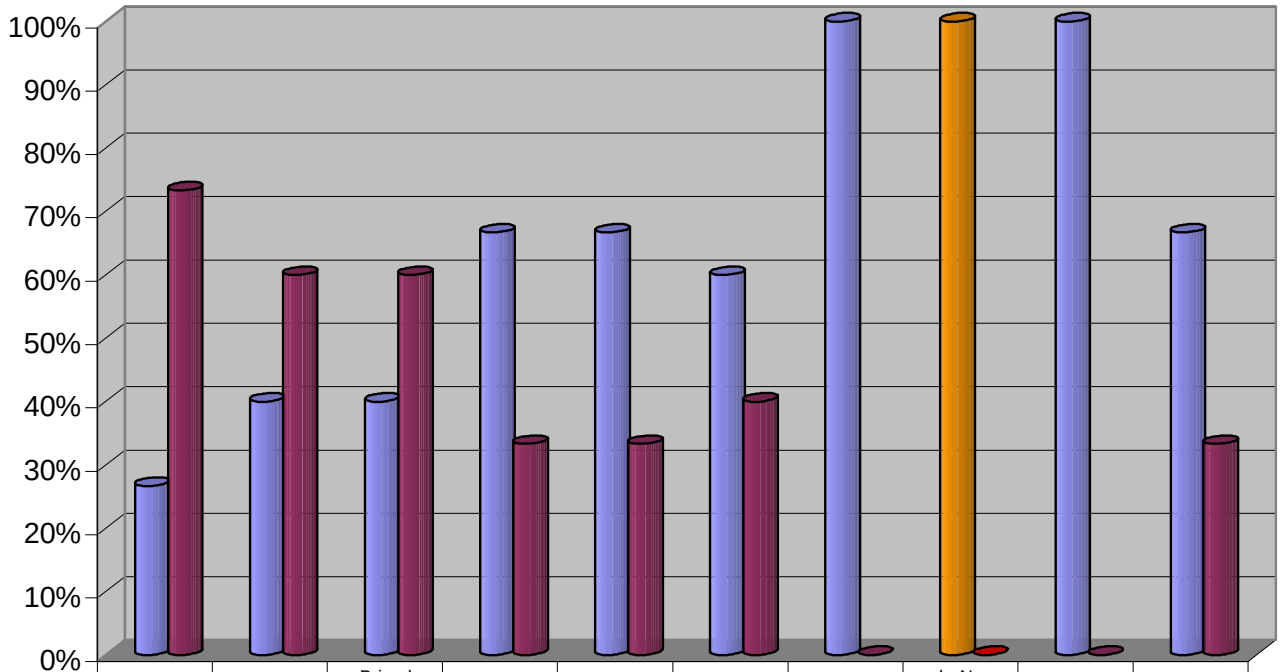
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



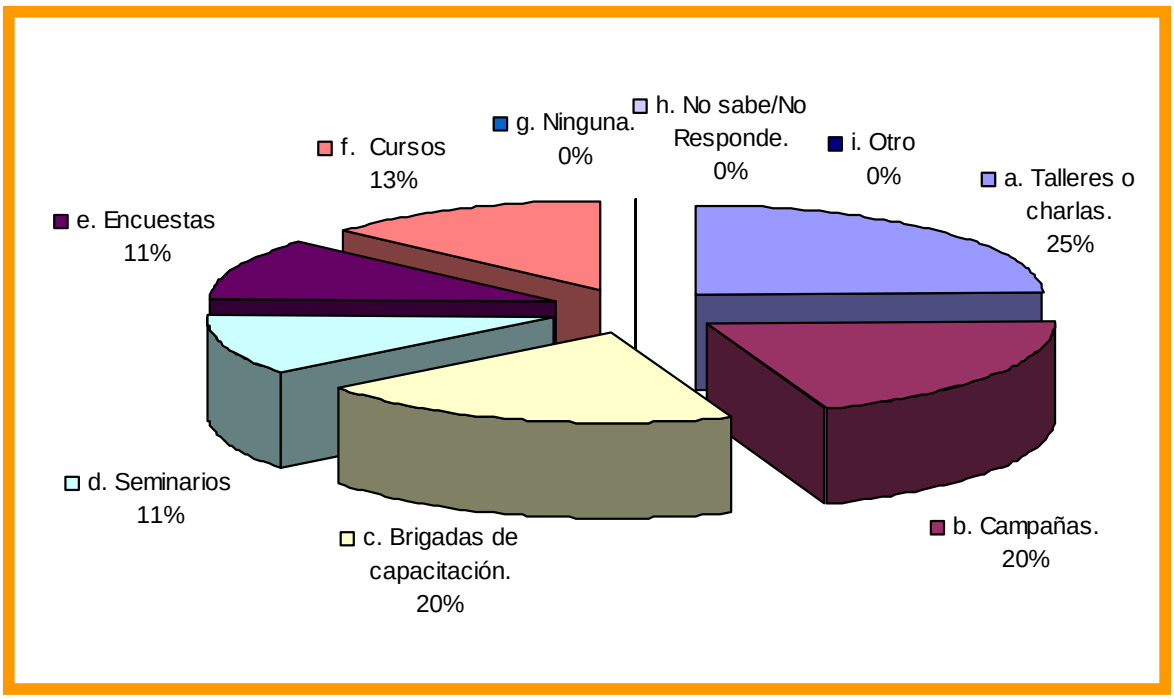
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	27%	40%	40%	67%	67%	60%	100%	100%	100%	67%
SI	73%	60%	60%	33%	33%	40%	0%	0%	0%	33%

METODOLOGÍAS

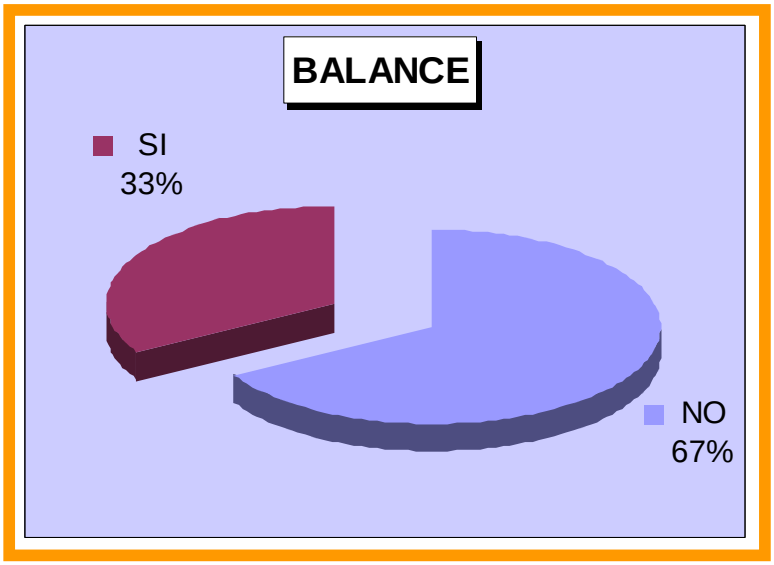
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



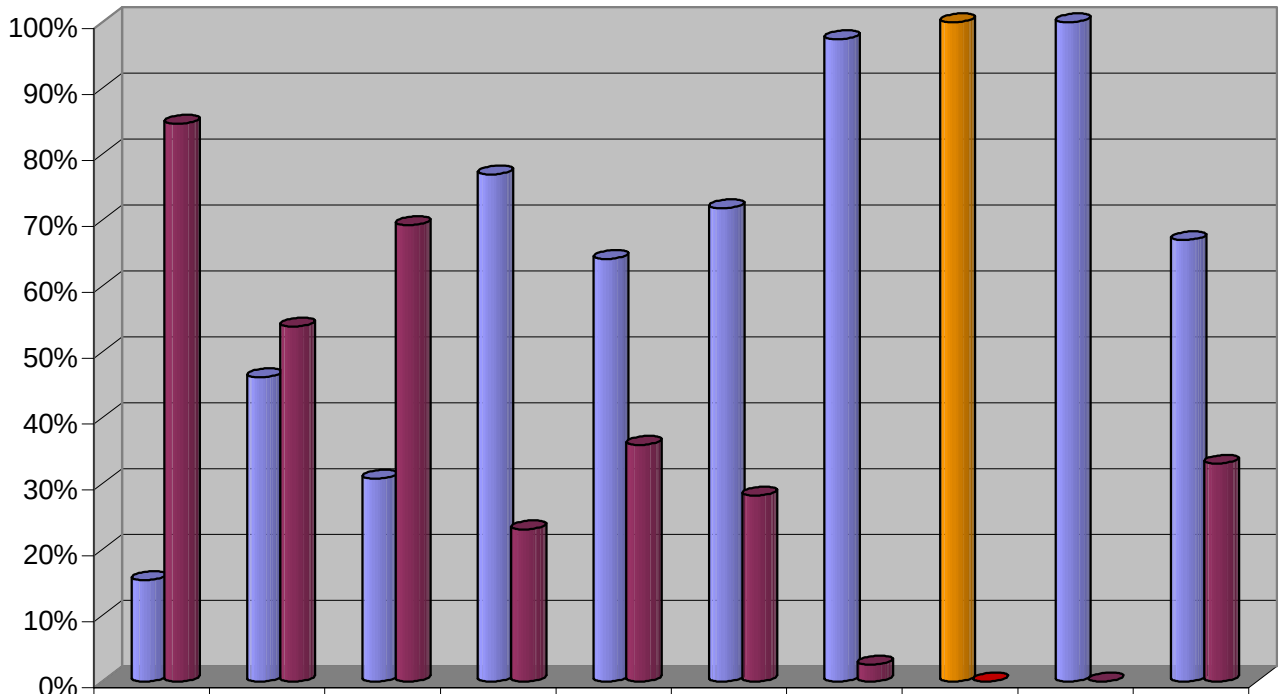
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



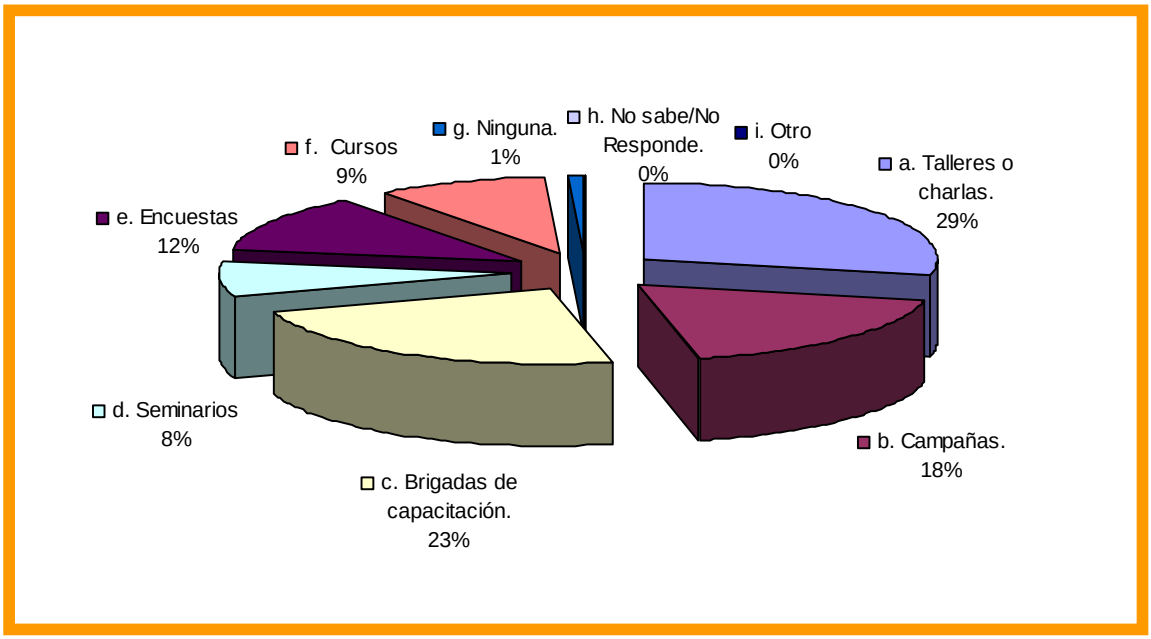
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	15%	46%	31%	77%	64%	72%	97%	100%	100%	67%
SI	85%	54%	69%	23%	36%	28%	3%	0%	0%	33%

METODOLOGÍAS

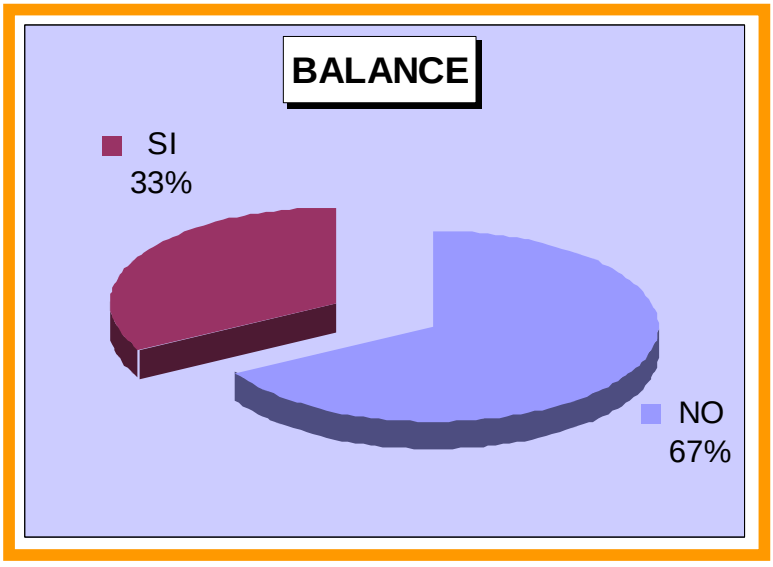
REDES - ENERGÍA

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



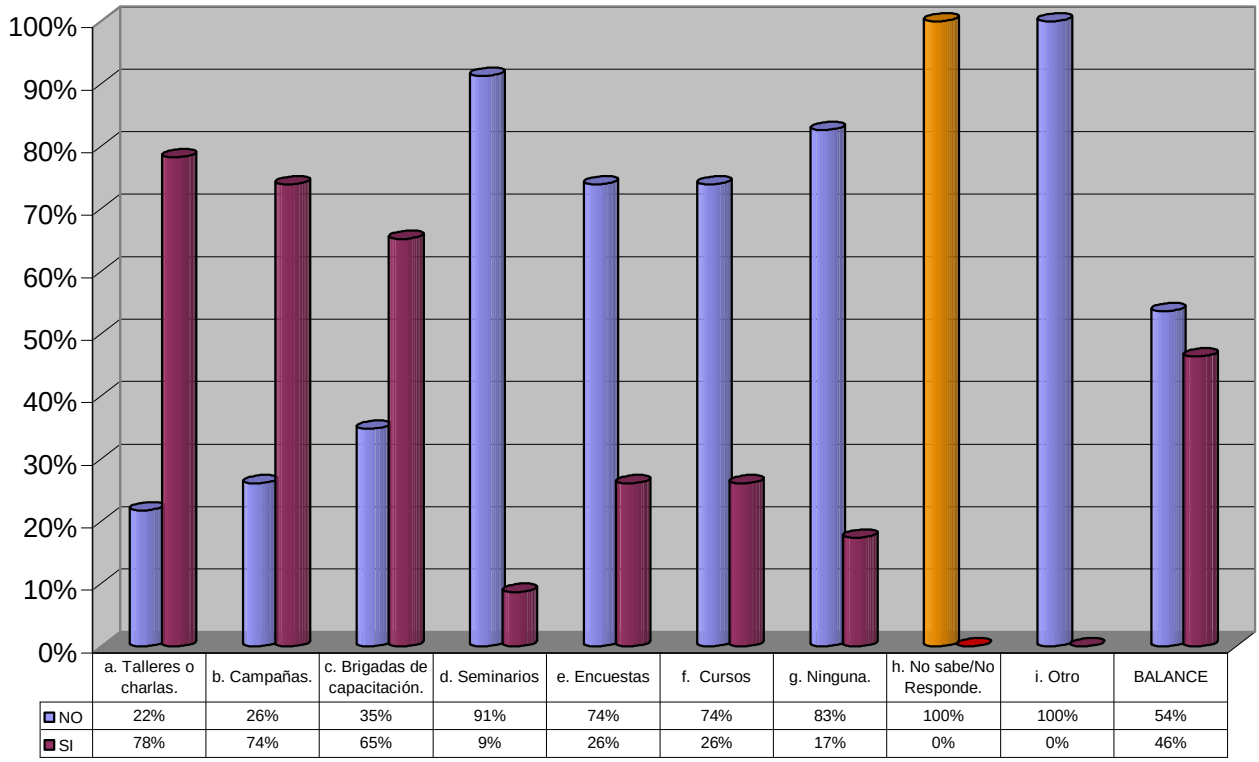
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



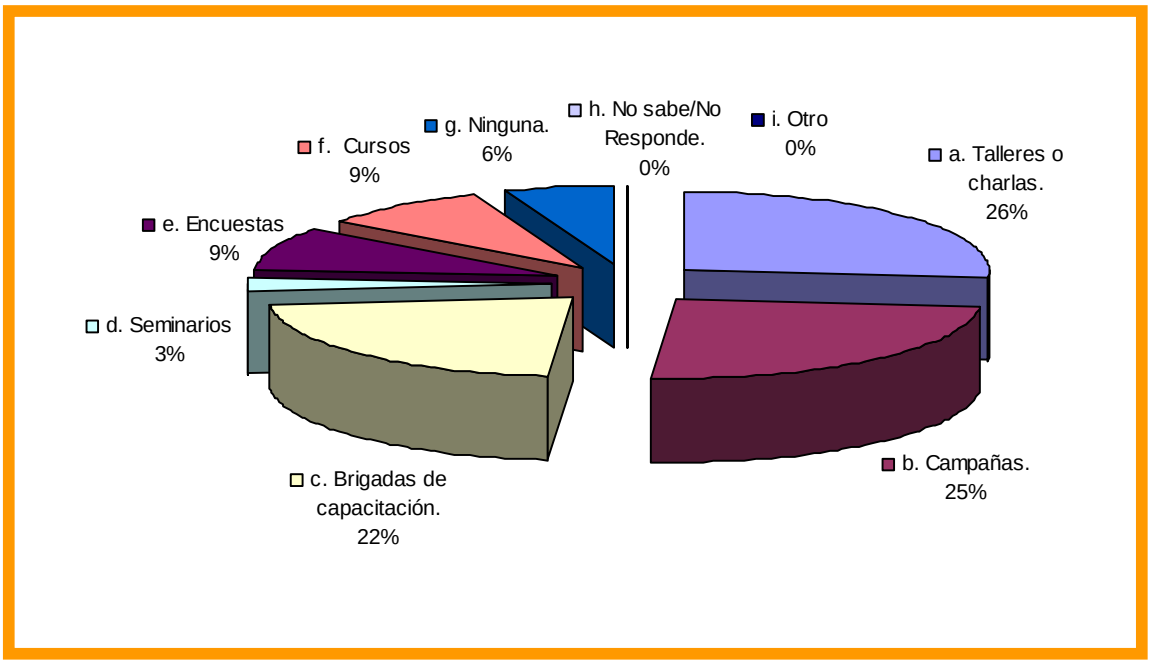
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	22%	26%	35%	91%	74%	74%	83%	100%	100%	54%
SI	78%	74%	65%	9%	26%	26%	17%	0%	0%	46%

METODOLOGÍAS

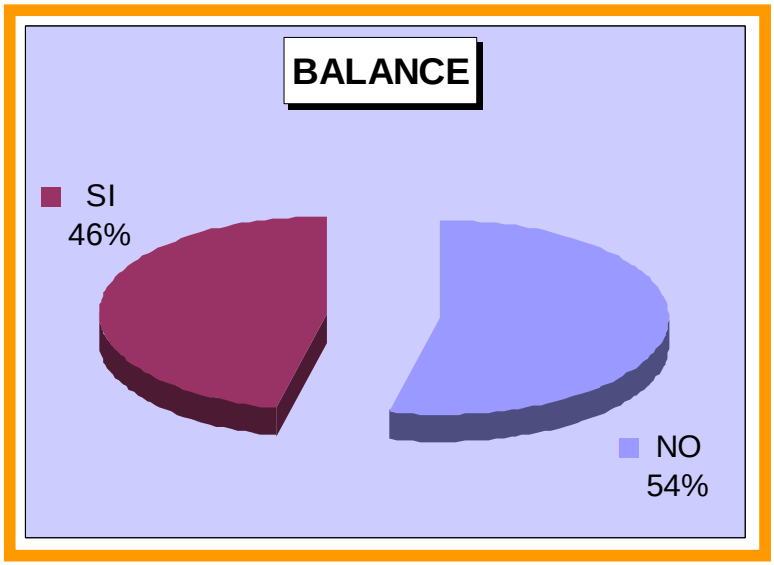
REDES - GAS NATURAL

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



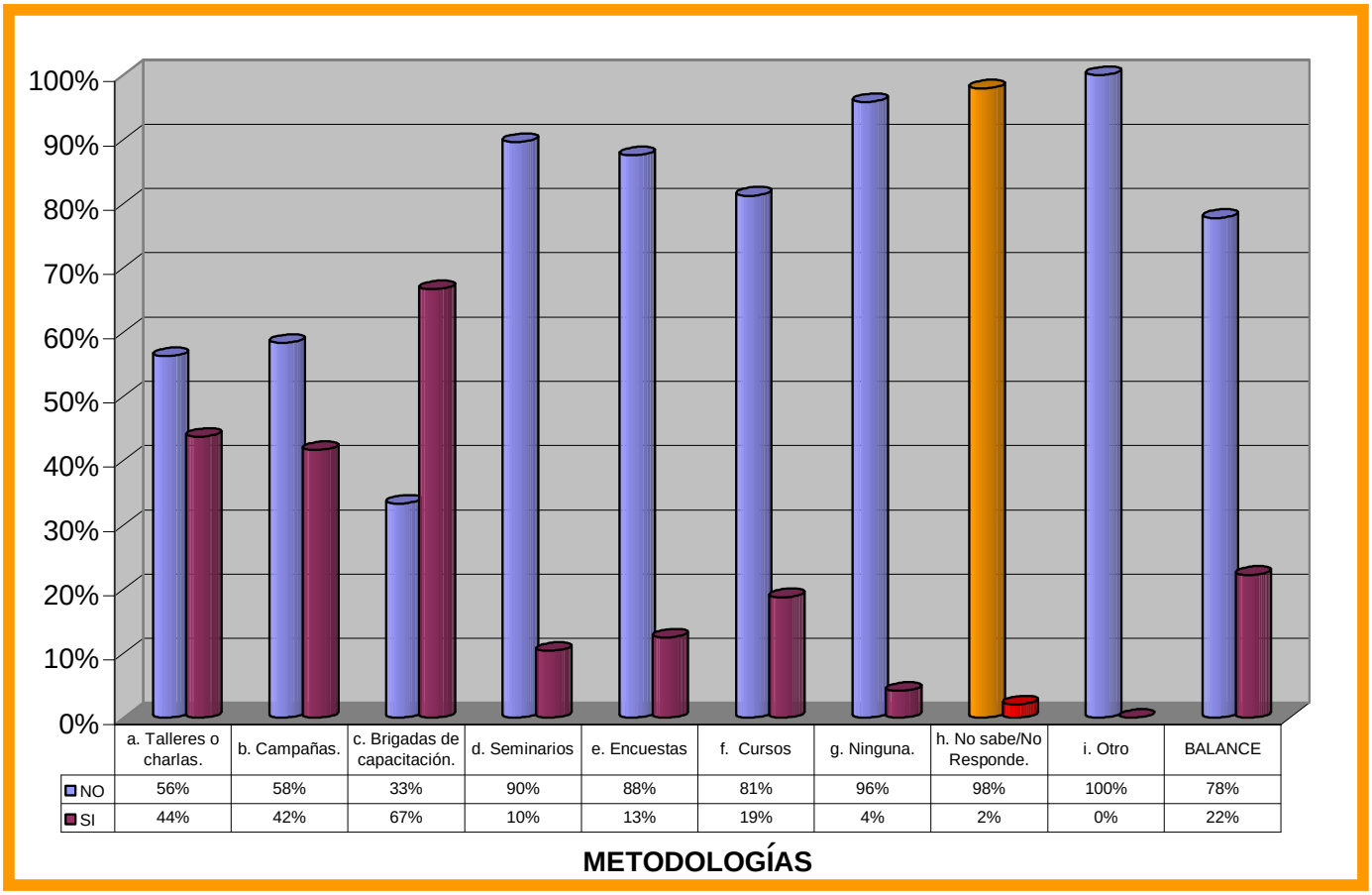
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



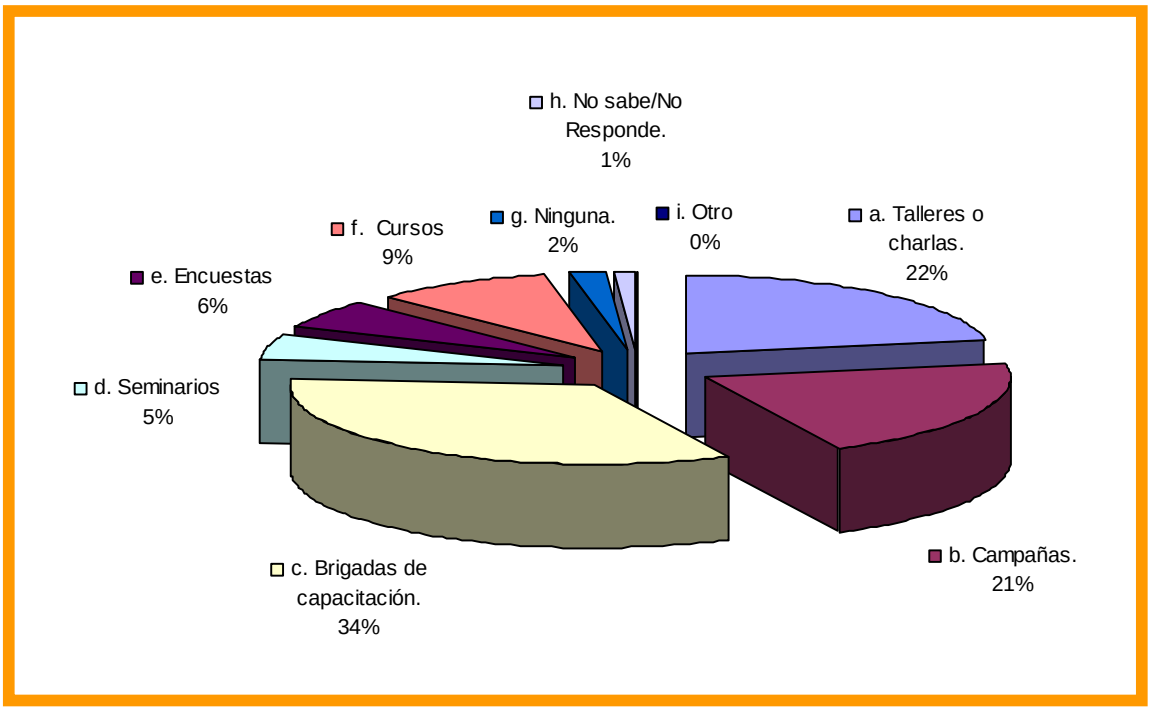
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	56%	58%	33%	90%	88%	81%	96%	98%	100%	78%
SI	44%	42%	67%	10%	13%	19%	4%	2%	0%	22%

METODOLOGÍAS

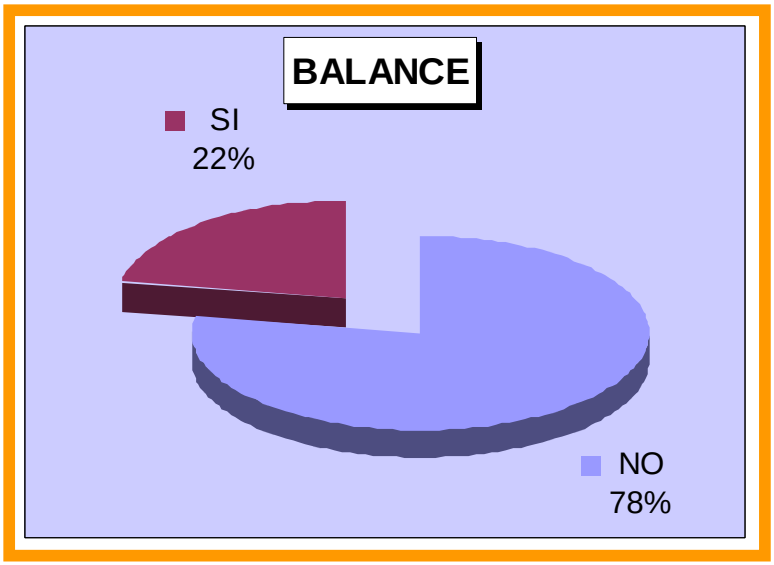
REDES - MOVILIDAD

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



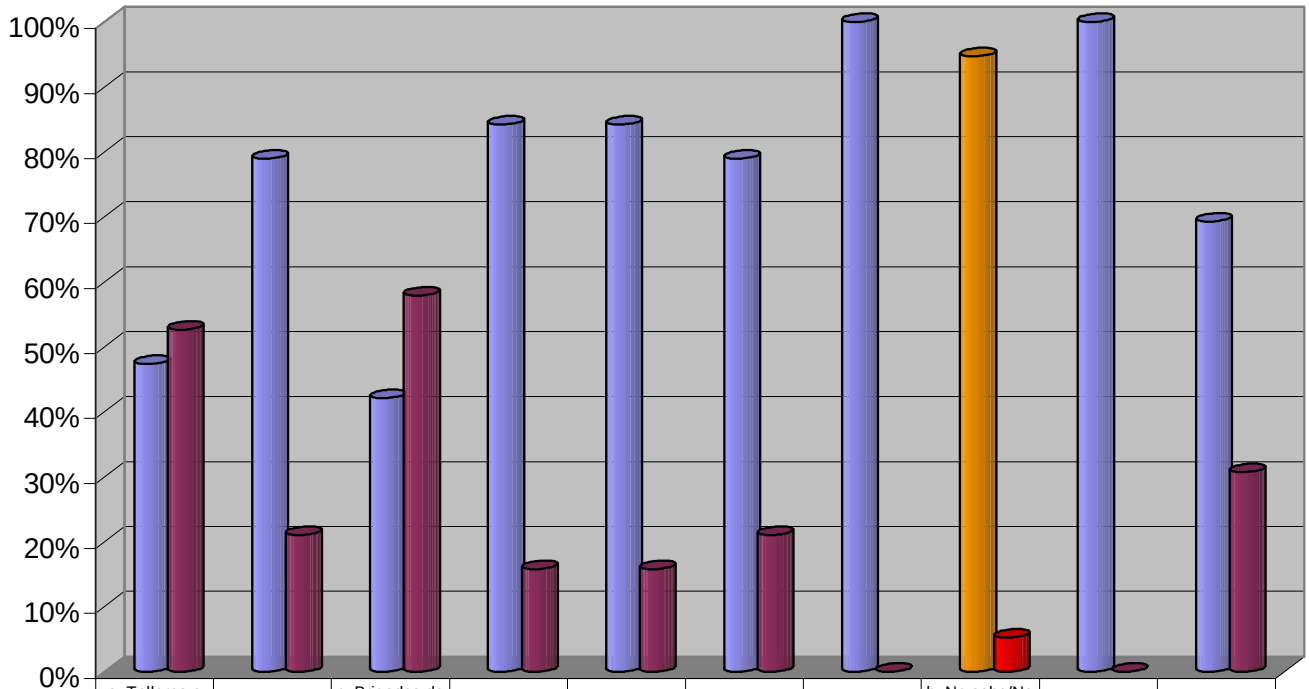
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



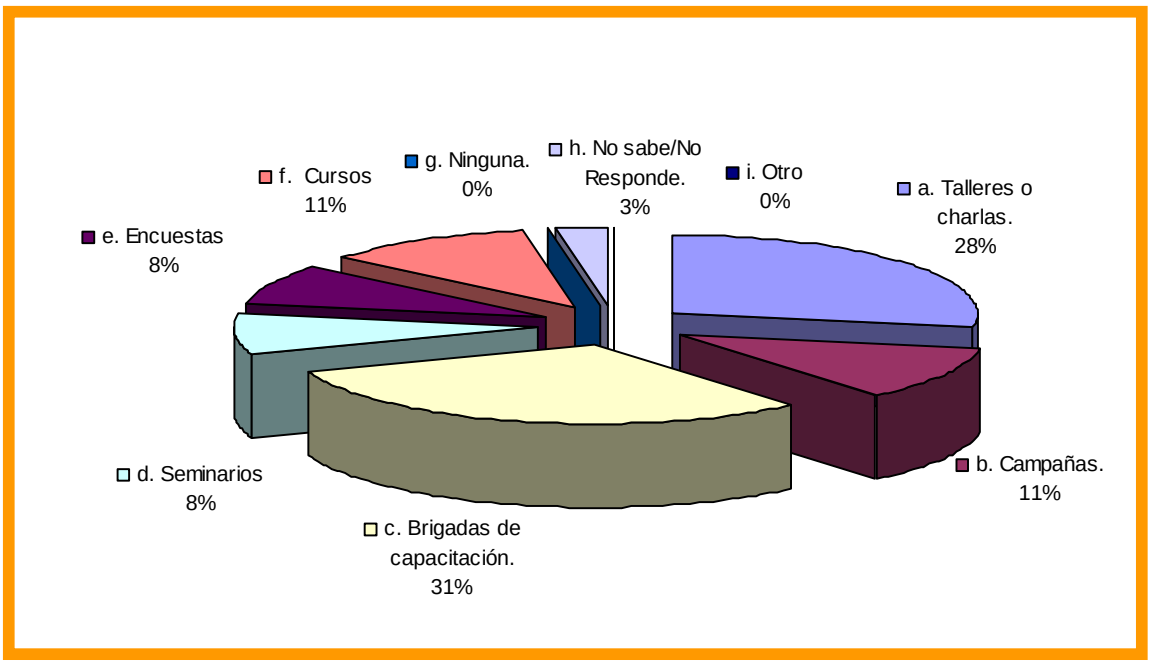
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	47%	79%	42%	84%	84%	79%	100%	95%	100%	69%
SI	53%	21%	58%	16%	16%	21%	0%	5%	0%	31%

METODOLOGÍAS

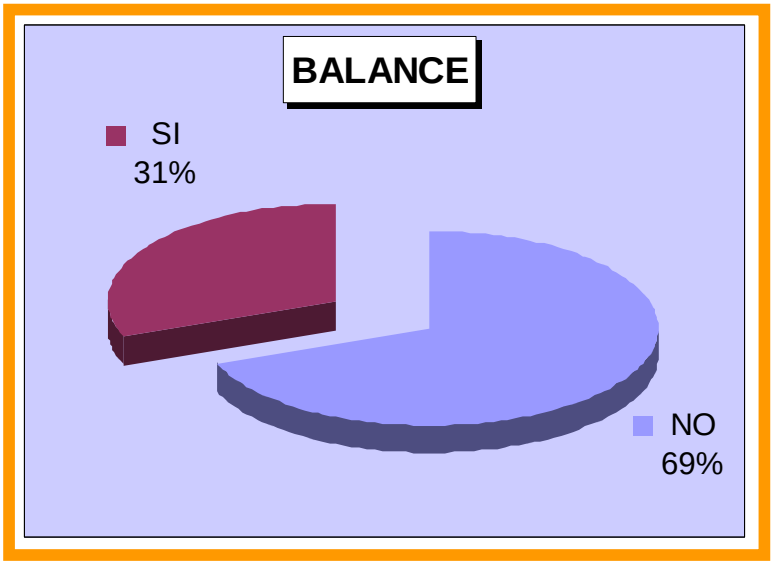
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

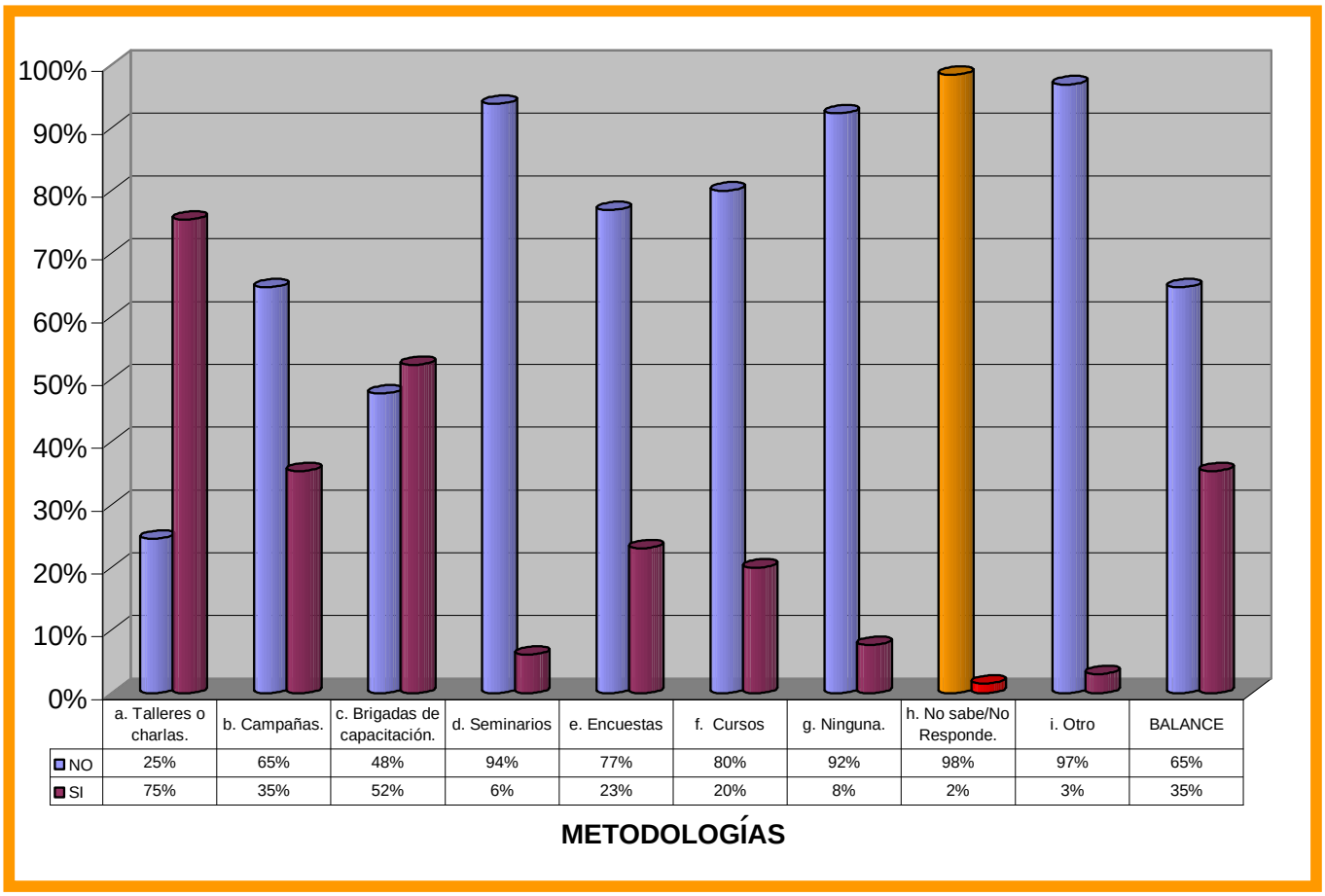


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.6. PREGUNTA 6
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



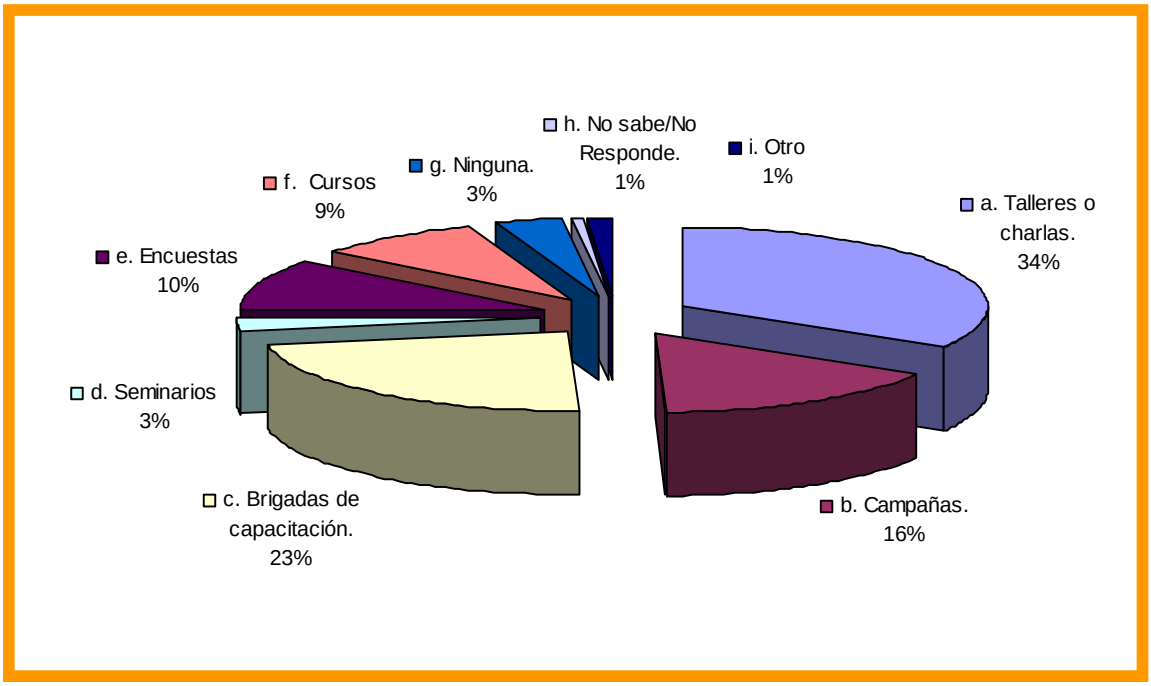
	a. Talleres o charlas.	b. Campañas.	c. Brigadas de capacitación.	d. Seminarios	e. Encuestas	f. Cursos	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	25%	65%	48%	94%	77%	80%	92%	98%	97%	65%
SI	75%	35%	52%	6%	23%	20%	8%	2%	3%	35%

METODOLOGÍAS

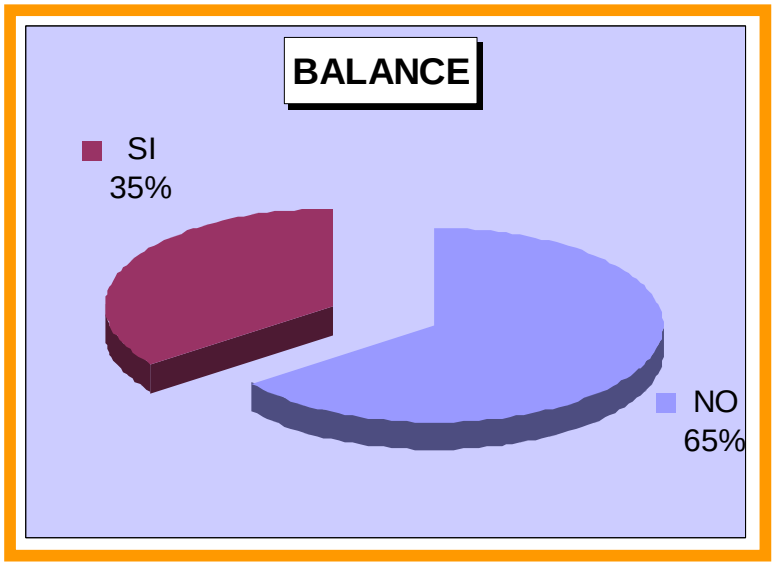
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.7. PREGUNTA 7.

Marque con una X, con cuáles de los siguientes aspectos para la atención de emergencias cuenta la empresa a la que usted pertenece:

a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	⬭
b. Incidentes o amenazas de cada área de la empresa.	⬭
c. Inventario del recurso humano.	⬭
d. Equipos, herramienta y elementos de protección.	⬭
e. Capacitación a los funcionarios para emergencias.	⬭
f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	⬭
g. Implementación de Planes de Emergencia	⬭
h. Ninguna.	⬭
i. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Gestión Del Riesgo

En un 56% se encuentra calificado el reconocimiento que tienen los empleados de las entidades pertenecientes a las empresas de servicios públicos frente a los aspectos que deben ser tenidos en cuenta para la atención de las emergencias. Las redes de Acueducto, Gas y Telecomunicaciones con un 63% obtuvieron la calificación más alta dentro del grupo de las encuestadas, frente a que reconocen que sus entidades cuentan con la mayor parte de los aspectos que deben tenerse en cuenta para la atención de emergencias.

Fueron analizados diversos aspectos entre los cuales encontramos “la capacitación a los funcionarios en emergencias”, que resultó una de las variables que mayor aceptación presentó con un 84%, lo que se convierte en una herramienta con la que cuentan la mayoría de los funcionarios de servicios públicos domiciliarios para realizar sus funciones operativas y técnicas.

Las entidades pertenecientes a los sistemas de las redes de Energía y Gas demuestran en su respuesta que la capacitación a los funcionarios en emergencias, ha sido contemplada y que su preparación y sus planes de acción están debidamente calibrados frente a una amenaza que se pueda presentar en la red de servicio.

La identificación de los riesgos y vulnerabilidades se convierte en otro aspecto que tuvo alta relevancia en los funcionarios de las redes de Acueducto y alcantarillado, quienes tuvieron un porcentaje del 86% y sustentan su respuesta en que han trabajado en la estandarización de sus procesos y del control interno, la gestión ambiental y la evaluación constante del riesgo frente a sus sistemas; permitiéndoles tener grandes avances que los ha hecho merecedores del Premio Distrital a la Gestión 2009.

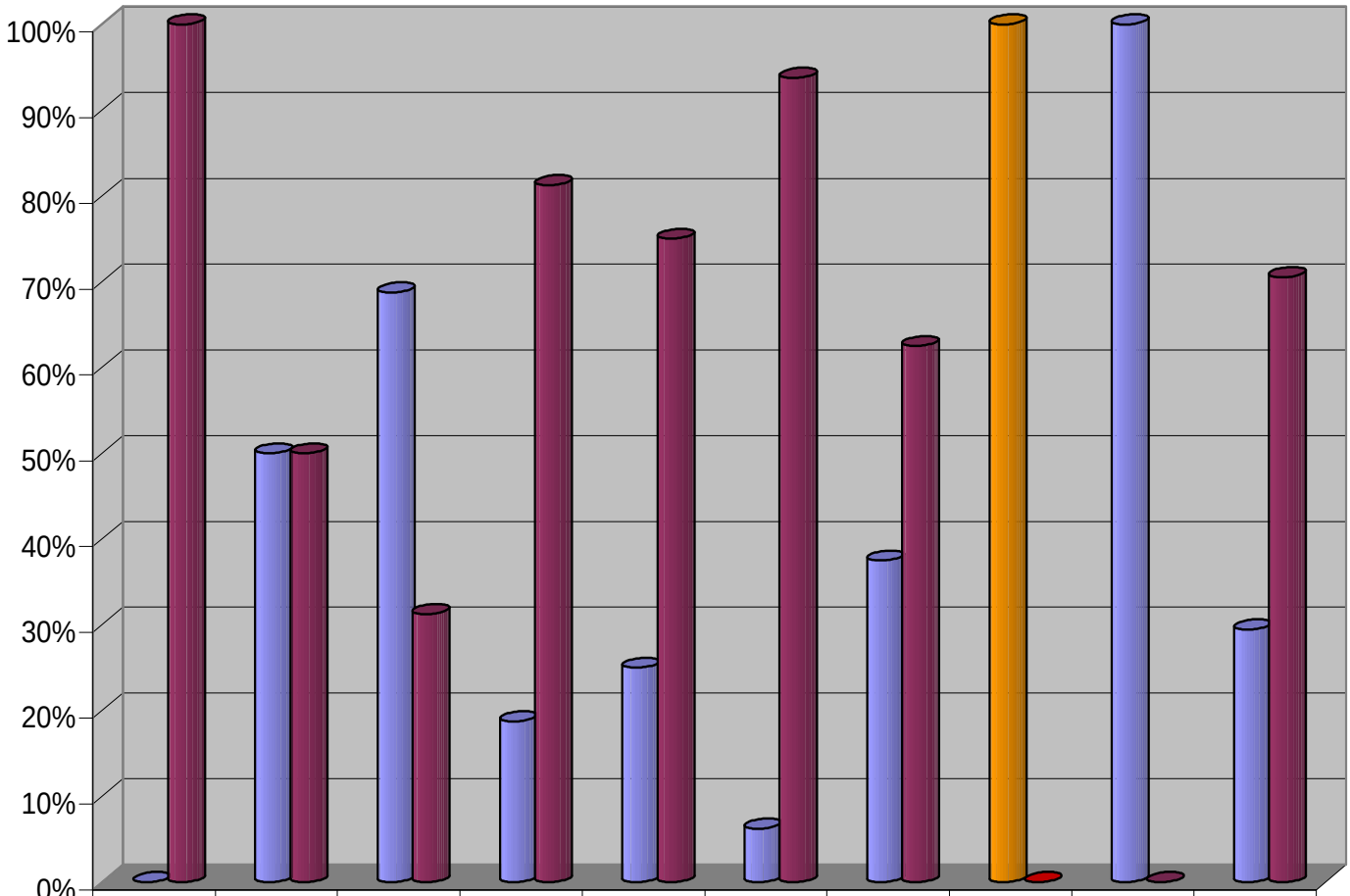
El aspecto que obtuvo el porcentaje más bajo corresponde a incidentes o amenazas de cada área de la empresa que equivale al 25%, lo que lleva a reconsiderar que las empresas de servicios públicos se encuentran preparándose y esto les da cierta seguridad a sus funcionarios en pensar que la asignación de recursos, la capacitación frente al tema y las acciones adelantadas, cumplen en cierta medida con la atención a la emergencia.

El sistema de residuos sólidos fue el que evidenció menos preparación para la atención de emergencias con un porcentaje del 30%, pero manifiesto que su preparación ha estado fundamentada en simulacros.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



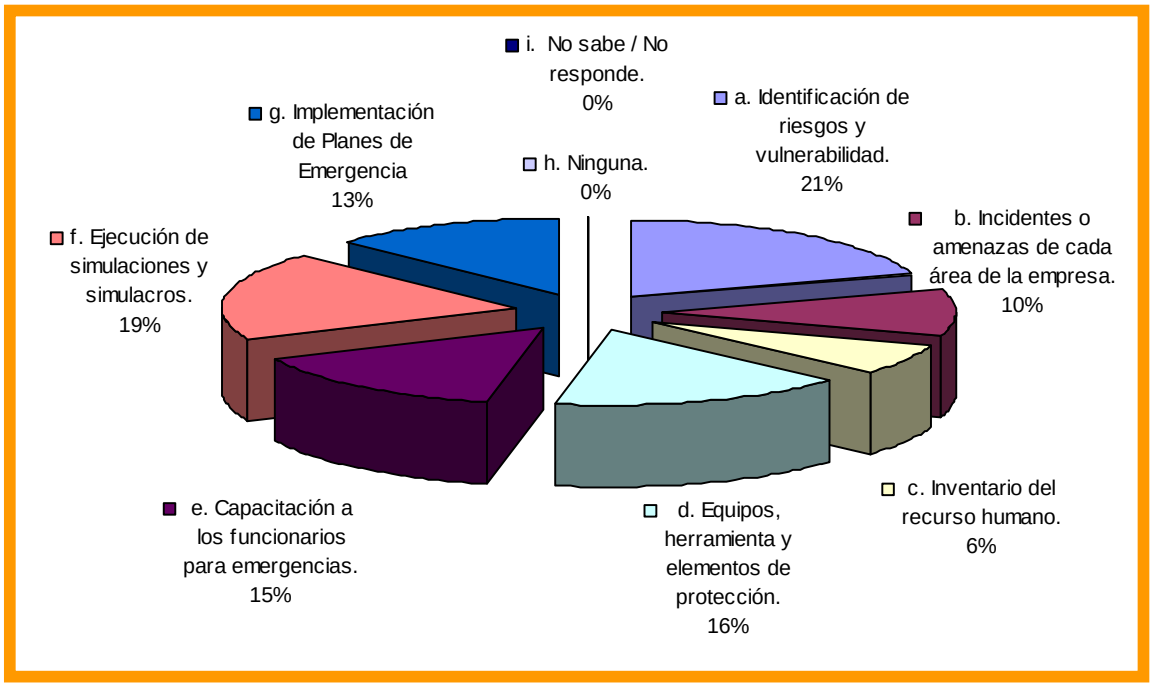
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios para emergencias.	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	0%	50%	69%	19%	25%	6%	38%	100%	100%	29%
SI	100%	50%	31%	81%	75%	94%	63%	0%	0%	71%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

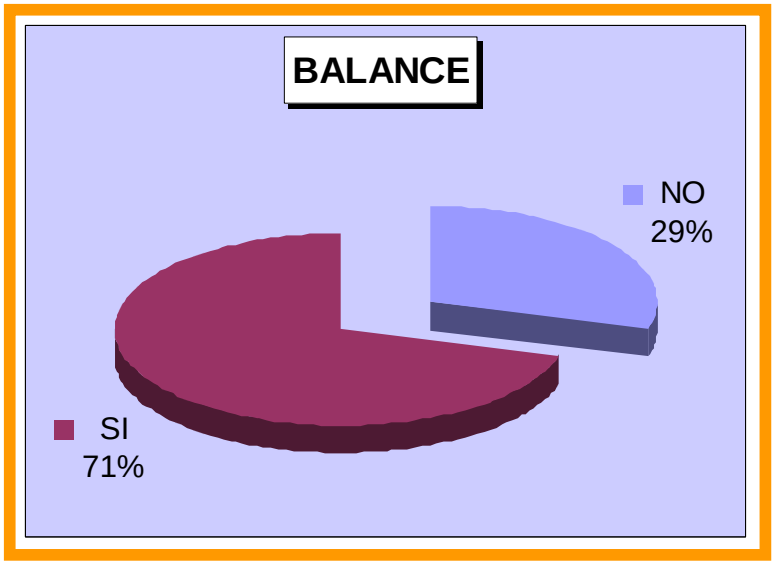
REDES - ACUEDUCTO

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



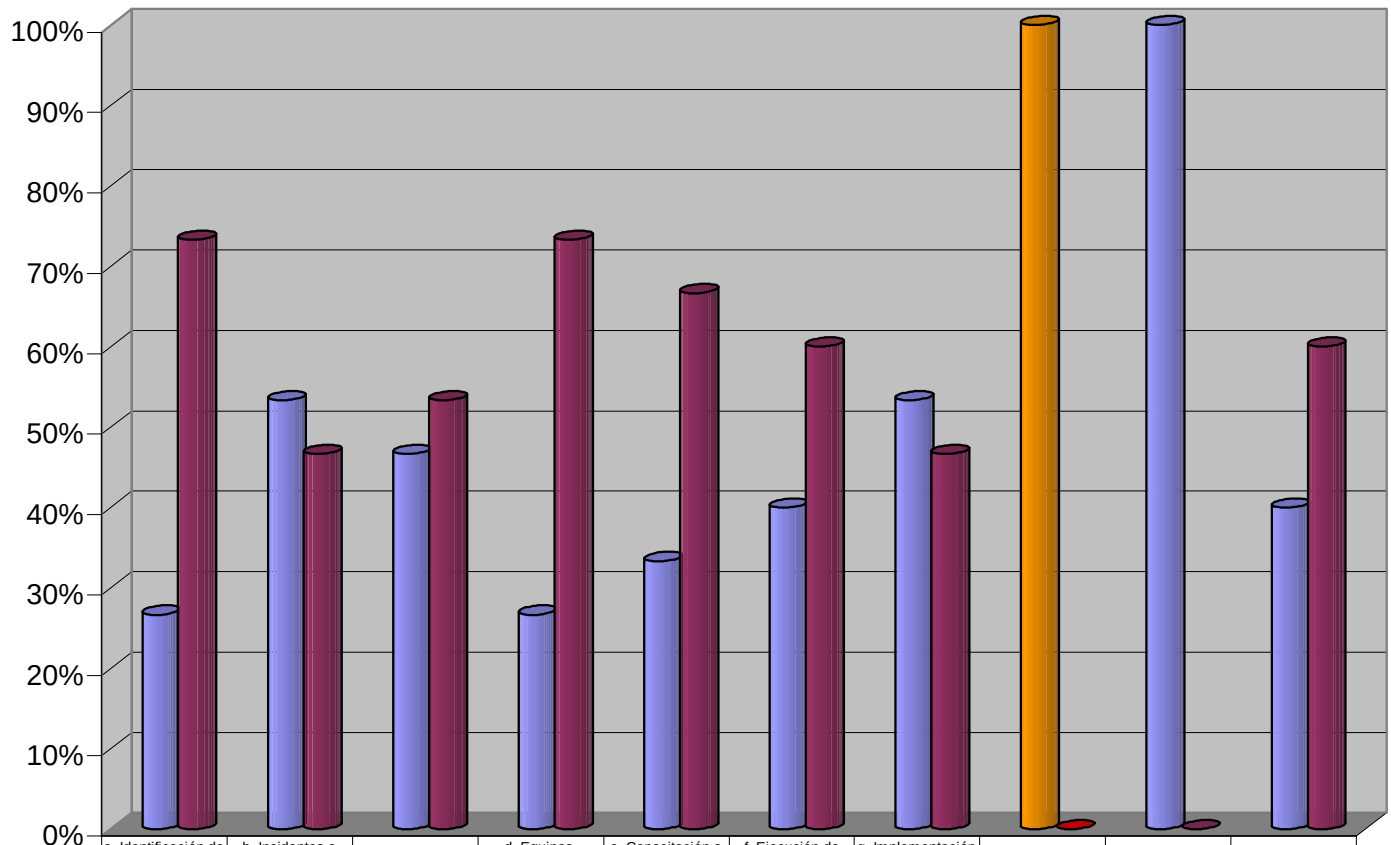
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



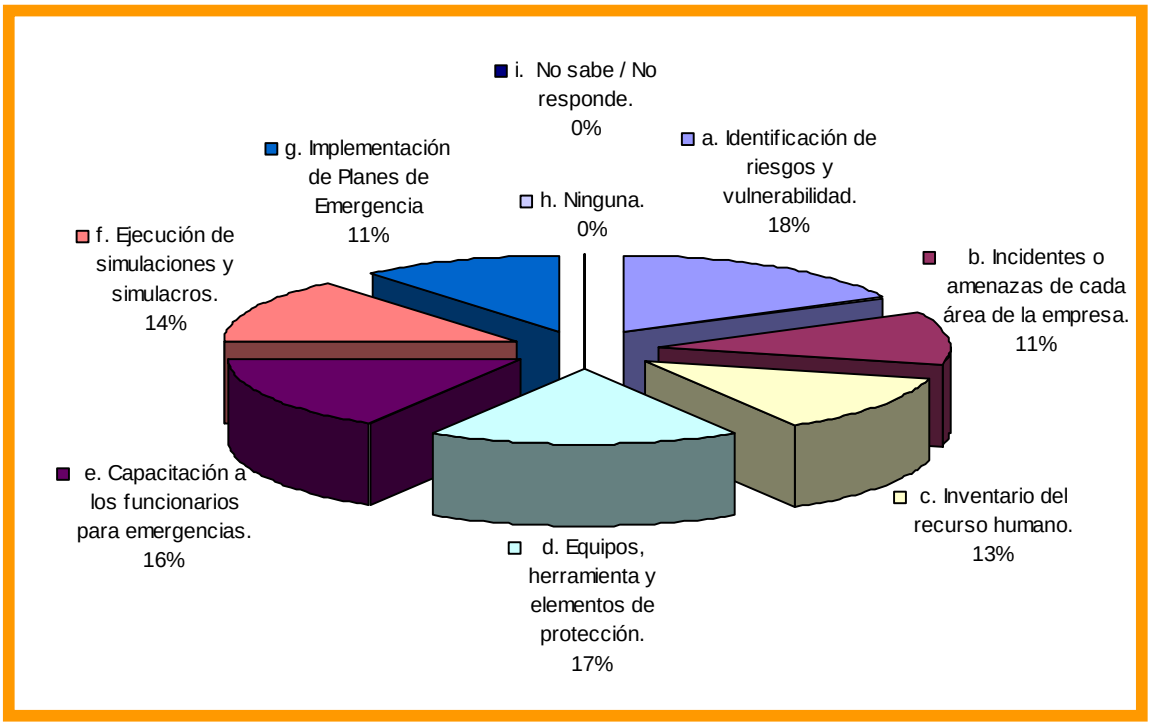
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios para emergencias.	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	27%	53%	47%	27%	33%	40%	53%	100%	100%	40%
SI	73%	47%	53%	73%	67%	60%	47%	0%	0%	60%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

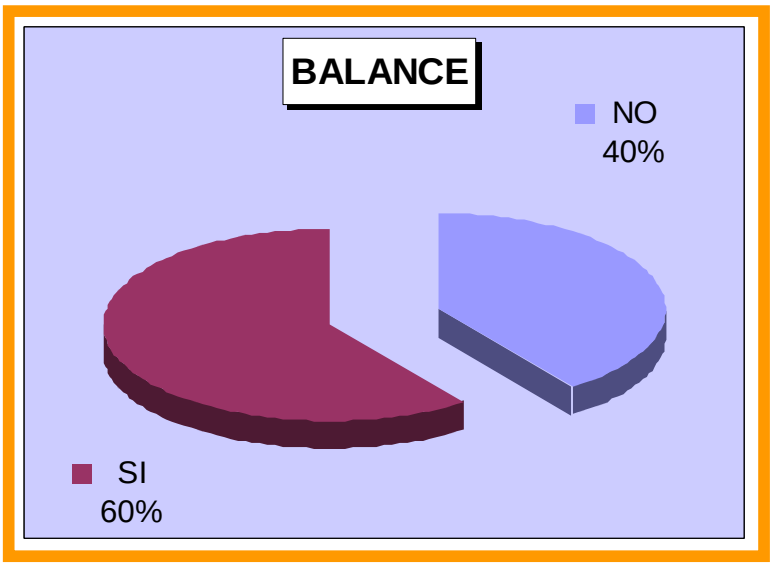
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



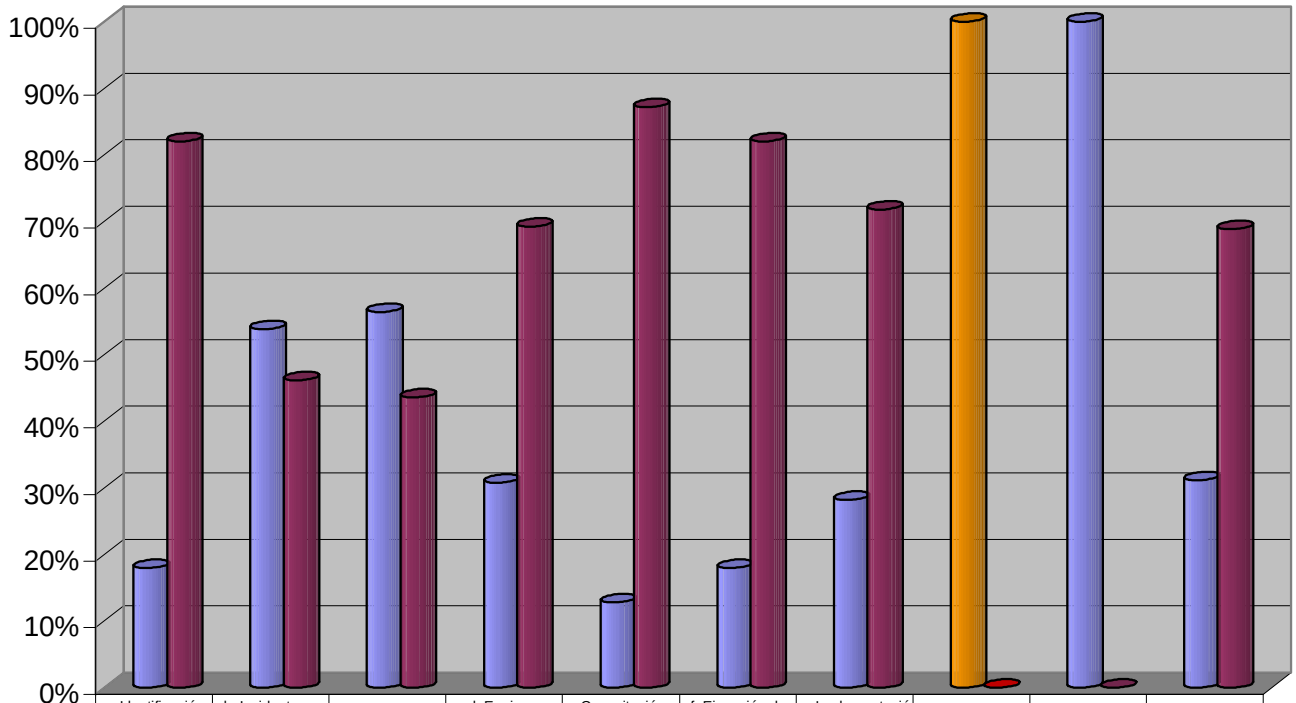
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



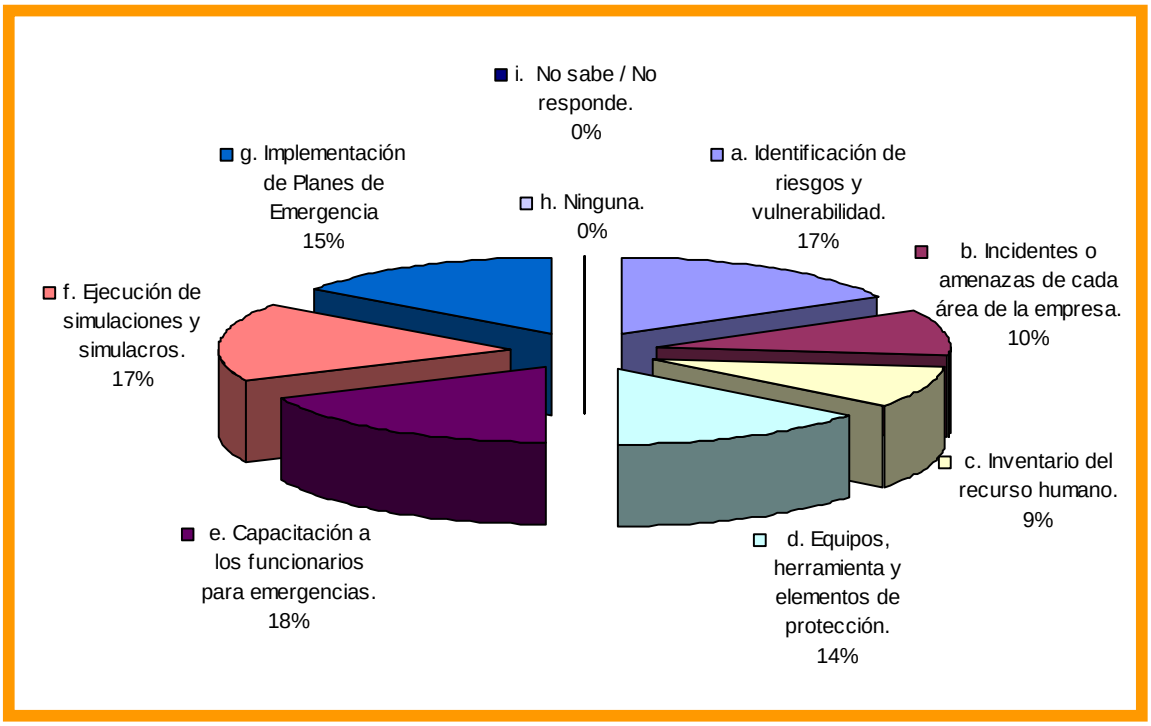
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios para	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	18%	54%	56%	31%	13%	18%	28%	100%	100%	31%
SI	82%	46%	44%	69%	87%	82%	72%	0%	0%	69%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

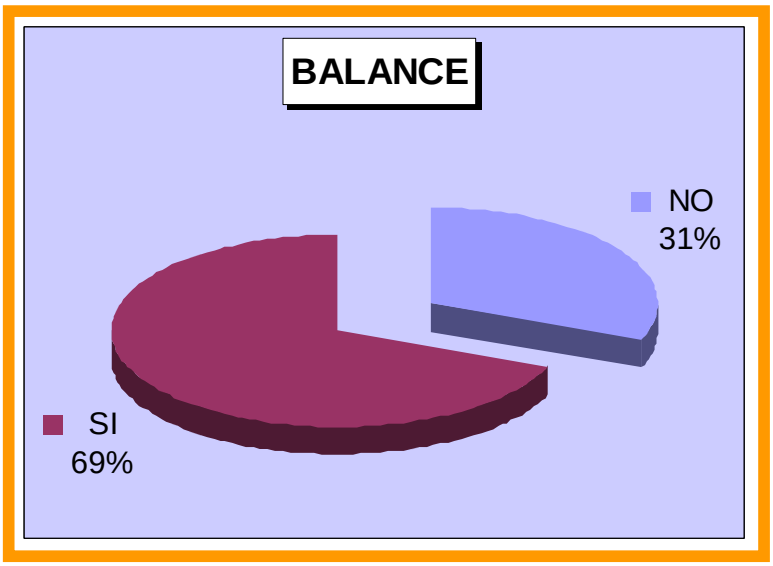
REDES - ENERGÍA

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



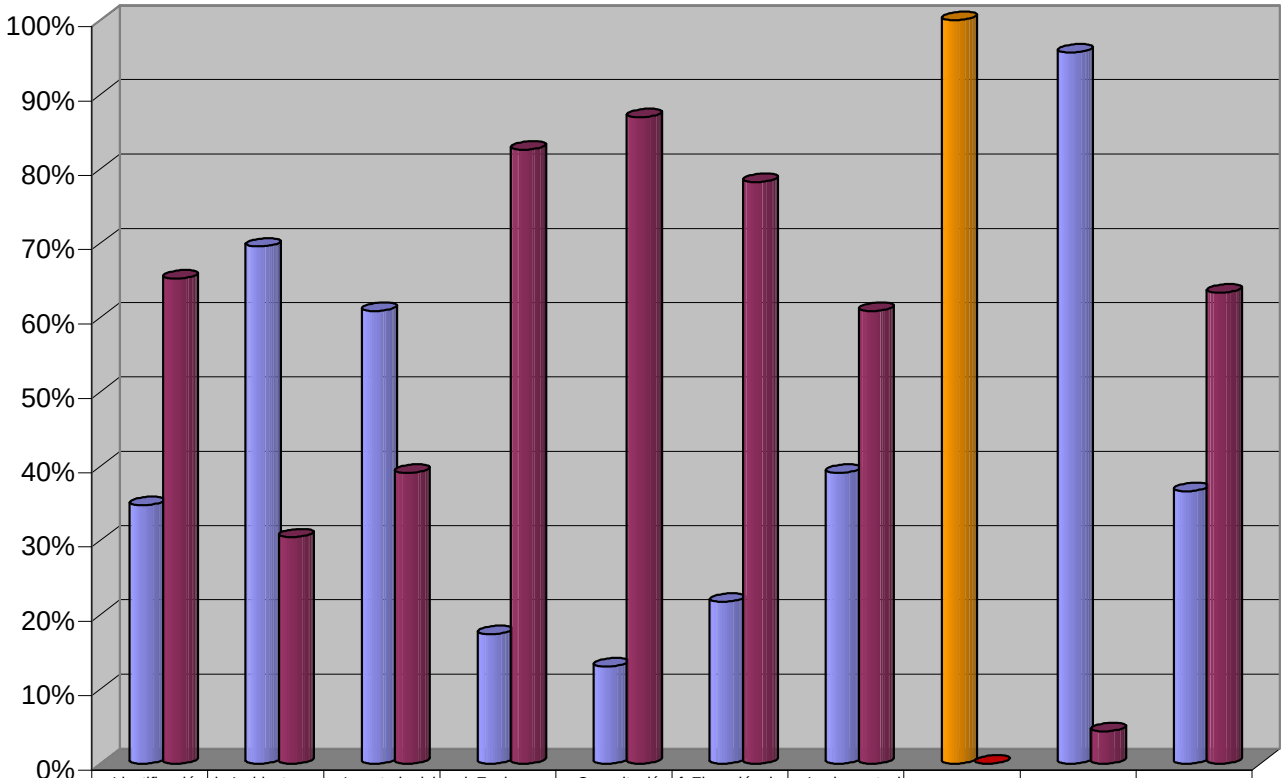
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



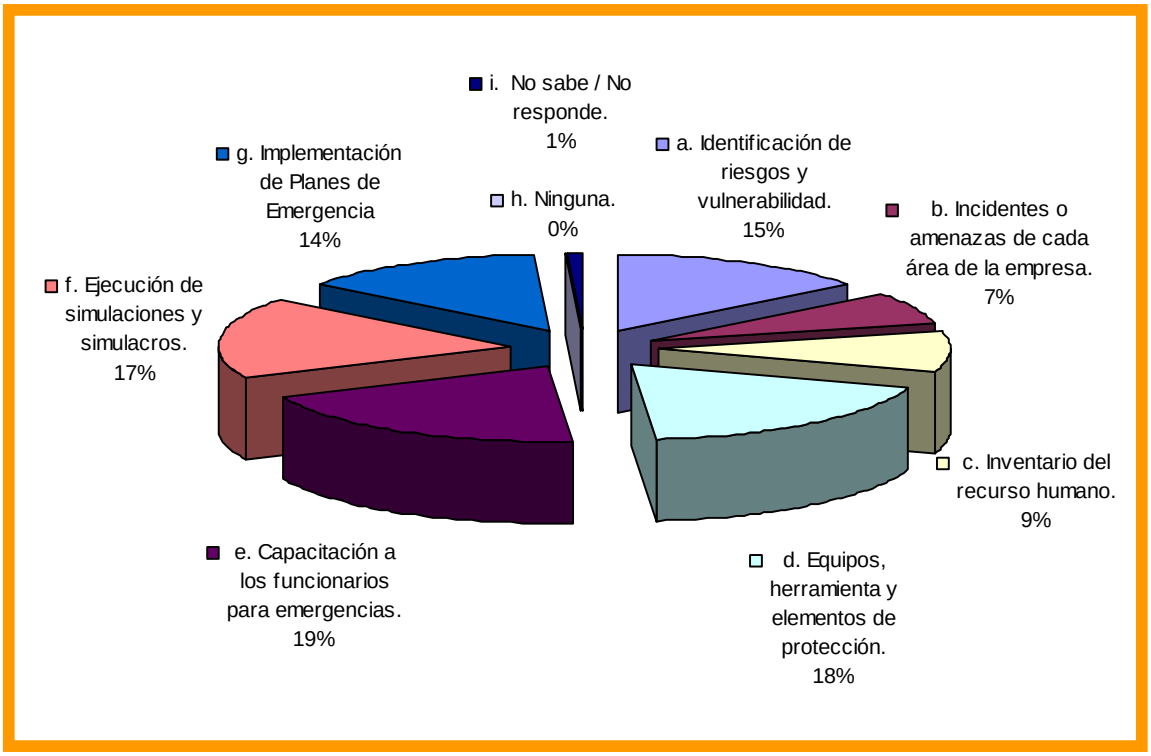
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	35%	70%	61%	17%	13%	22%	39%	100%	96%	37%
SI	65%	30%	39%	83%	87%	78%	61%	0%	4%	63%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

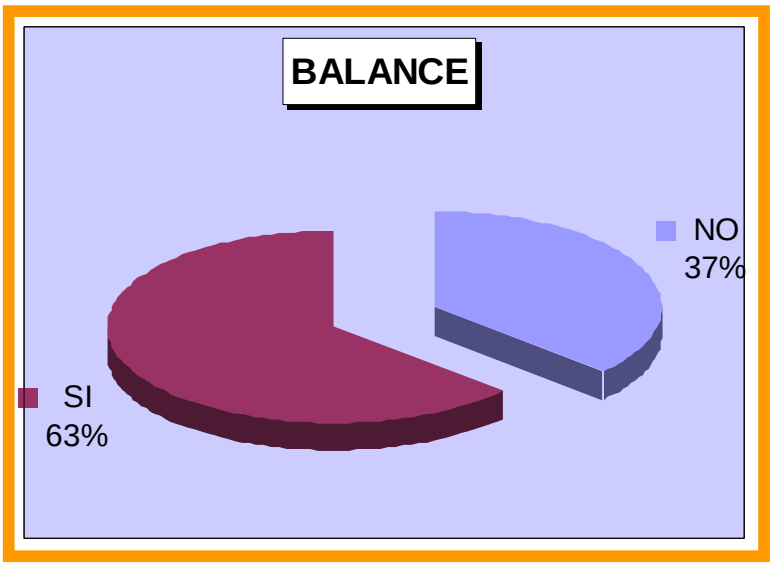
REDES - GAS NATURAL

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



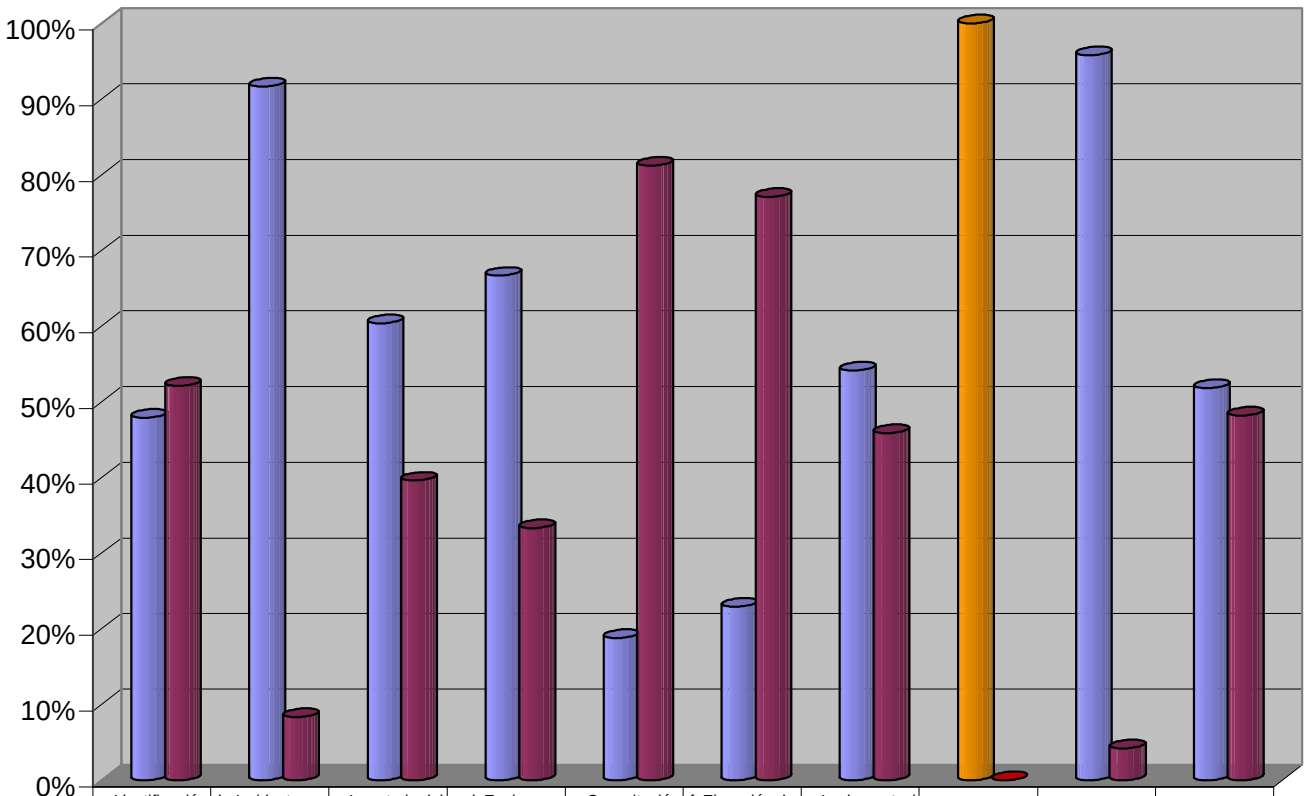
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



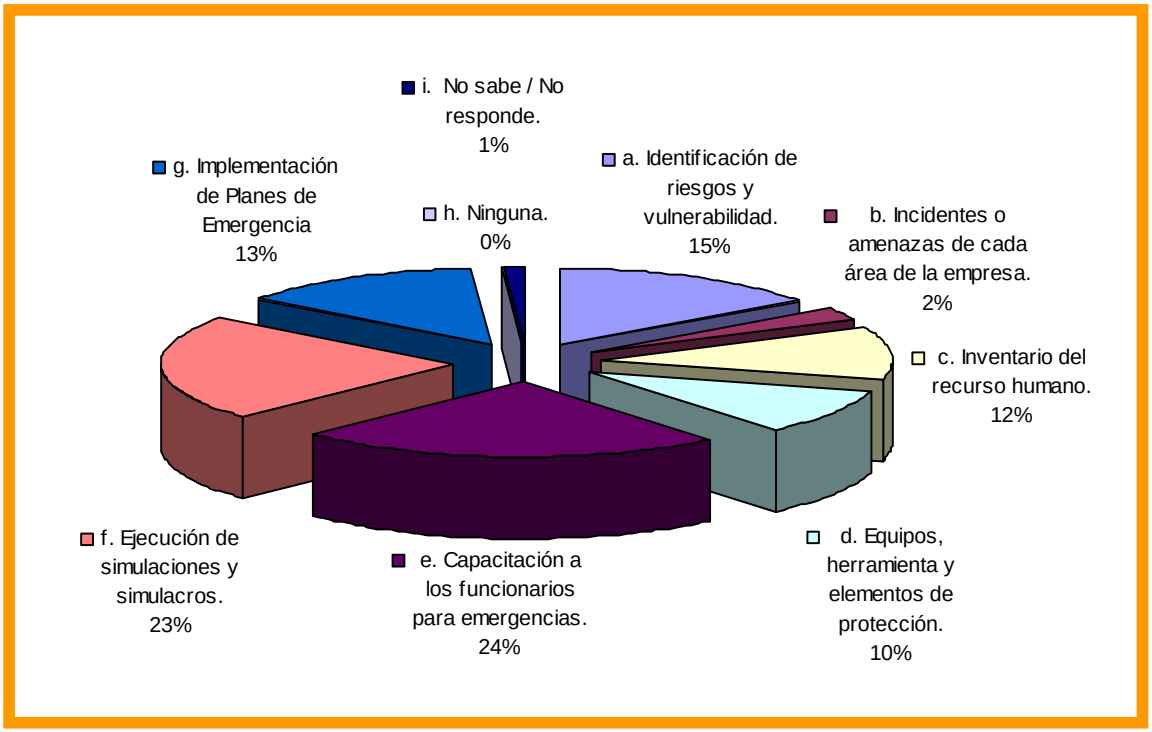
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	48%	92%	60%	67%	19%	23%	54%	100%	96%	52%
SI	52%	8%	40%	33%	81%	77%	46%	0%	4%	48%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

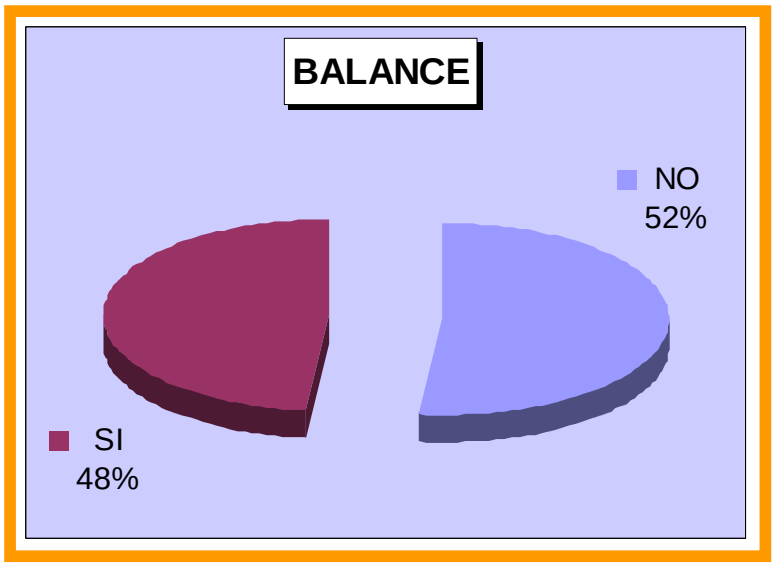
REDES - MOVILIDAD

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

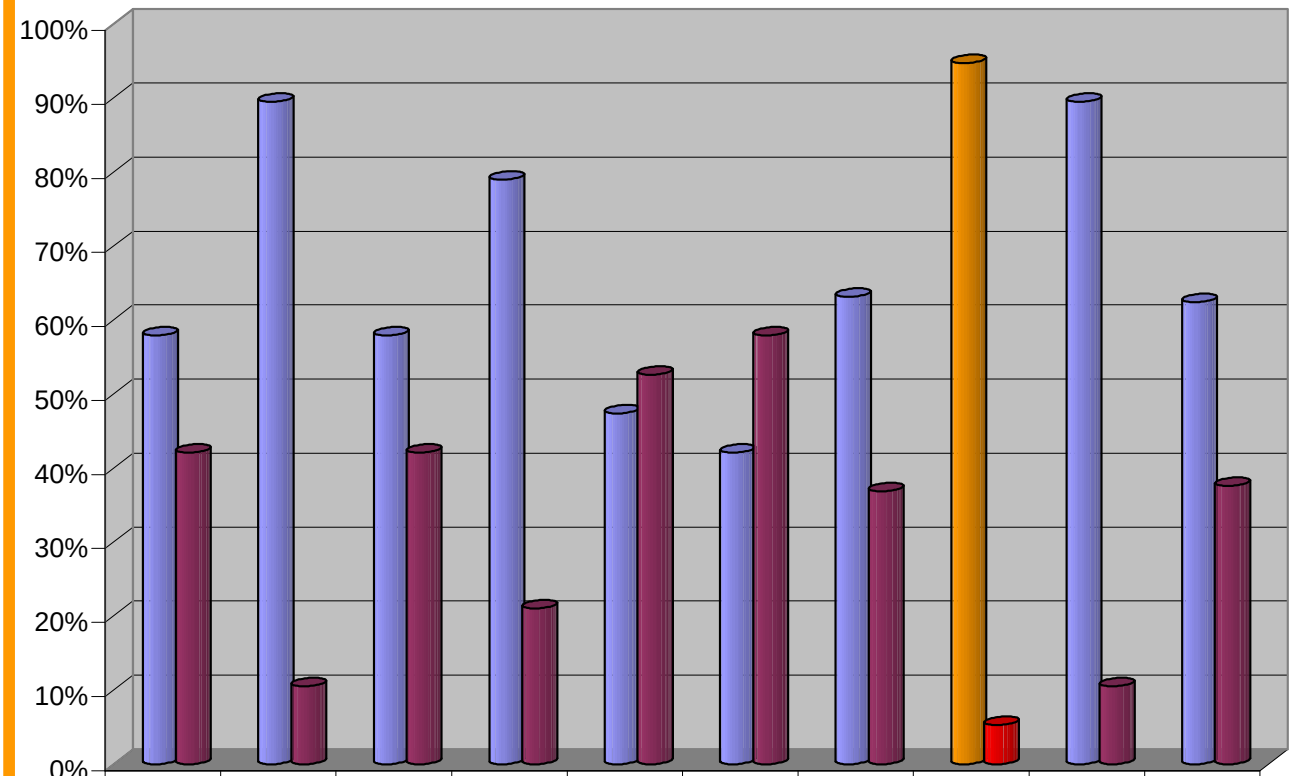


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.7. PREGUNTA 7
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



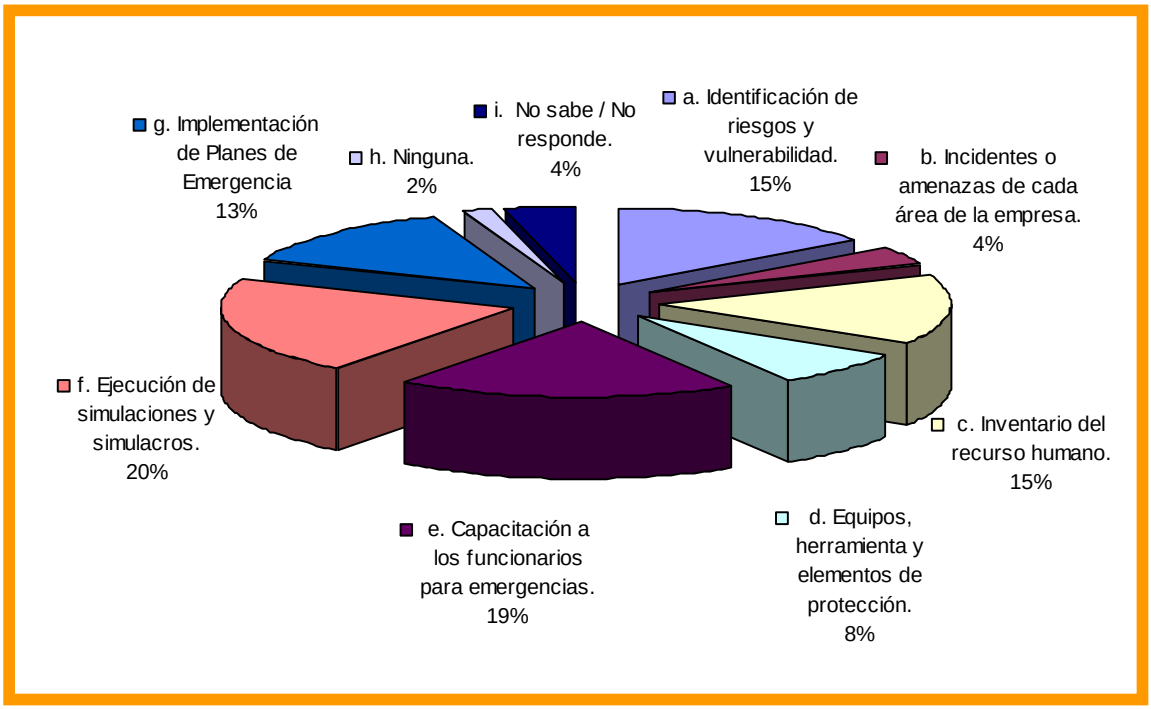
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	58%	89%	58%	79%	47%	42%	63%	95%	89%	62%
SI	42%	11%	42%	21%	53%	58%	37%	5%	11%	38%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

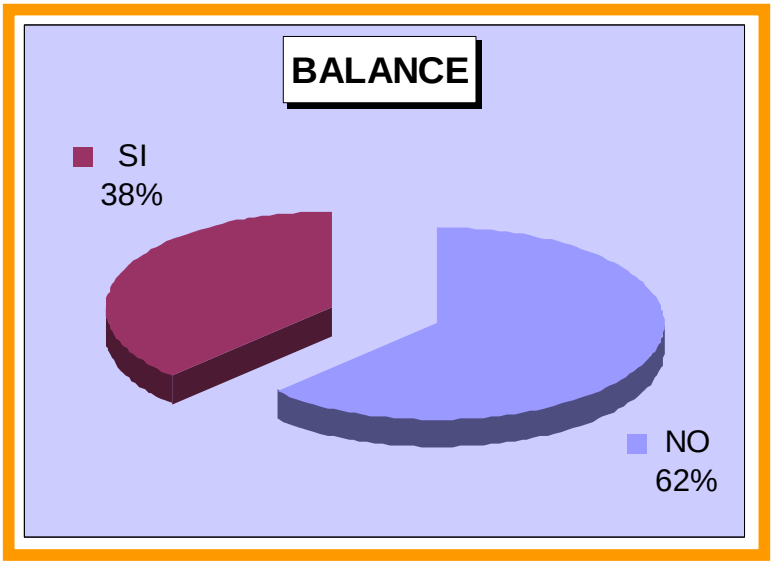
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



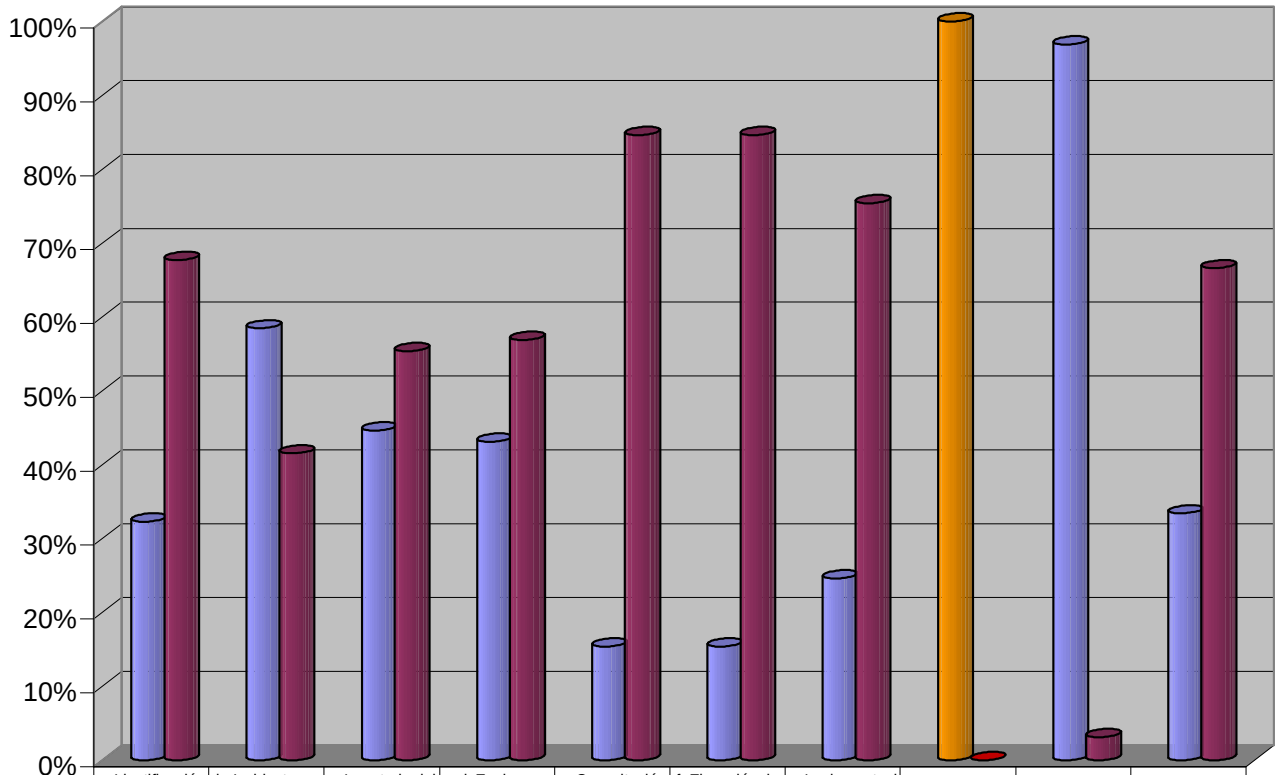
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



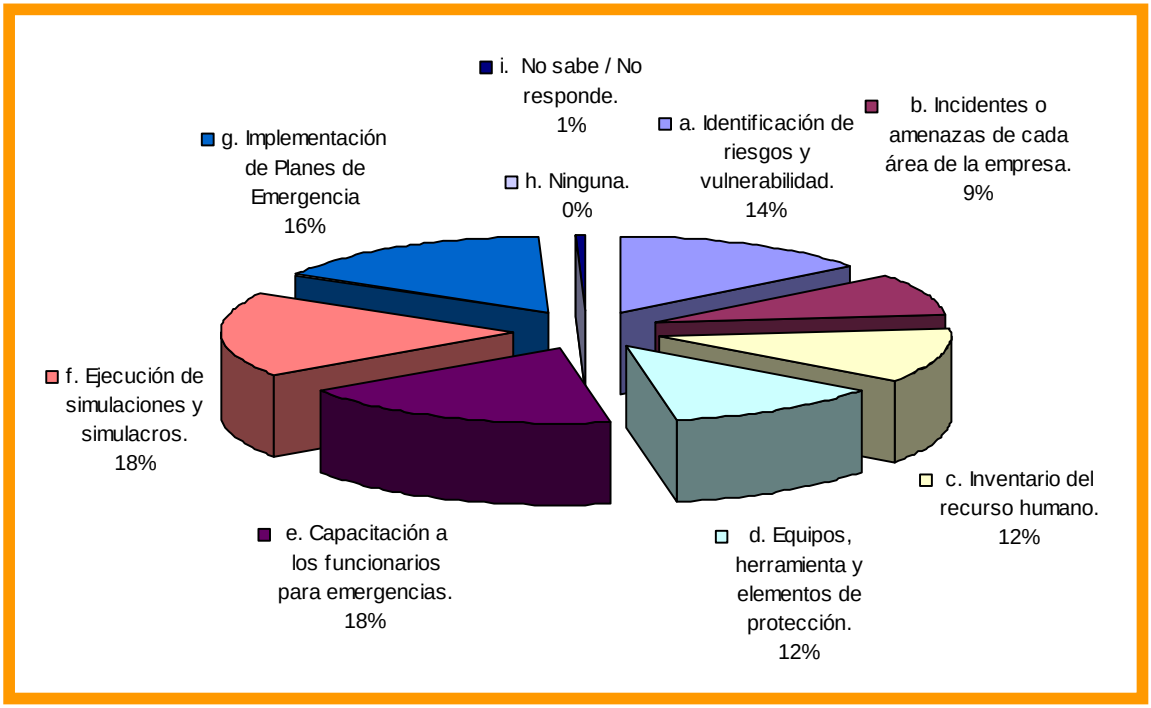
	a. Identificación de riesgos y vulnerabilidad.	b. Incidentes o amenazas de cada área de la	c. Inventario del recurso humano.	d. Equipos, herramienta y elementos de	e. Capacitación a los funcionarios	f. Ejecución de simulaciones y simulacros.	g. Implementación de Planes de Emergencia	h. Ninguna.	i. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	32%	58%	45%	43%	15%	15%	25%	100%	97%	33%
SI	68%	42%	55%	57%	85%	85%	75%	0%	3%	67%

ASPECTOS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

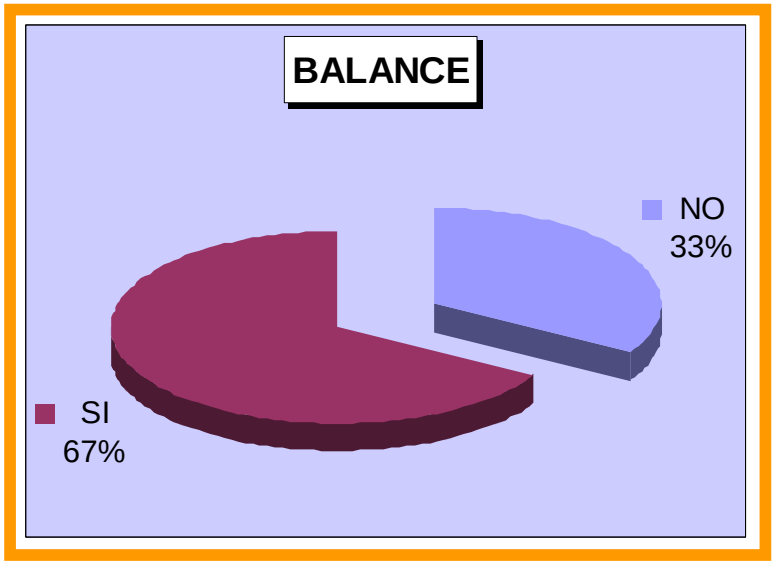
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

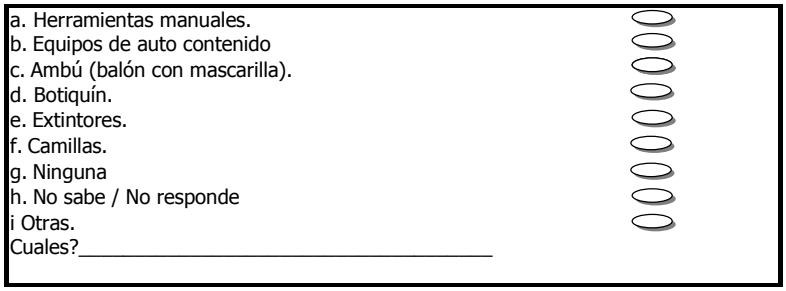


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.8. PREGUNTA 8.

¿Marque con una X, cuál o cuáles de los siguientes elementos hacen parte del equipo de la brigada de respuesta, conque cuenta la empresa a la que usted pertenece?



Temática: Atención de Emergencias

Aproximadamente el 45% de los funcionarios dan constancia de la existencia de los elementos que hacen parte del equipo de la brigada de respuesta, convirtiéndose este en un porcentaje alarmante, debido a que la población capitalina espera que sean las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos quienes los amparen frente a cualquier tipo de riesgo en las redes de servicio público. Este hecho nos permite pensar que al momento de que ocurra un fenómeno que coloque en riesgo a la comunidad, las entidades no tienen los elementos necesarios para responder con la emergencia.

Frente a este tema se debe destacar que los elementos con que más cuentan las empresas son el botiquín, los extintores y las camillas que suman un 23% de elementos que han sido exigidos y verificados por la Secretaria Distrital de Salud para el otorgamiento y expedición de cualquier licencia de operación o funcionamiento de una empresa y que hace que su porcentaje sea el más alto frente a otros elementos necesarios para la atención de emergencias.

Encontramos que las redes de Acueducto, Gas y Telecomunicaciones tienen dentro de entidades el porcentaje más alto de los elementos que hacen parte del equipo de brigada de respuesta, relación que se encuentra sustentada para algunos de los encuestados en que las redes de acueducto y alcantarillado, los sistemas de conducción del agua potable, los sistemas de transmisión y distribución de energía y los sistemas de gas son servicios de primer orden e indispensables para la atención de cualquier tipo de emergencia.

Pero cabe destacar que la red de Movilidad tiene un porcentaje del 47% correspondiente a los elementos con los que cuenta la brigada de respuesta y sus funcionarios manifiestan que han montado diversos esquemas de atención frente a hechos de orden público que han afectado su sistema de movilidad, aunque existe la necesidad de mejorar sus acciones y los elementos con los que cuenta la brigada de respuesta.

Adicionalmente, el nuevo sistema de transporte “Transmilenio” ha abierto nuevos espacios de participación de los ciudadanos y de las distintas entidades que trabajan el tema de movilidad, generándose procesos de consulta y concertación que han buscado

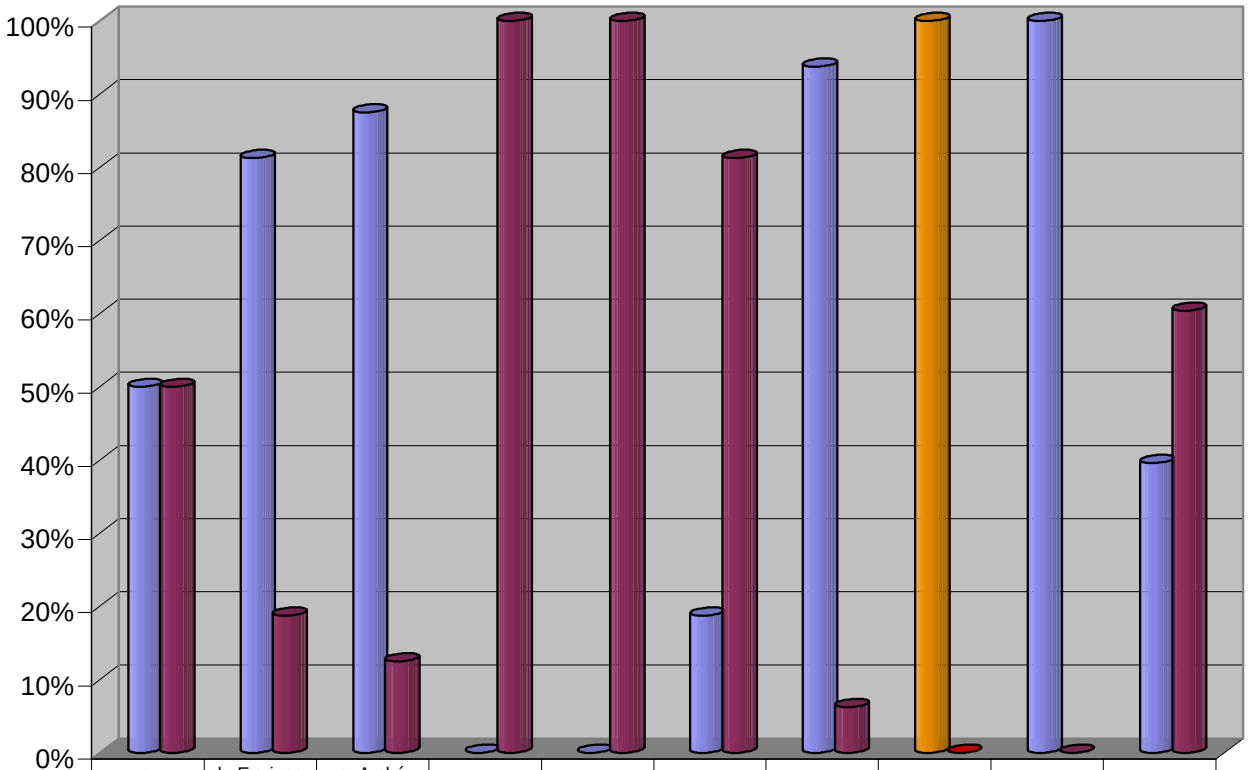
el perfeccionamiento del servicio, la creación de nuevas rutas de transporte, la realización de estudios de impacto ambiental y gestión social y la disminución de automóviles que obstaculicen la malla vial etc.

Finalmente, aparece la red de residuos sólidos que cuenta con menos elementos dentro de la brigada de respuesta, su porcentaje esta representado en un 33% y sus empleados manifiestan que dentro de los elementos que más visualizan en la entidad están los extintores y el que menos relacionaron tener previsto para utilizar frente a una emergencia son los equipos de auto contenido.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



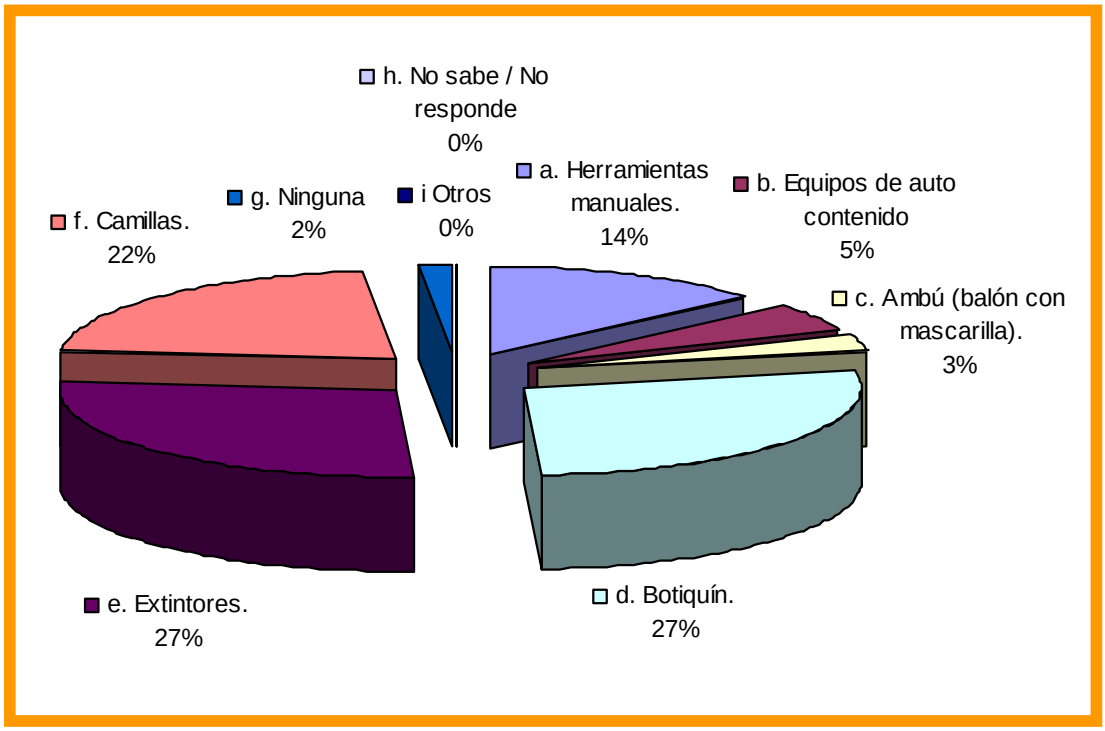
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	50%	81%	88%	0%	0%	19%	94%	100%	100%	40%
SI	50%	19%	13%	100%	100%	81%	6%	0%	0%	60%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

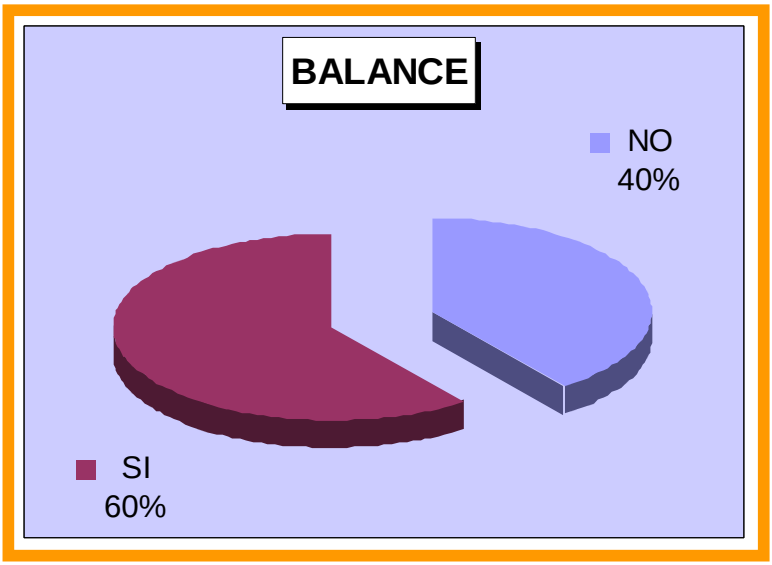
REDES - ACUEDUCTO

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



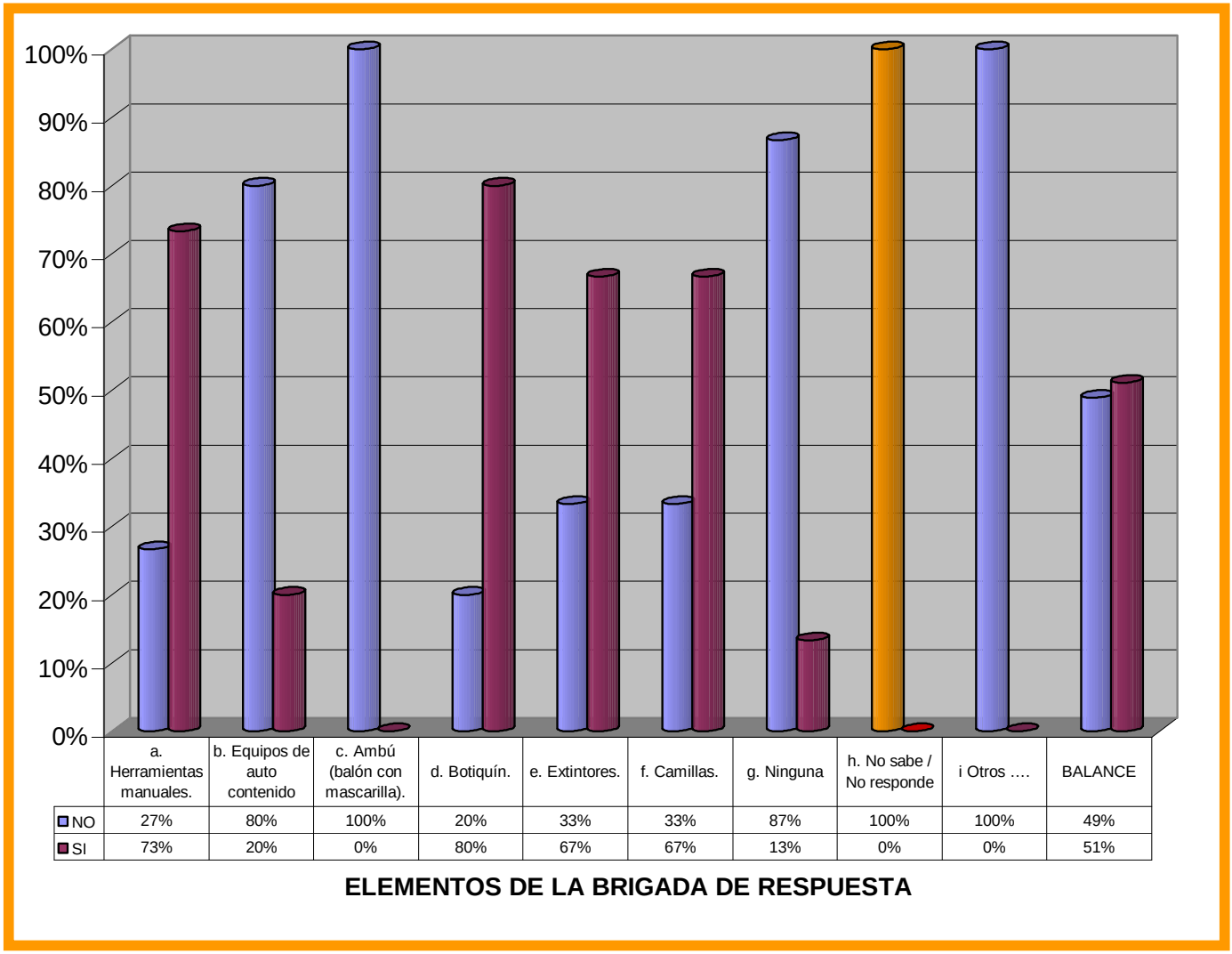
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



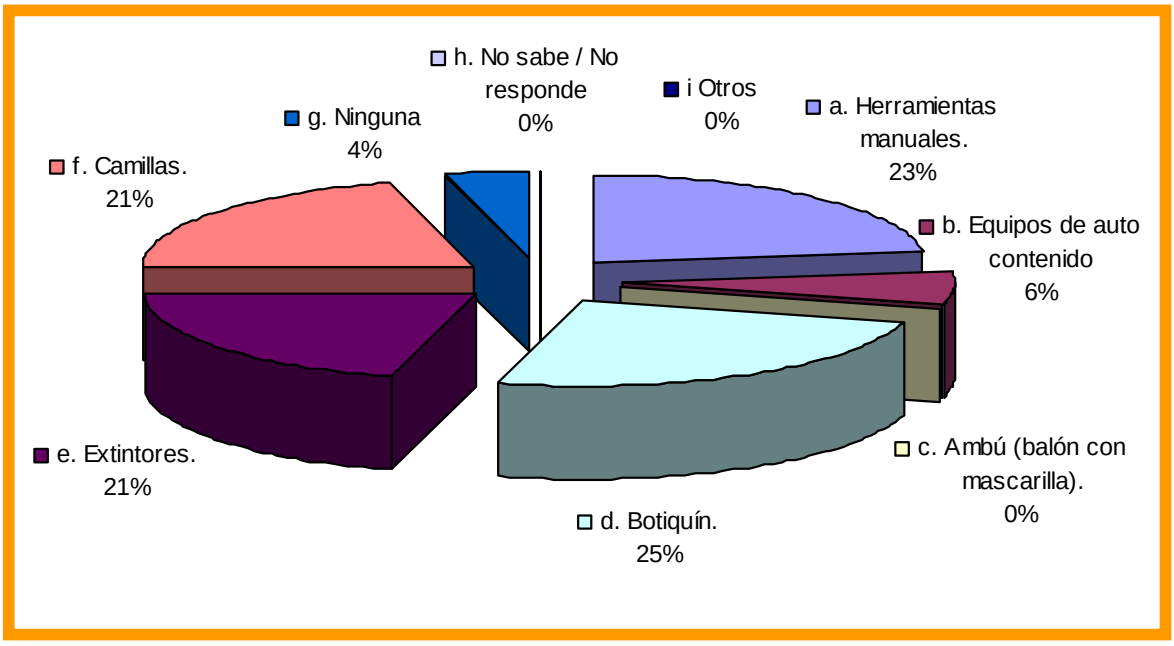
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros ….	BALANCE
NO	27%	80%	100%	20%	33%	33%	87%	100%	100%	49%
SI	73%	20%	0%	80%	67%	67%	13%	0%	0%	51%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

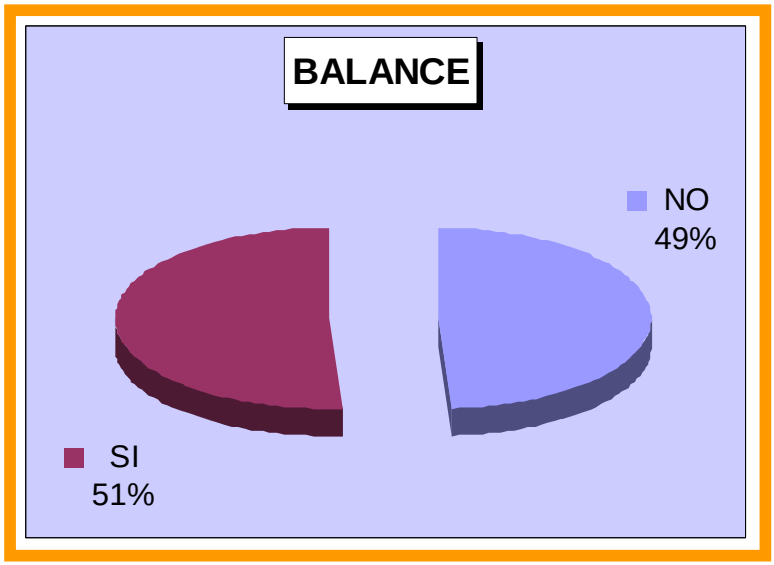
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



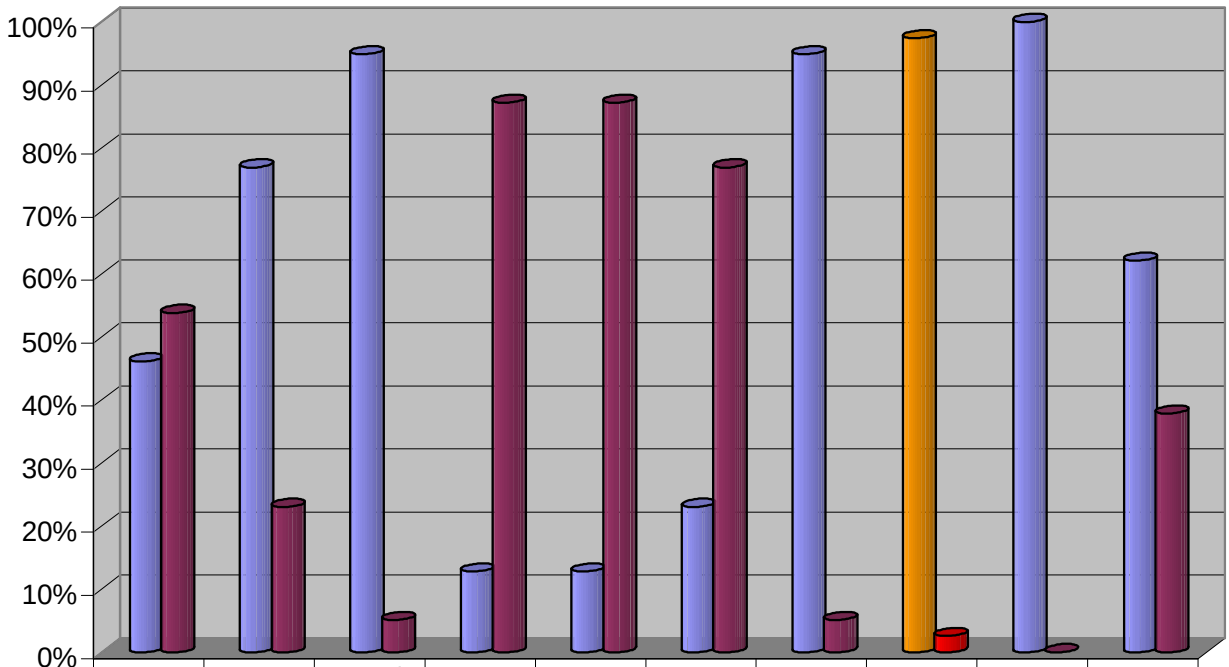
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



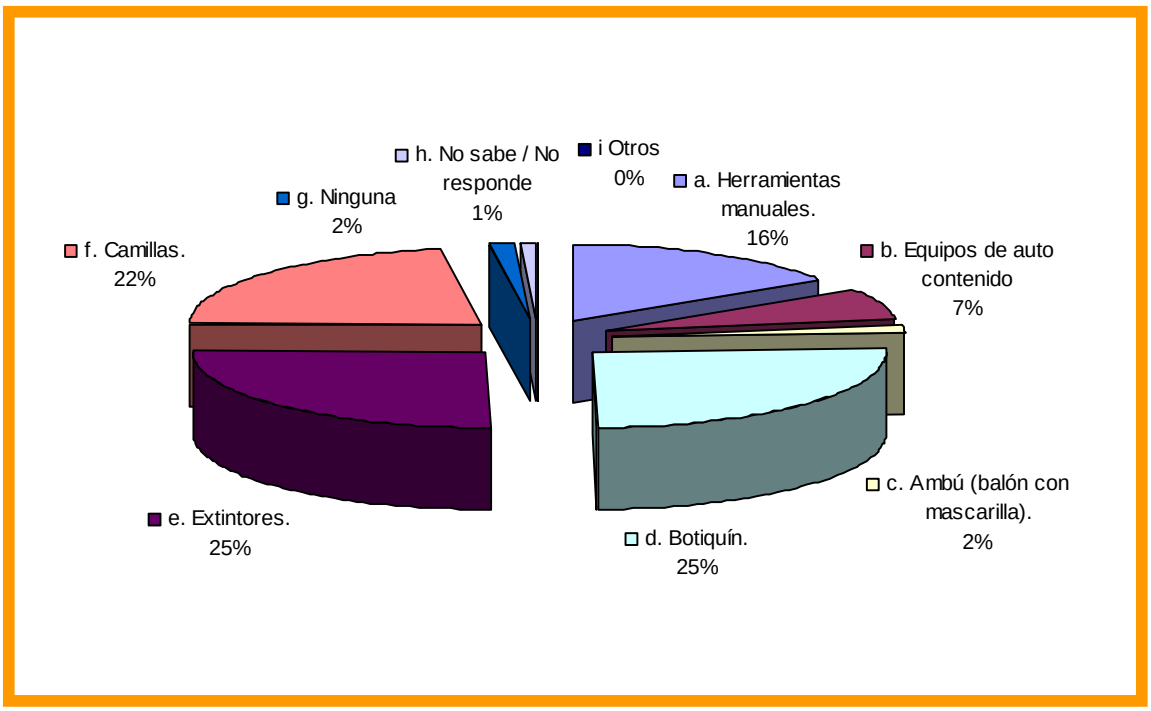
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	46%	77%	95%	13%	13%	23%	95%	97%	100%	62%
SI	54%	23%	5%	87%	87%	77%	5%	3%	0%	38%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

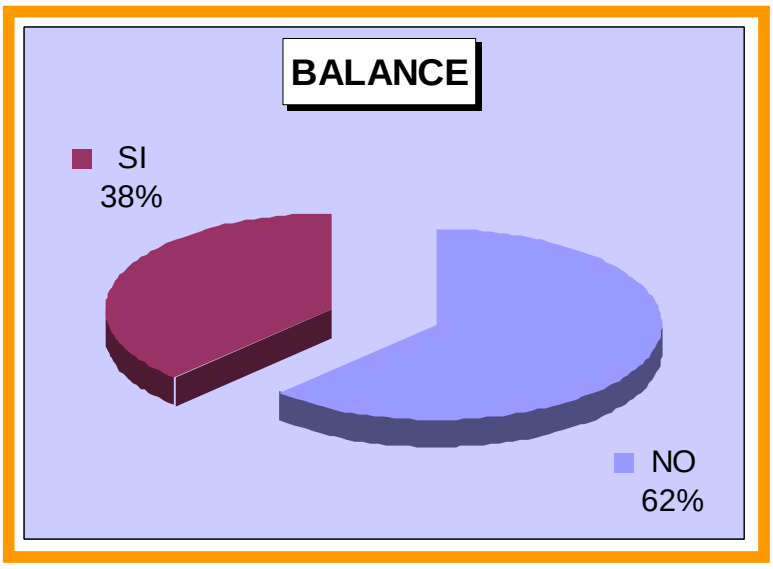
REDES - ENERGÍA

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



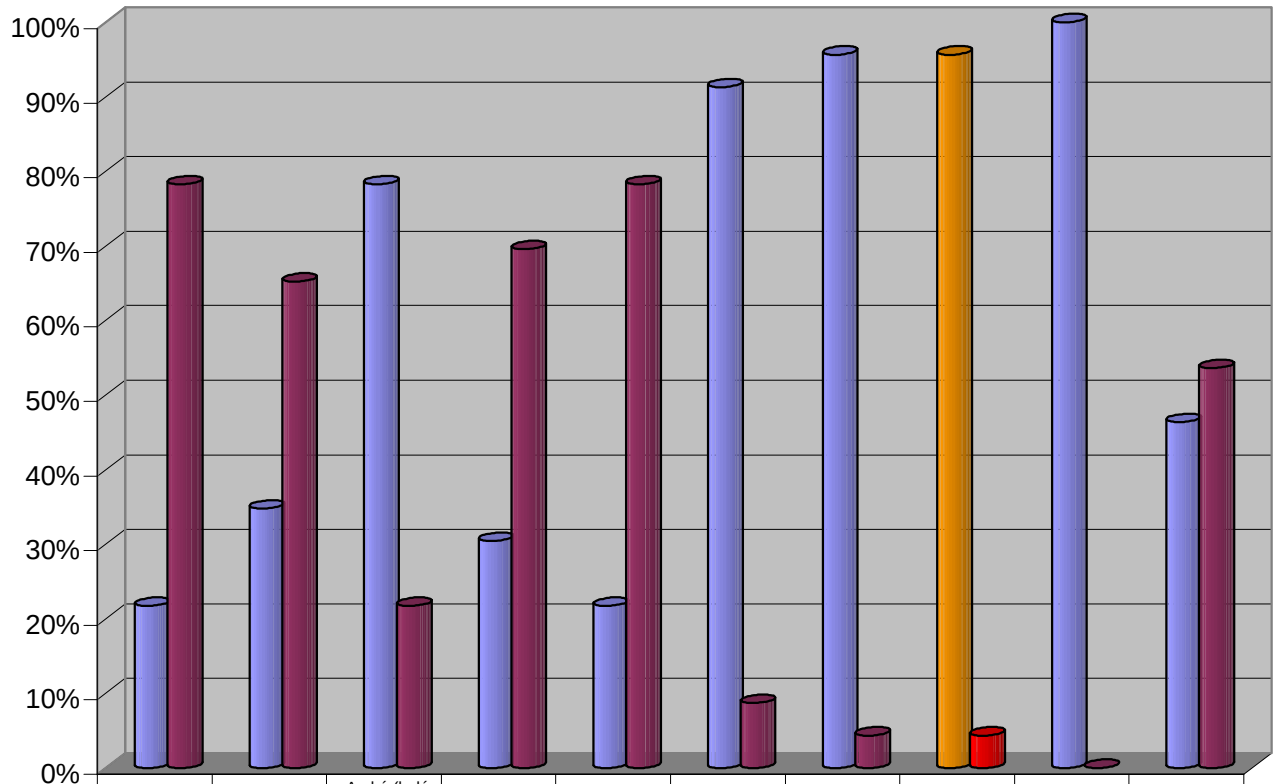
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



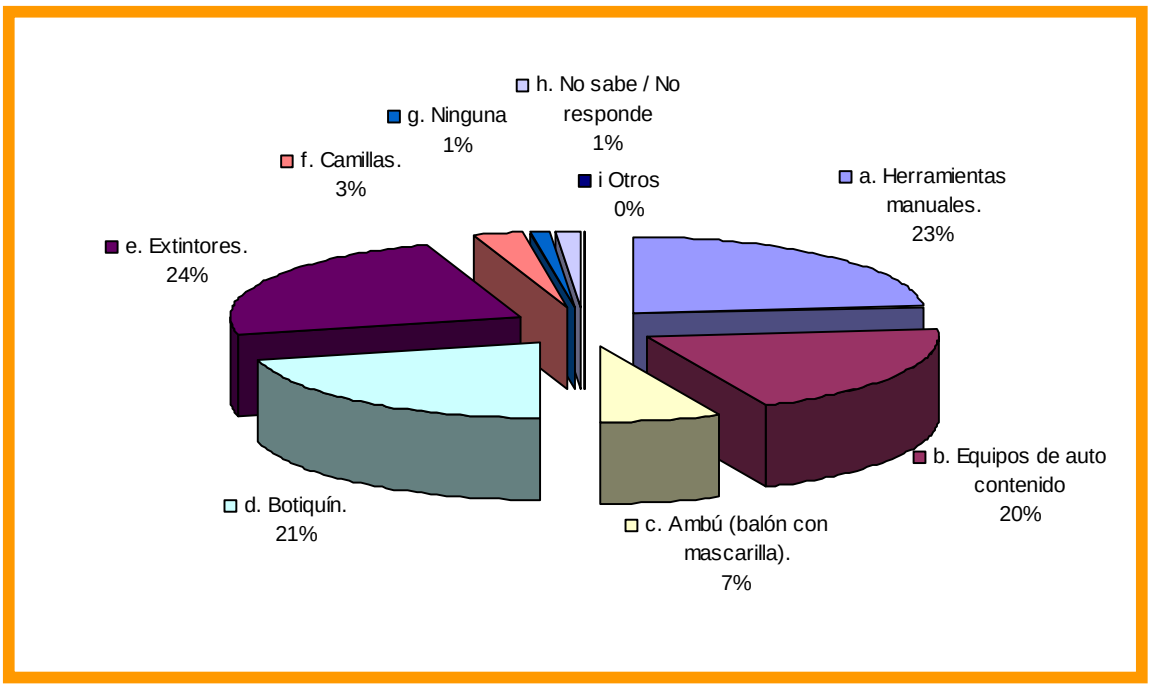
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	22%	35%	78%	30%	22%	91%	96%	96%	100%	46%
SI	78%	65%	22%	70%	78%	9%	4%	4%	0%	54%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

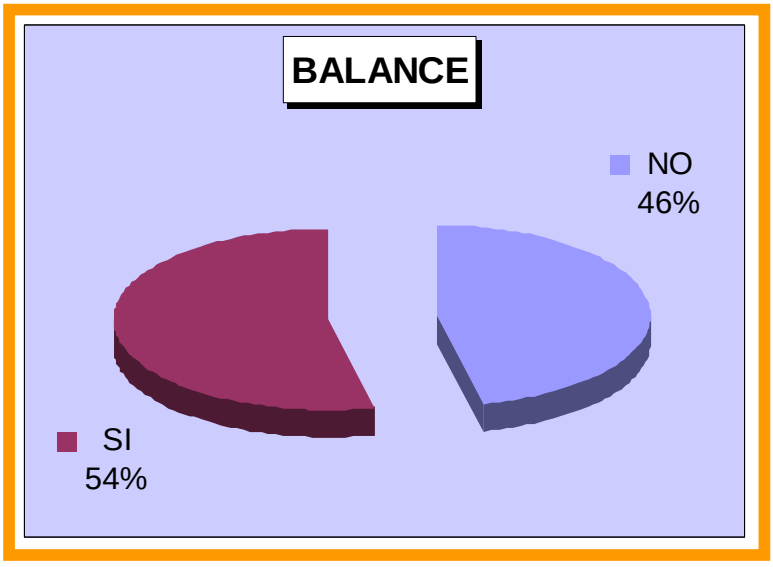
REDES - GAS NATURAL

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



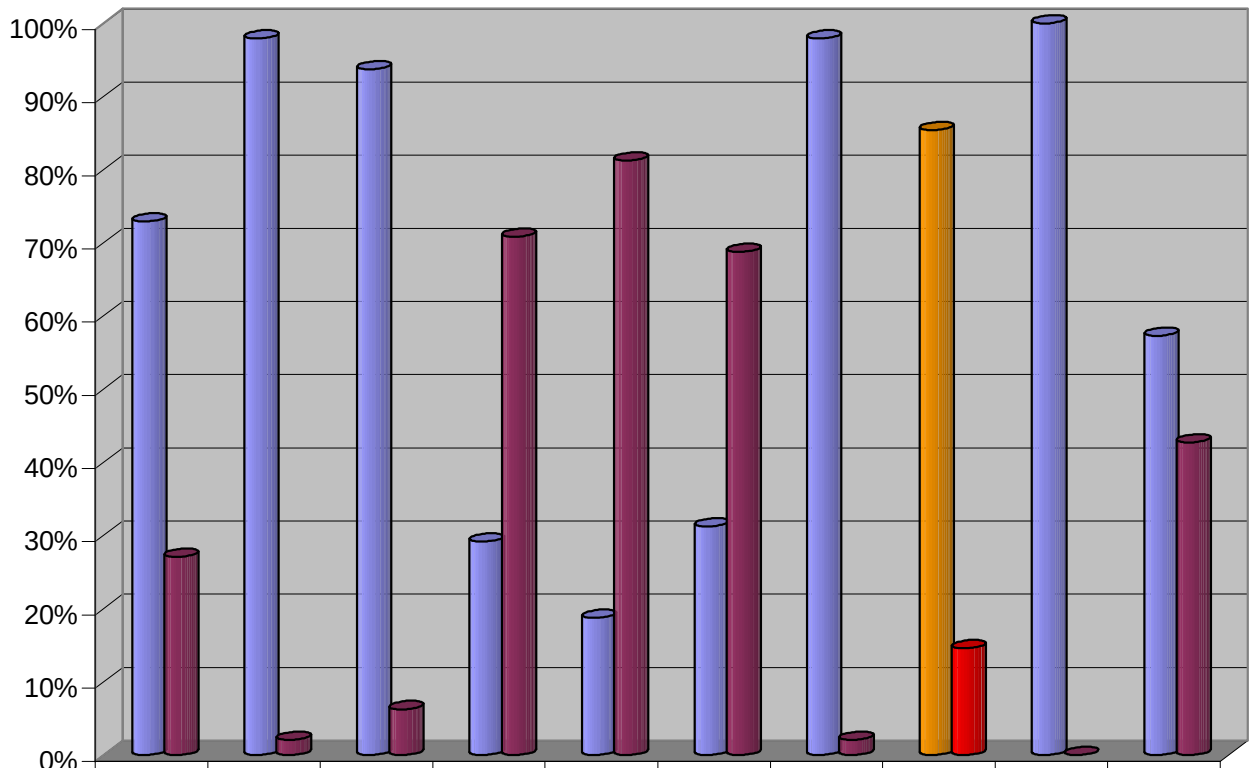
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



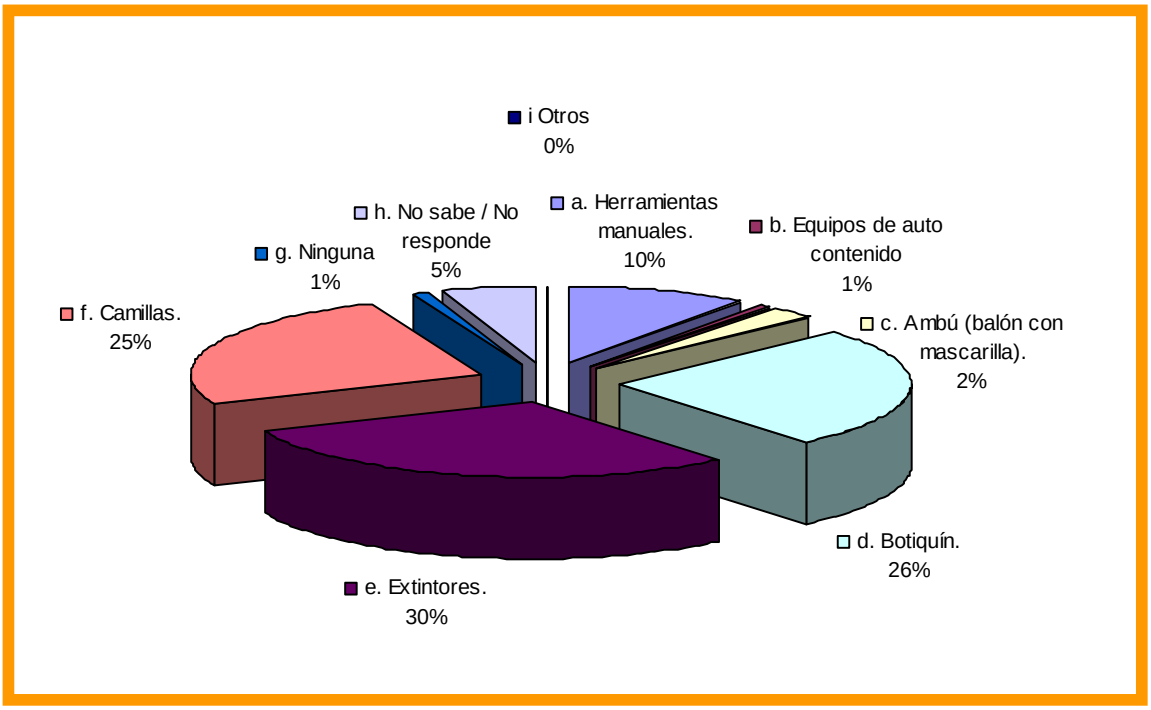
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	73%	98%	94%	29%	19%	31%	98%	85%	100%	57%
SI	27%	2%	6%	71%	81%	69%	2%	15%	0%	43%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

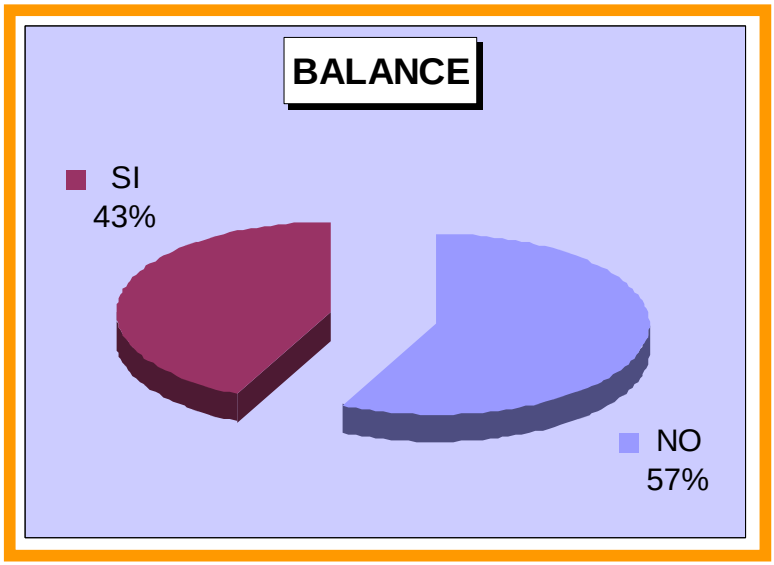
REDES - MOVILIDAD

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



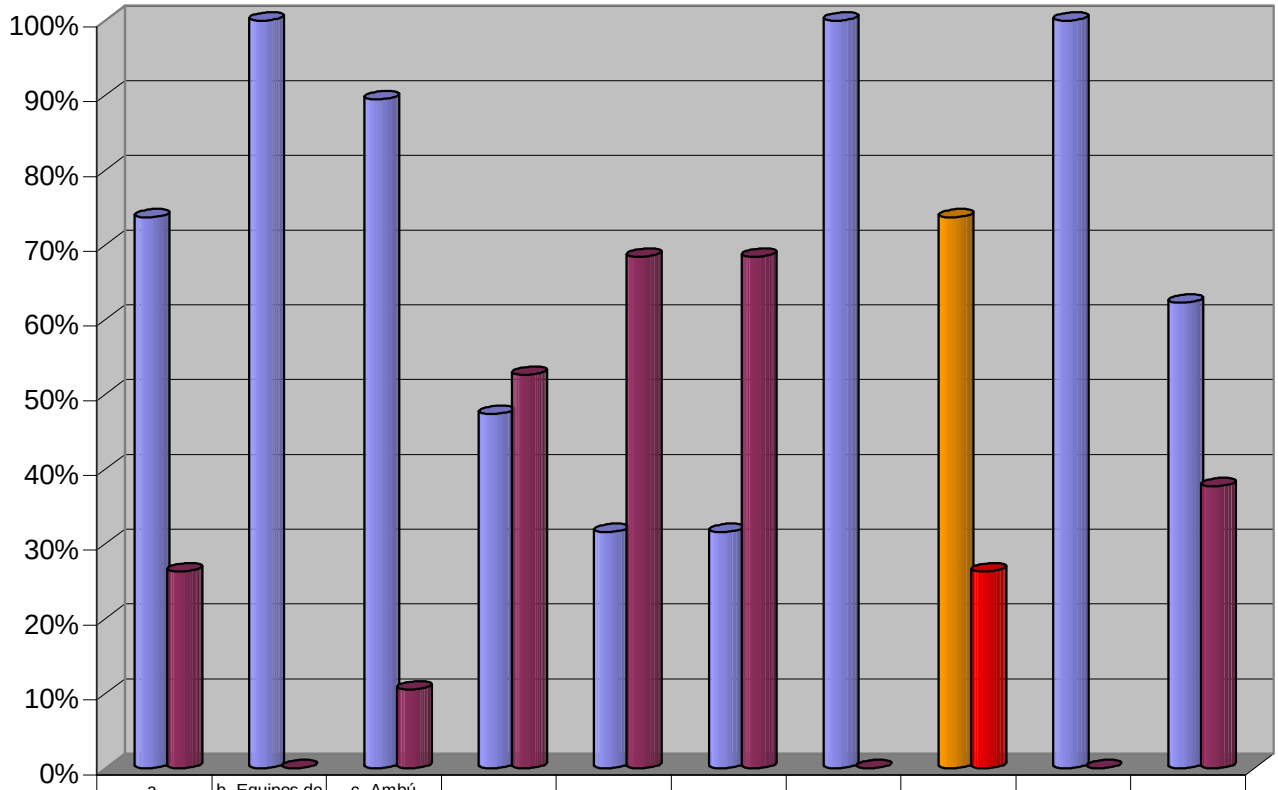
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



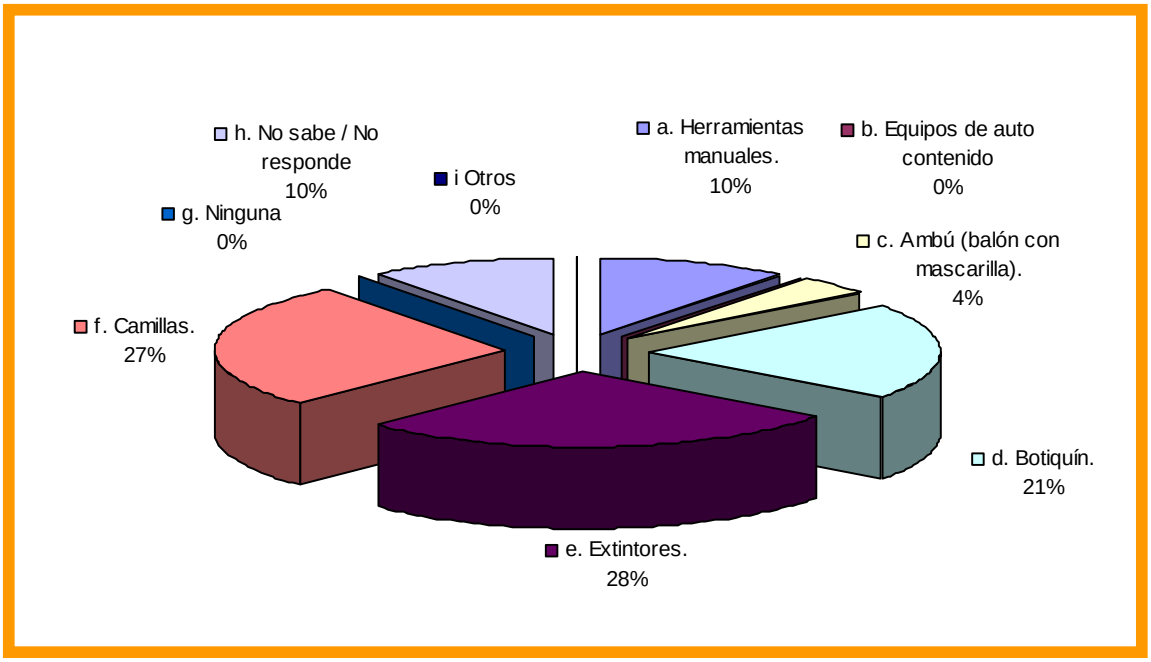
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	74%	100%	89%	47%	32%	32%	100%	74%	100%	62%
SI	26%	0%	11%	53%	68%	68%	0%	26%	0%	38%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

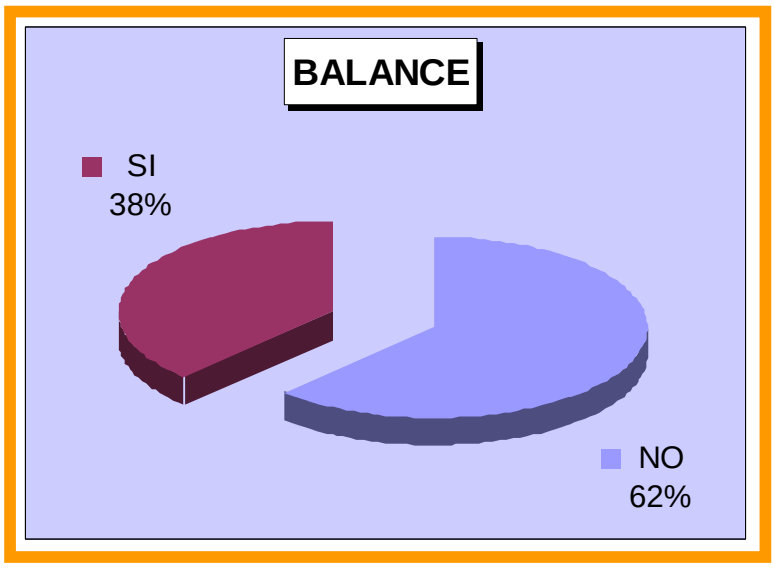
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



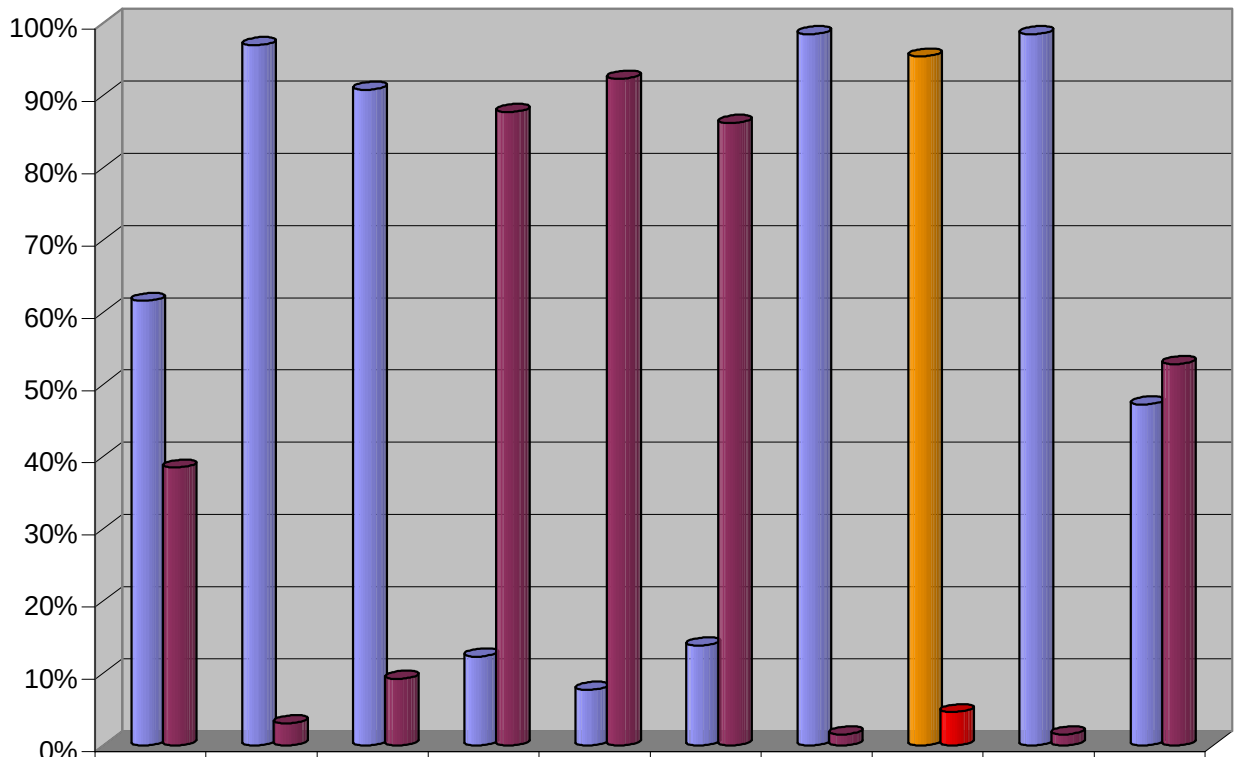
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



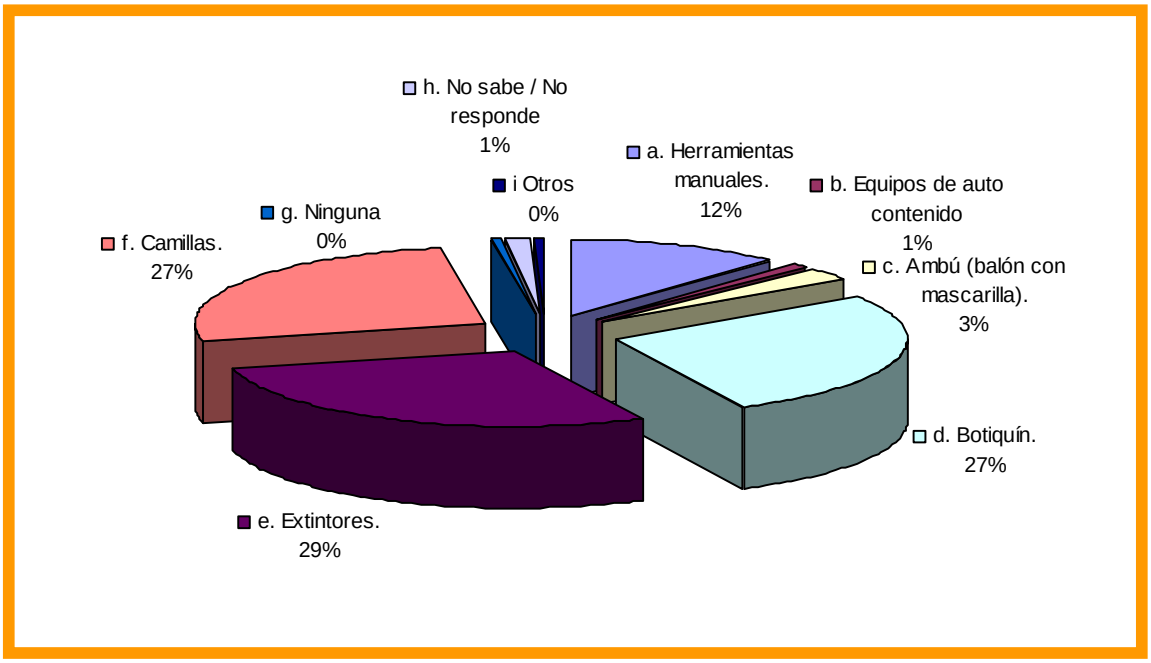
	a. Herramientas manuales.	b. Equipos de auto contenido	c. Ambú (balón con mascarilla).	d. Botiquín.	e. Extintores.	f. Camillas.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	i Otros	BALANCE
NO	62%	97%	91%	12%	8%	14%	98%	95%	98%	47%
SI	38%	3%	9%	88%	92%	86%	2%	5%	2%	53%

ELEMENTOS DE LA BRIGADA DE RESPUESTA

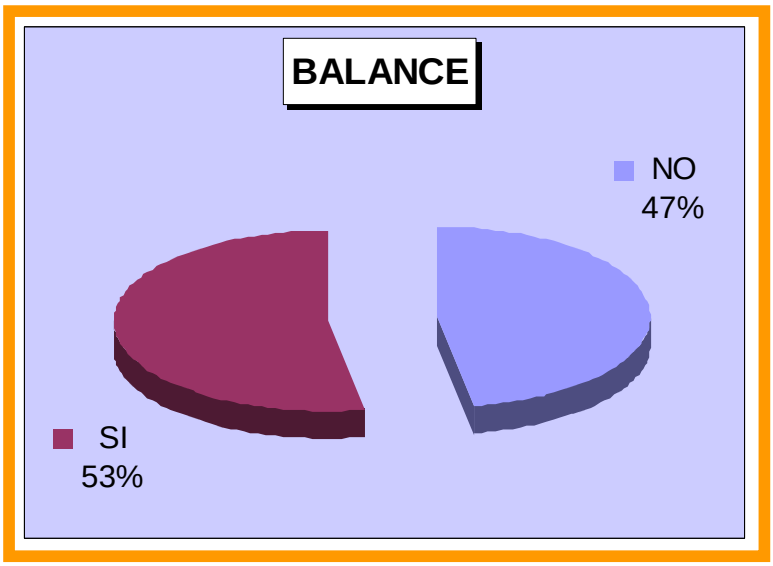
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.9. PREGUNTA 9.

¿Marque con una X, qué tipo de mantenimiento hace la empresa a la que usted pertenece a la red que opera?

a. Preventivo.	⬭	Cada cuánto tiempo (en meses) _____
b. Predictivo.	⬭	Cada cuánto tiempo (en meses) _____
c. Correctivo.	⬭	Cada cuánto tiempo (en meses) _____
d. Ninguna.	⬭	
e. No sabe / No responde.	⬭	

Temática: Reducción De Vulnerabilidad Funcional

Un 47% de los empleados manifiestan que su entidad hace mantenimientos en la red que operan, lo que se consideraría un promedio relativamente bajo frente a los tipos de servicios que se prestan en la Ciudad. Al indagar que tipo de mantenimiento se realiza en las redes de servicio público domiciliario, las respuestas estuvieron orientadas a que se hacen mantenimientos de tipo preventivo en un 84%, buscándose esencialmente conservar las condiciones operación del servicio y un 30% de mantenimientos de tipo predictivo, que se realizan en menor medida debido a que es más planificado y programado con base en los análisis de monitoreo que algunas empresas de servicios se encuentran implementando.

Encontramos que las redes de Alcantarillado y Acueducto tienen en promedio un 72% de respuestas afirmativas frente a que sus entidades están realizando mantenimientos de distintos tipos en la ciudad. La tendencia es muy alta hacia el mantenimiento de tipo preventivo cuyo promedio es del 100%, lo que nos lleva a presumir que sus empleados son concientes del tipo de labor que desempeñan y de las funciones operativas que estas implican para la ciudad. Pero frente al mantenimiento predictivo las respuestas se registraron en un promedio del 45%, tendencia que es un poco baja y su funcionabilidad no se encuentra enmarcada dentro de sus empleados.

Las otras tres redes cuyo promedio es parecido respecto al mantenimiento que realizan a sus sistemas son la de Energía 77%, Gas con un 67%, Telecomunicaciones con un 62% y su tipo de mantenimiento se orienta en mayor medida al de tipo preventivo con un 89%.

De acuerdo a lo antes registrado se destaca el mantenimiento preventivo con aproximadamente 43% lo que hace pensar que es inversamente proporcional a lo reconocido por los usuarios del servicio, cuando comparamos las respuestas dadas en esta pregunta con las respuestas dadas por la comunidad. Se encuentra que la red de Alcantarillado es para la comunidad la que menos revisión realiza en las zonas, tendencia que al compararse con los reportes entregados por las empresas no son congruentes.

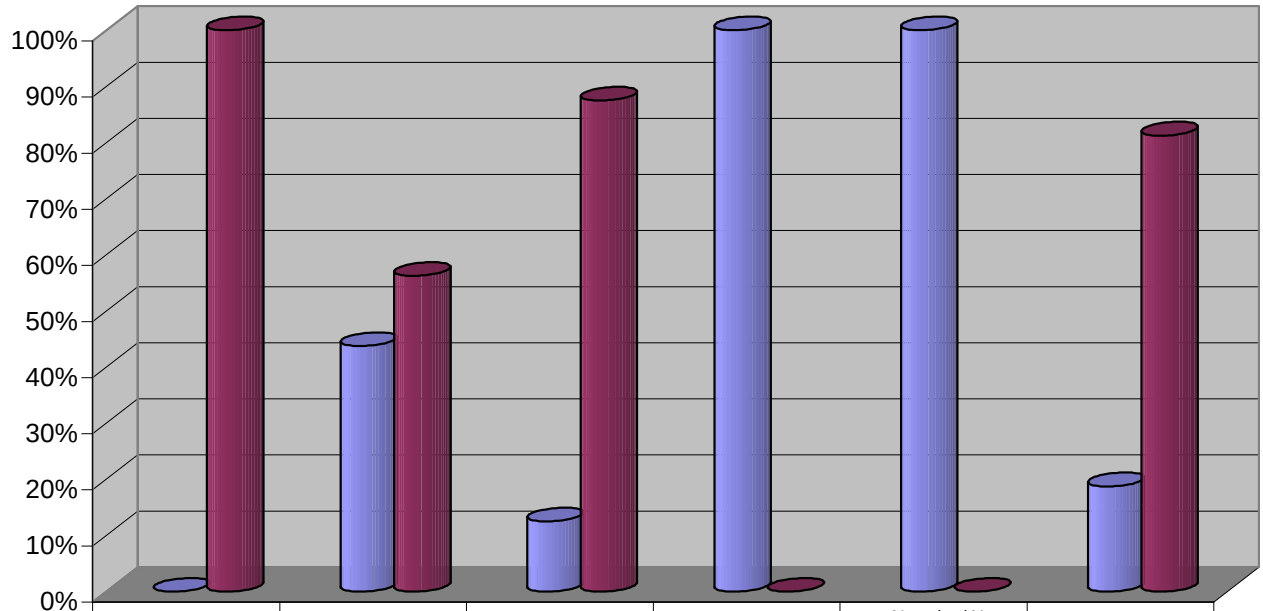
Las redes de Movilidad y Residuos Sólidos son los que registran la tendencia más baja frente a las revisiones que deben realizar las empresas con un promedio del 33% y su tipo de mantenimiento es preventivo en 60%. Pero existe en estas redes una tendencia muy alta al desconocimiento que tienen sus empleados frente a que tipo de revisión realiza su empresa encontrándonos con un 25% de respuestas.

Dentro de los tiempos que se emplean para realizar los mantenimientos encontramos que para el preventivo las empresas lo realizan un promedio de 3 a 5 meses, para el predictivo los servicios Gas y Energía son las que con mayor frecuencia lo realizan con un promedio de cada 5 meses y para el mantenimiento de tipo correctivo la empresa de energía es quien lo realiza su registro esta en 1.5 meses.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



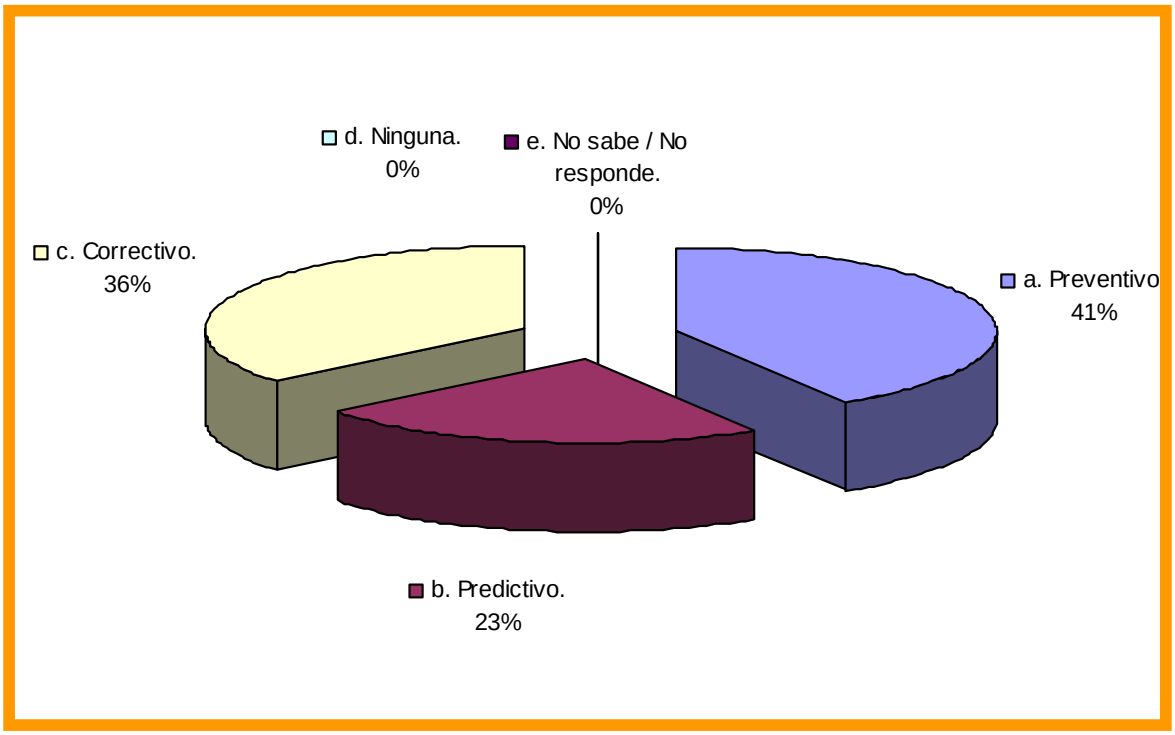
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	0%	44%	13%	100%	100%	19%
SI	100%	56%	88%	0%	0%	81%

TIPO DE MANTENIMIENTO

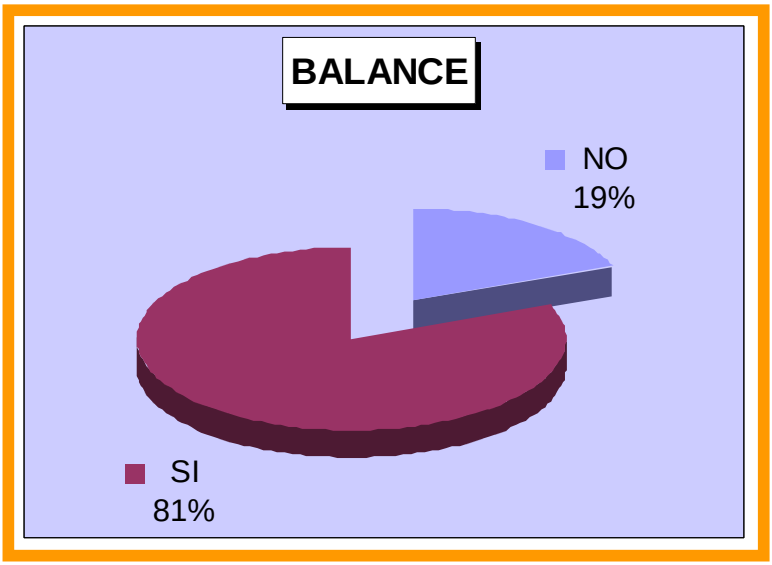
REDES - ACUEDUCTO

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



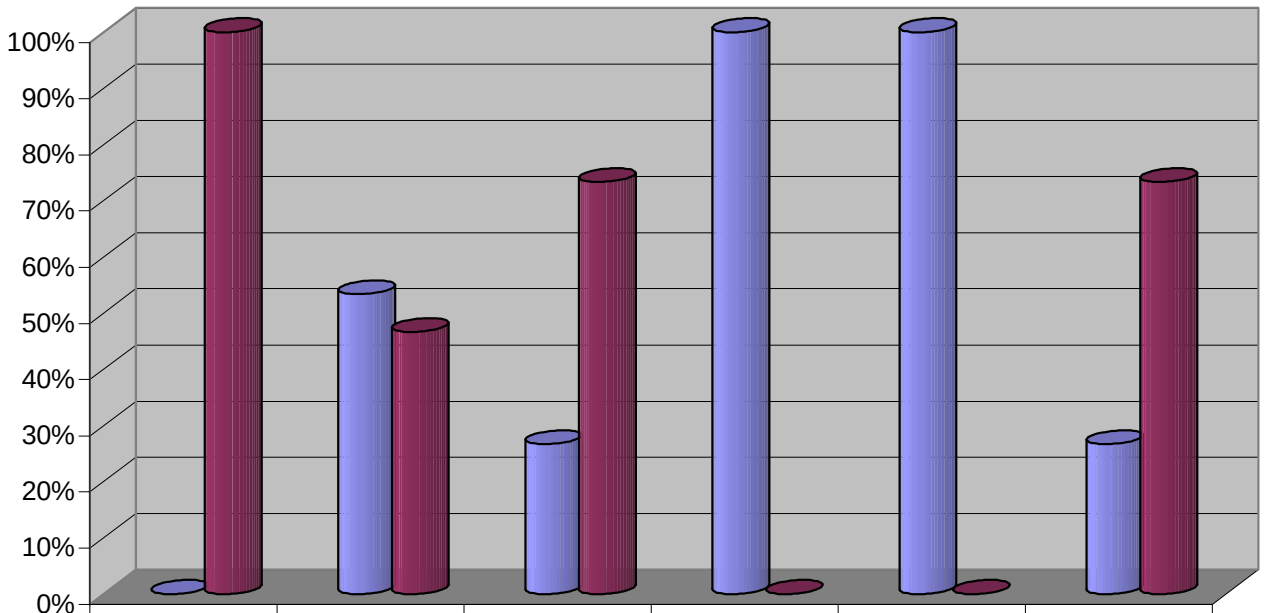
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



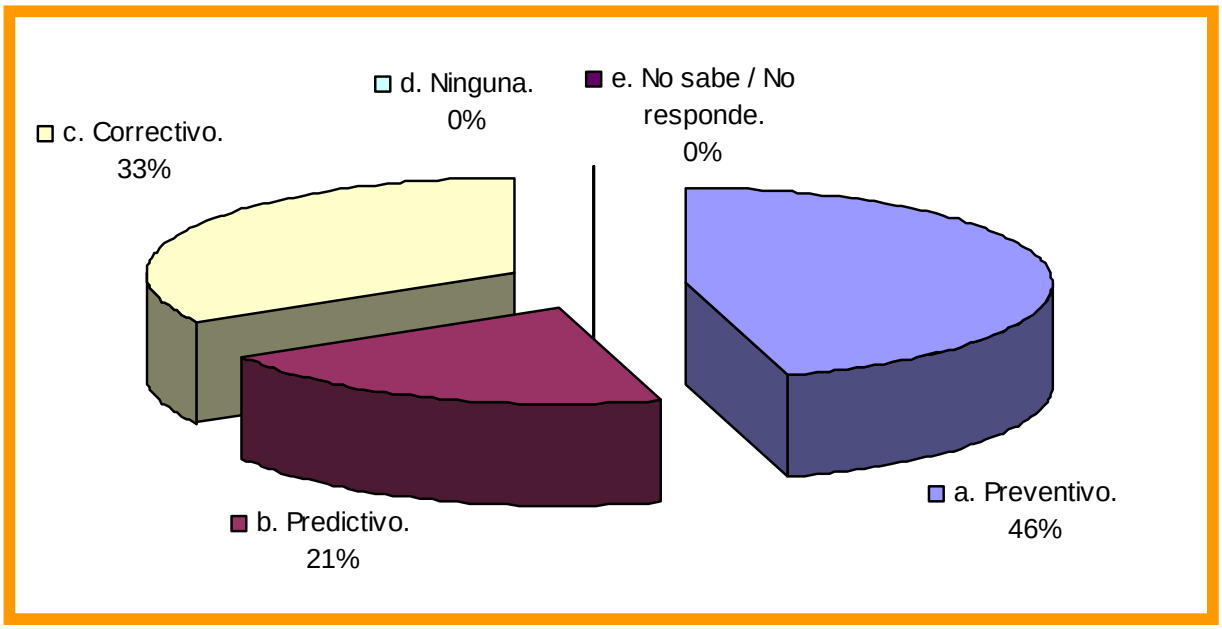
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	0%	53%	27%	100%	100%	27%
SI	100%	47%	73%	0%	0%	73%

TIPO DE MANTENIMIENTO

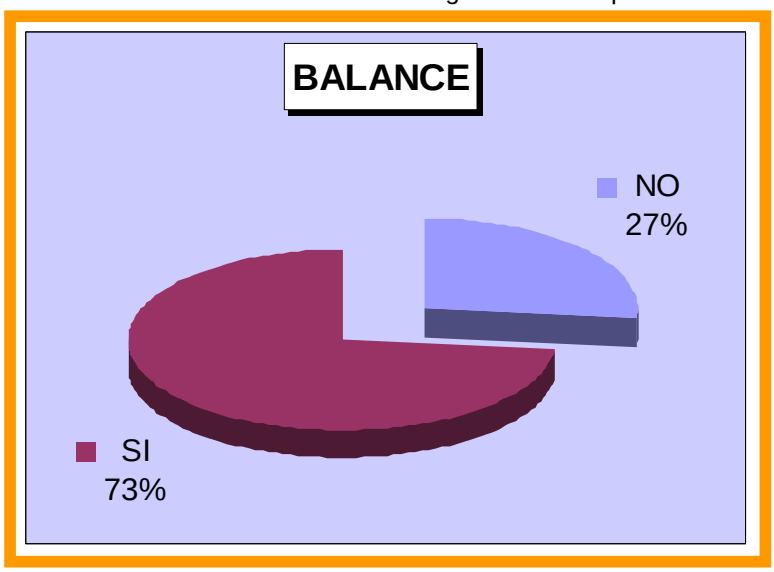
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



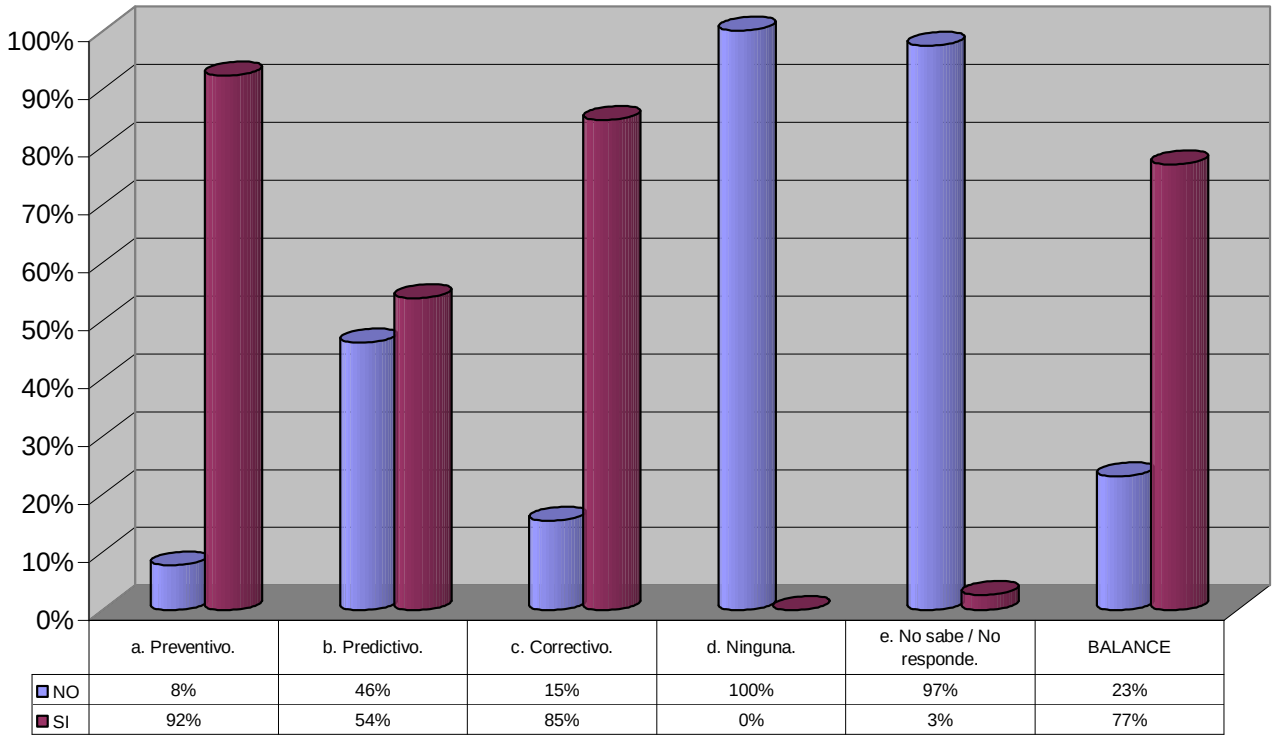
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



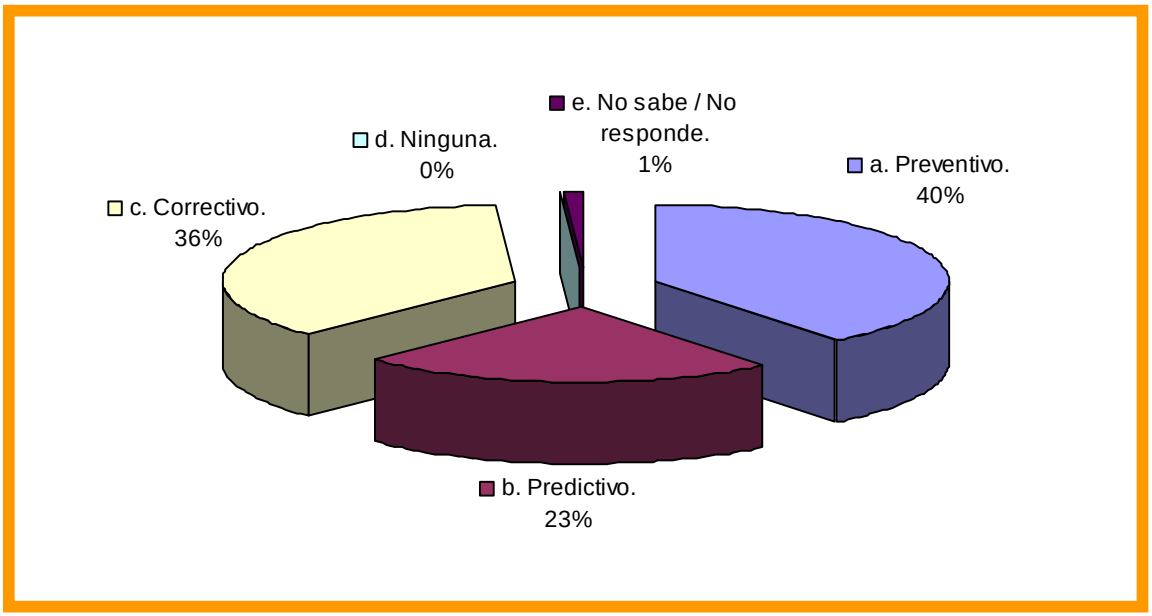
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	8%	46%	15%	100%	97%	23%
SI	92%	54%	85%	0%	3%	77%

TIPO DE MANTENIMIENTO

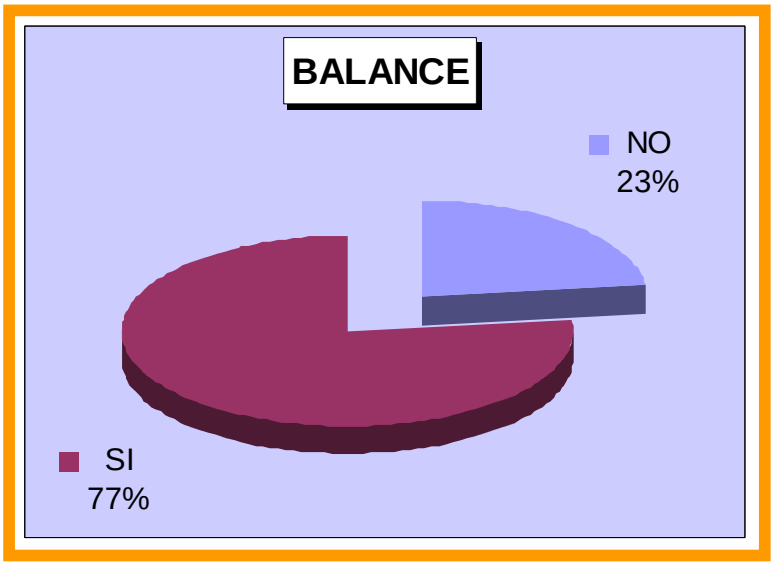
REDES - ENERGÍA

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



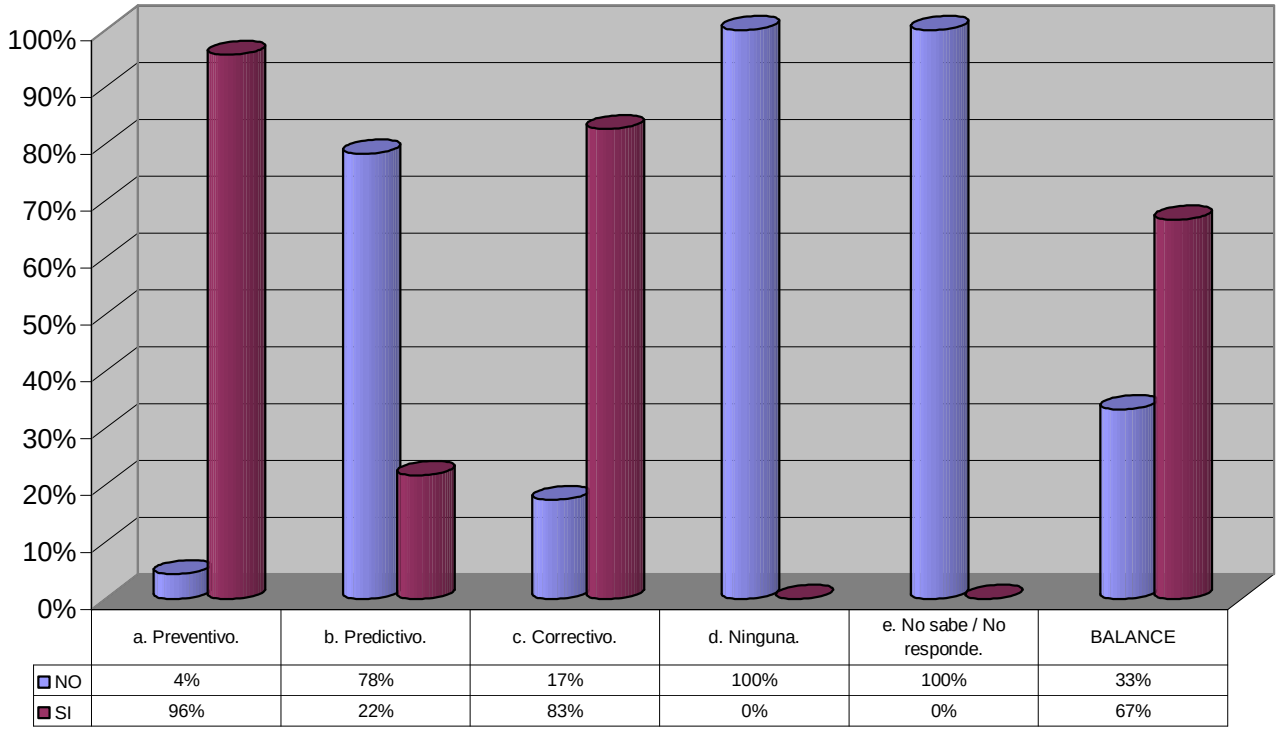
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



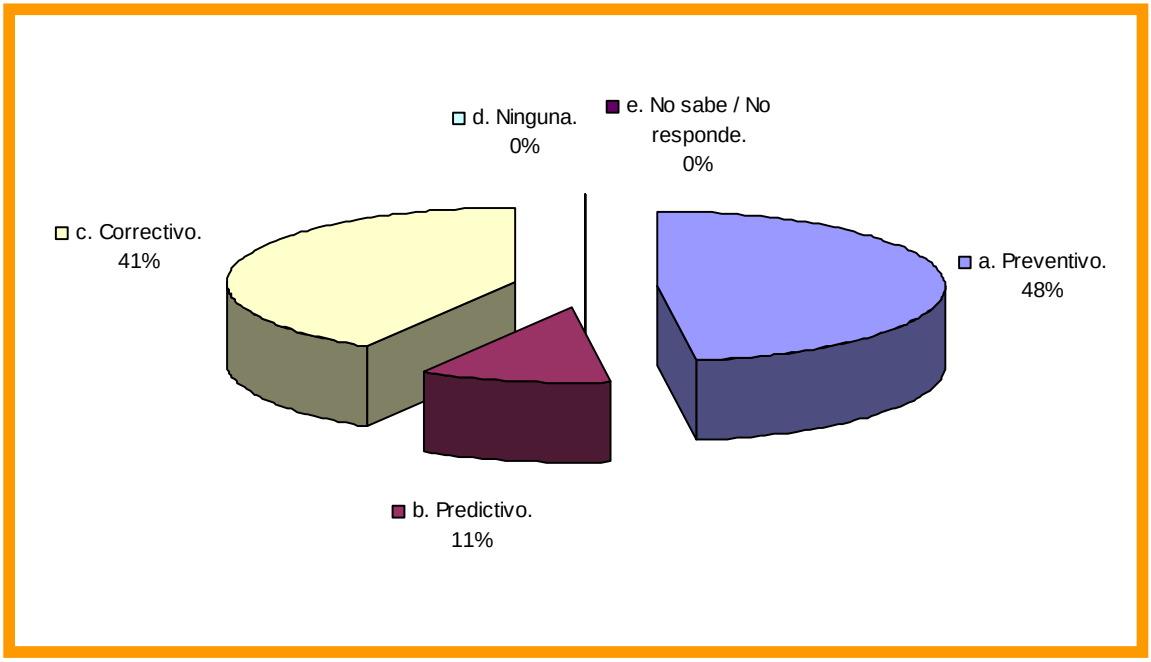
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	4%	78%	17%	100%	100%	33%
SI	96%	22%	83%	0%	0%	67%

TIPO DE MANTENIMIENTO

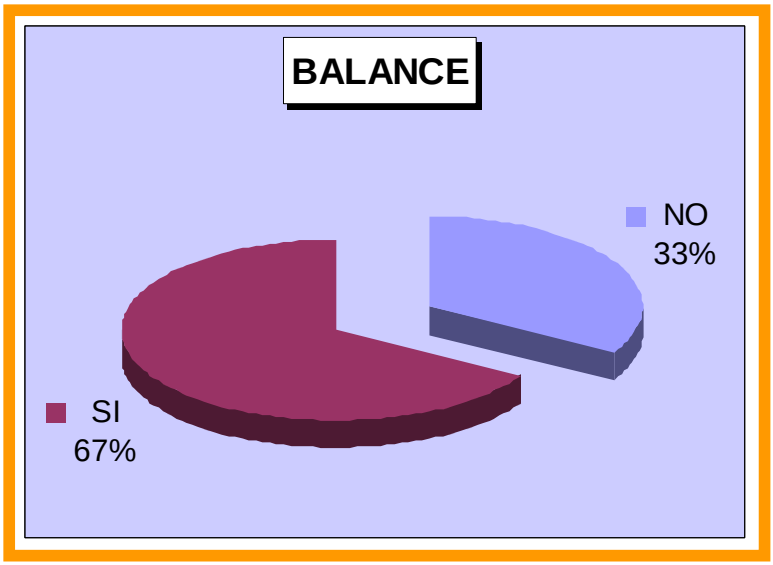
REDES - GAS NATURAL

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



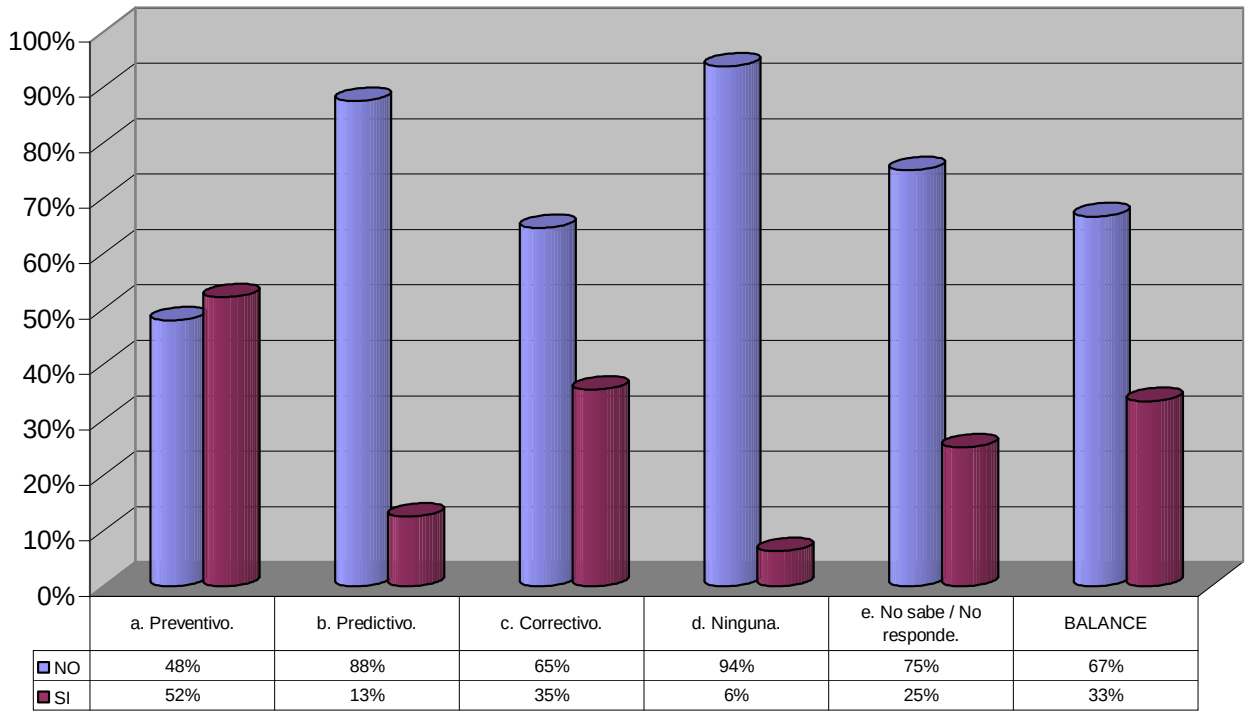
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



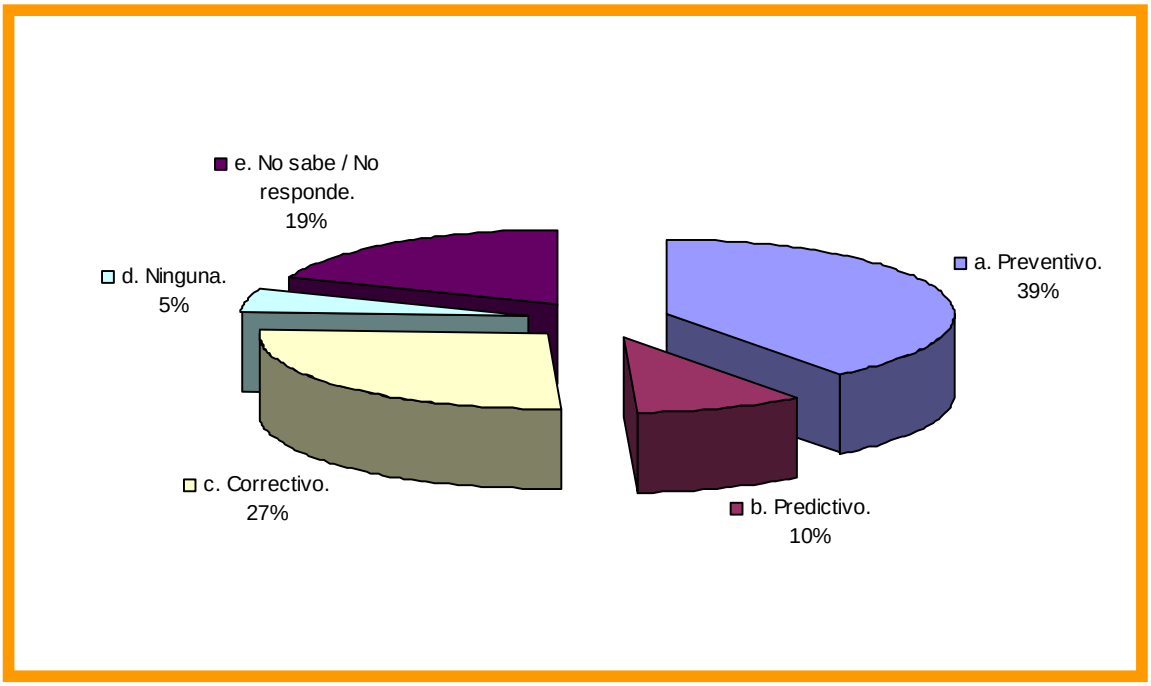
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	48%	88%	65%	94%	75%	67%
SI	52%	13%	35%	6%	25%	33%

TIPO DE MANTENIMIENTO

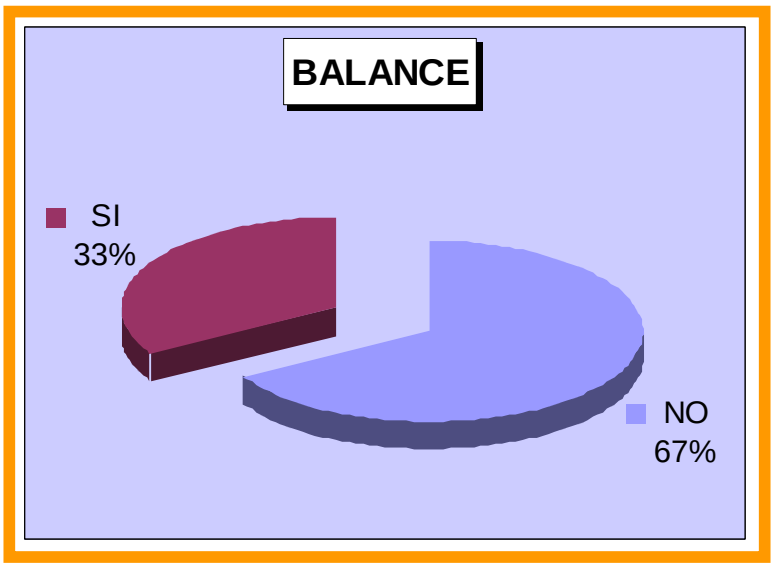
REDES - MOVILIDAD

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



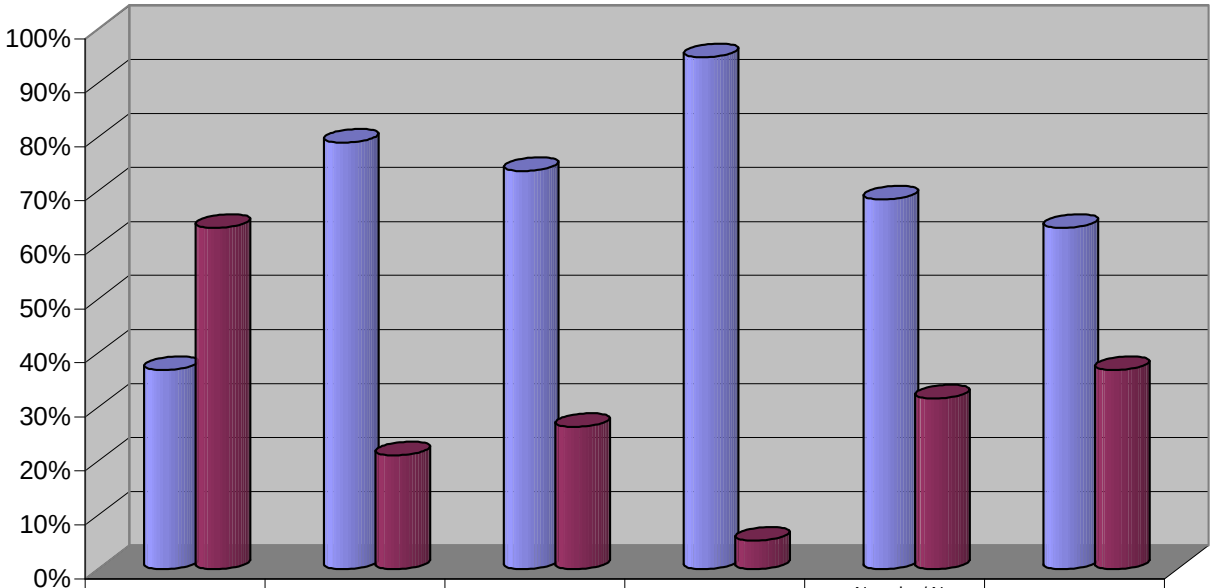
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



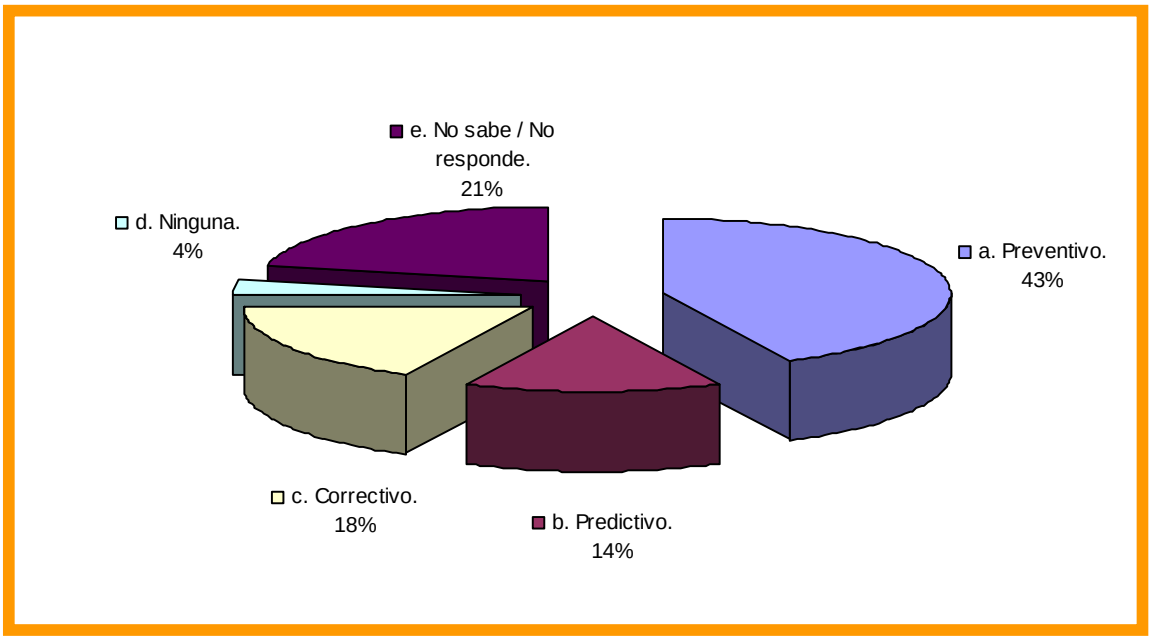
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	37%	79%	74%	95%	68%	63%
SI	63%	21%	26%	5%	32%	37%

TIPO DE MANTENIMIENTO

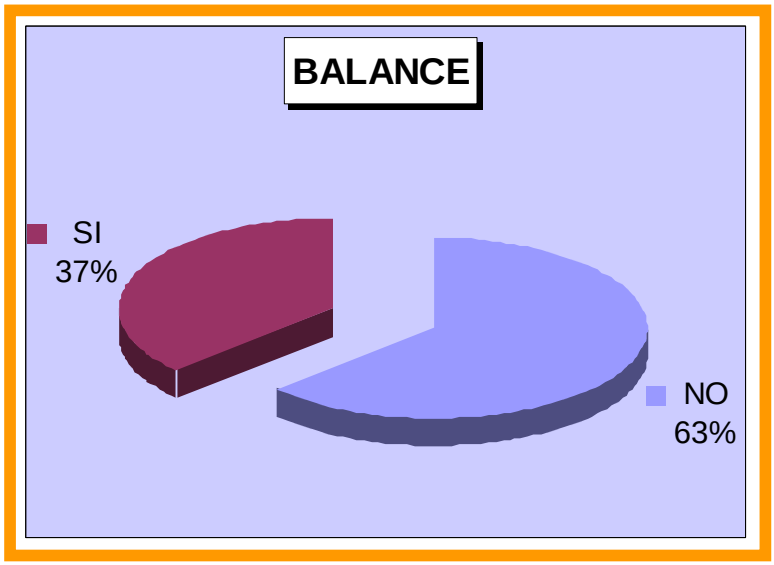
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



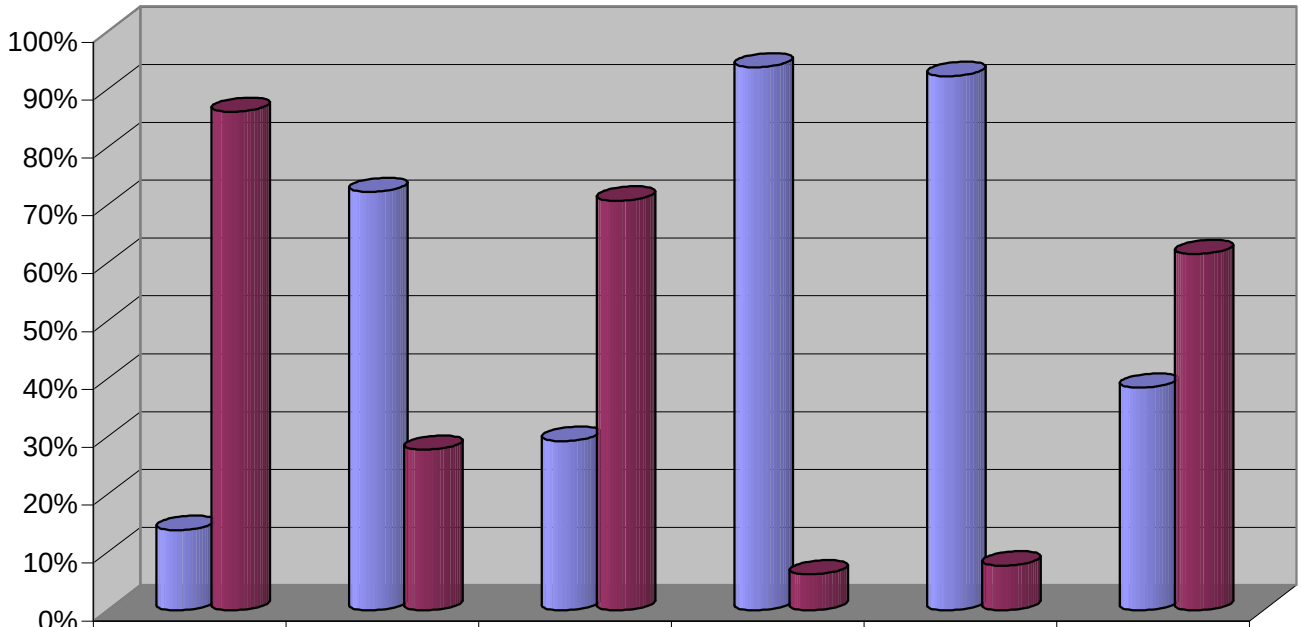
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



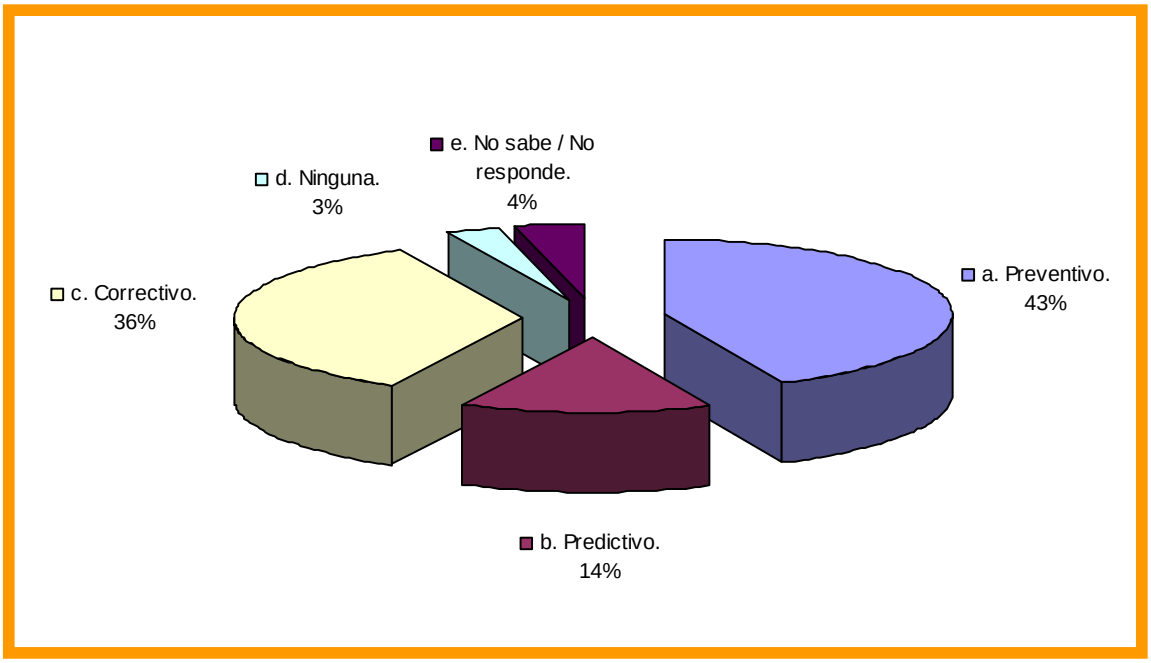
	a. Preventivo.	b. Predictivo.	c. Correctivo.	d. Ninguna.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	14%	72%	29%	94%	92%	38%
SI	86%	28%	71%	6%	8%	62%

TIPO DE MANTENIMIENTO

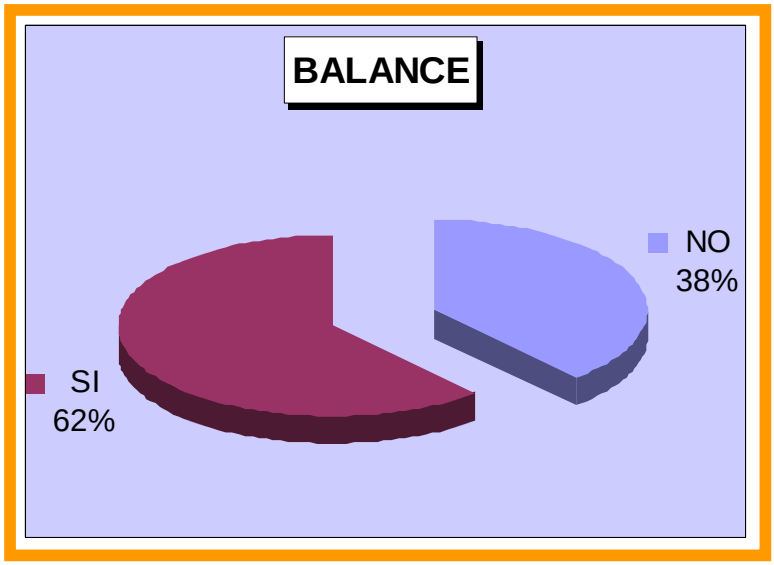
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

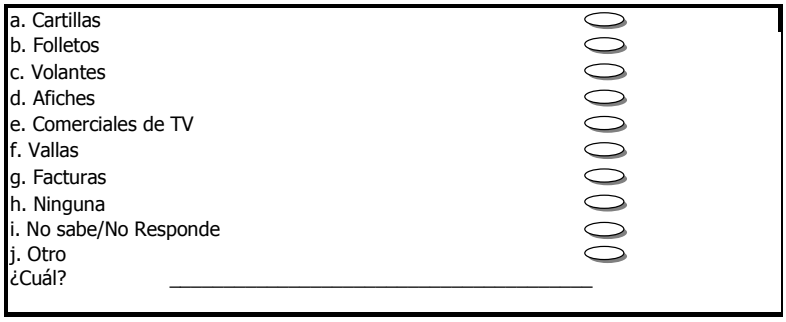


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.10. PREGUNTA 10.

¿Marque con una X cuál o cuáles de los siguientes medios ha utilizado la empresa a la que usted pertenece para difundir información sobre riesgo?



Temática: Información / Difusión

El 32% de los funcionarios aseguran que su entidad ha brindado información sobre los riesgos que se puedan presentar en la prestación de un servicio público domiciliario, resultados que son bajos, frente a las acciones que deben adelantarse para minimizar los riesgos a los que esta expuesta la comunidad y que pueden ser contrarrestados con la información y sensibilización. Frente a estos efectos se hace una comparación con las respuestas dadas por la comunidad acerca de esta misma pregunta y encontramos que solo un 7% de la población le llega esta información y está consciente de haberla recibido. Por lo anterior, se puede decir que los resultados de esta pregunta no son congruentes con los datos recogidos con la comunidad y que la difusión e información que están emitiendo las empresas de servicios públicos domiciliarios están fallando en la emisión o captación de los mensajes por parte del usuario o en el medio empleado para tal fin no está cumpliendo con sus objetivos.

Las redes cuyos empleados son más concientes en la emisión y efectividad de estos medios de comunicación son Acueducto, Alcantarillado y Gas. Que al compararse con los datos recogidos con la comunidad encontramos que la red de servicio público domiciliario que ha entregado mayor información sobre el tema de riesgo es Gas y de la que menos información se recibe es de Alcantarillado. De acuerdo a los resultados anteriores, Alcantarillado ha trabajado fuertemente en el tema de difusión pero sus usuarios no reconocen la información que ha sido trasmitida por sus funcionarios.

Dentro de los medios de difusión que los funcionarios de los servicios públicos reconocen que han empleado sus empresas para divulgar la información a sus clientes encontramos cartillas, volantes y folletos con el 55%; sin embargo, cabe anotar que se representa una contradicción frente al reconocimiento de la comunidad que no pasa del 10% y el medio por el cual recibe mayor información de los servicios públicos domiciliarios que corresponde a los comerciales o programas en televisión o en radio con un 97%.

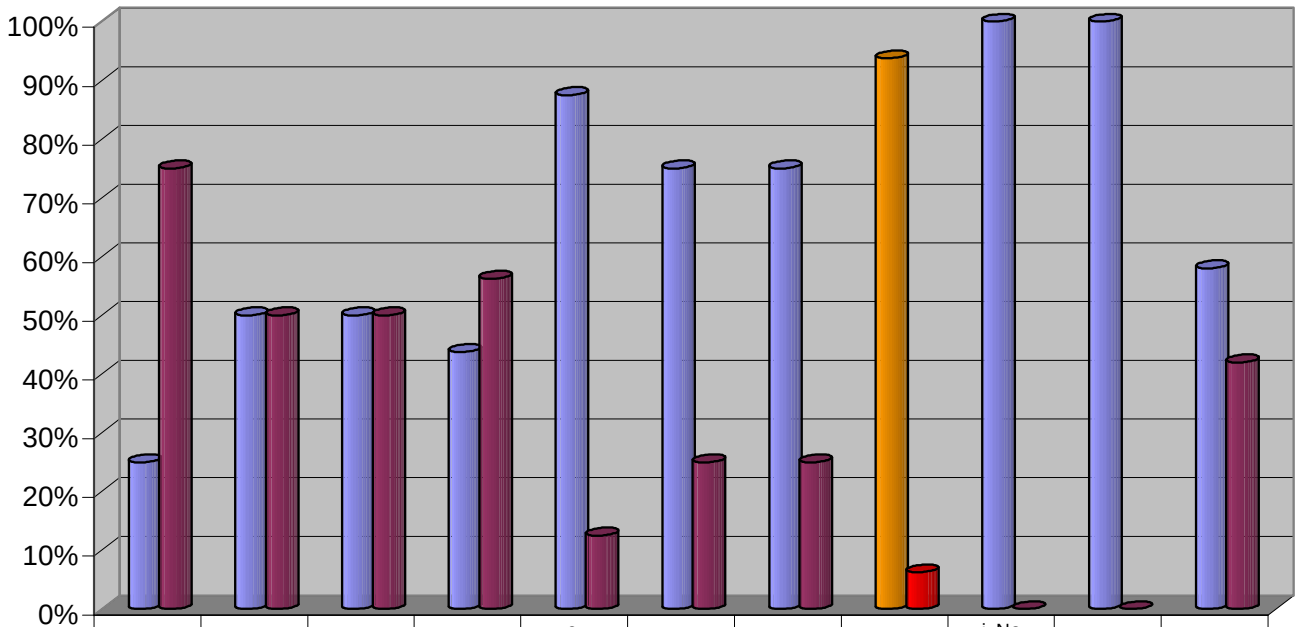
Cabe resaltar que un medio de difusión que a cautivado a la comunidad es la propaganda adicional que puede llegar con su factura y que ha resultado efectiva para los

establecimientos comerciales que pautan sus productos con las empresas de servicios públicos; este medio cobraría mayor fuerza si fuera pensado para capacitar a las personas y se pautaran mensajes que fueran efectivos y contundentes frente al tema de riesgo.

Los servicios de Movilidad y Residuos Sólidos son lo más bajos con el 13% de reconocimiento por parte de sus empleados de la utilización de los medios de difusión y un porcentaje resulta ser parecido de un 11% de los empleados que no saben o no responden respecto a este tema.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.10. PREGUNTA 10
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



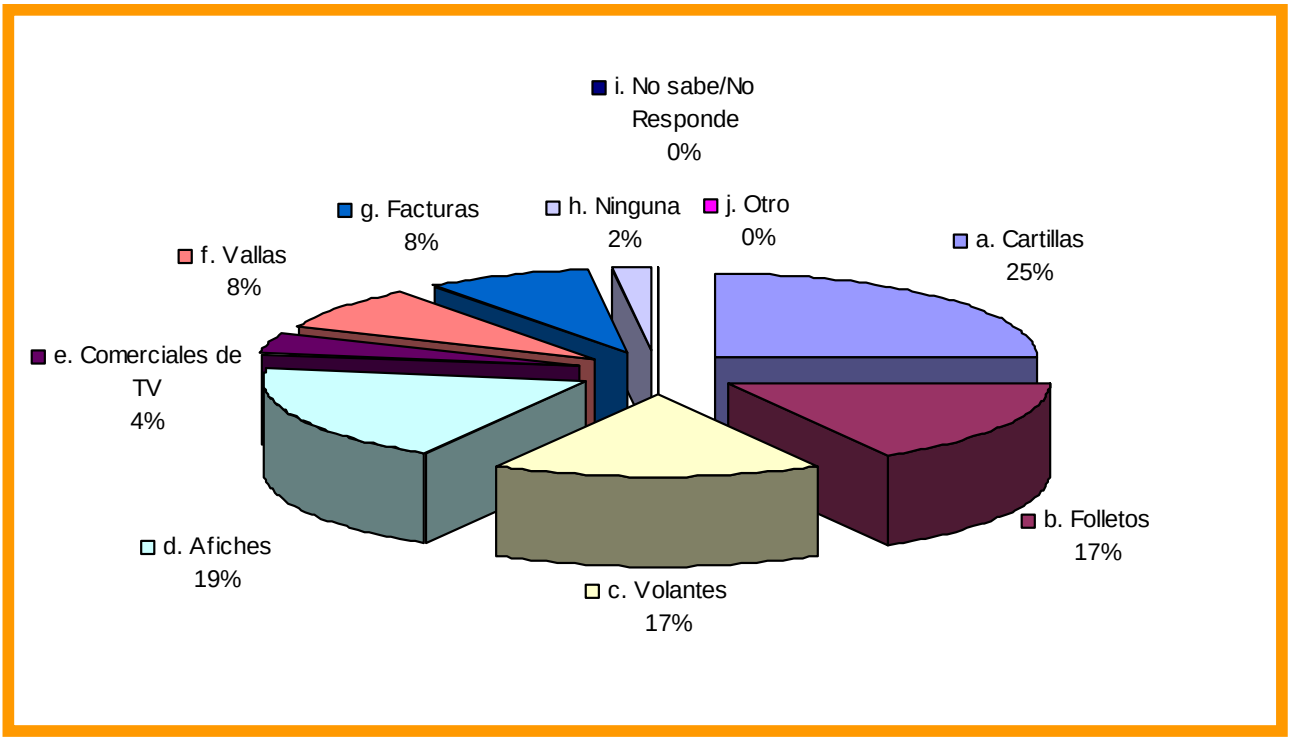
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	25%	50%	50%	44%	88%	75%	75%	94%	100%	100%	58%
SI	75%	50%	50%	56%	13%	25%	25%	6%	0%	0%	42%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

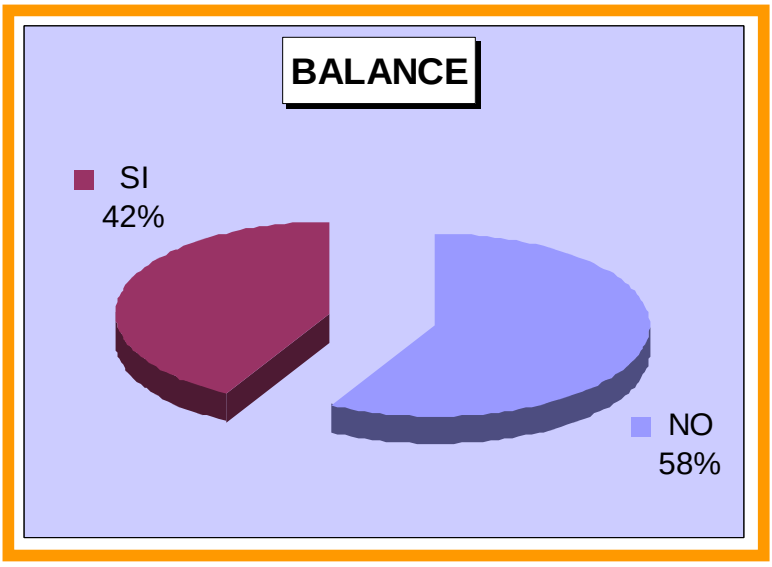
REDES - ACUEDUCTO

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



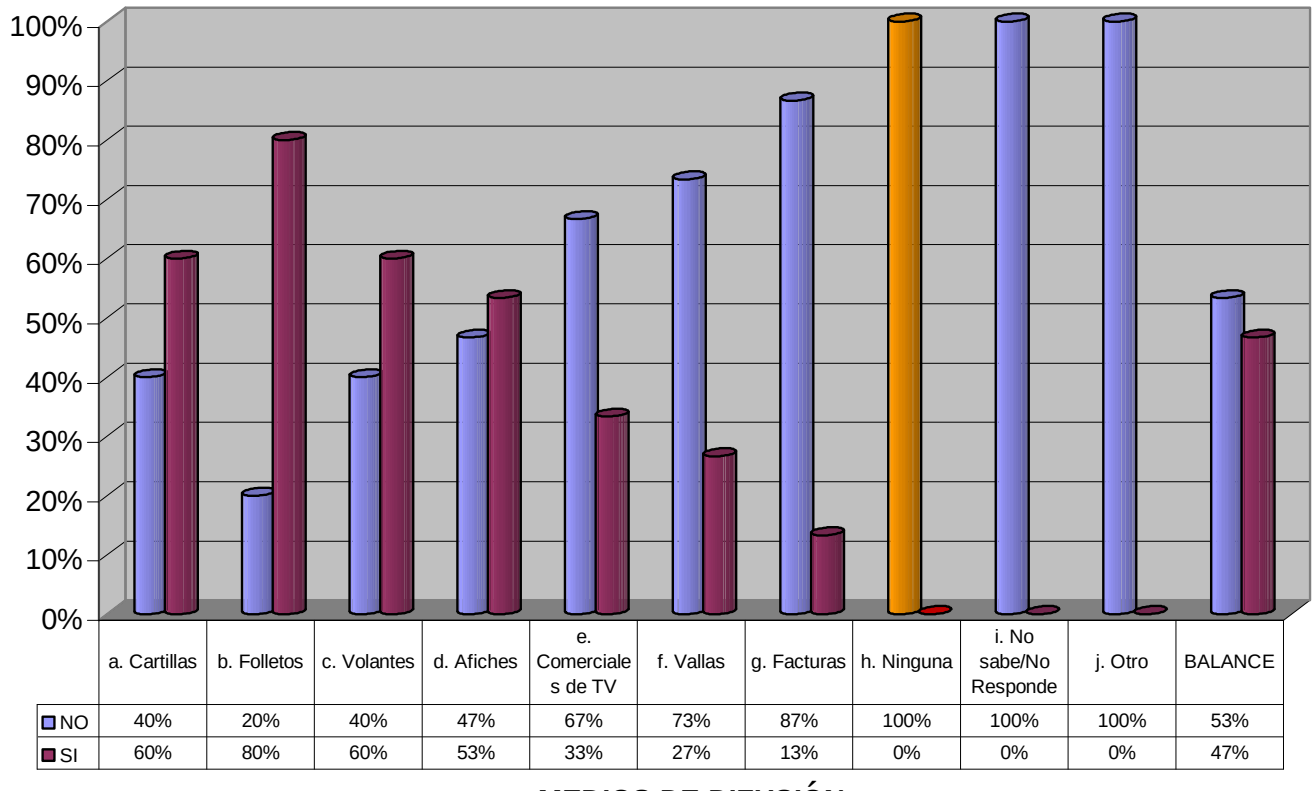
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



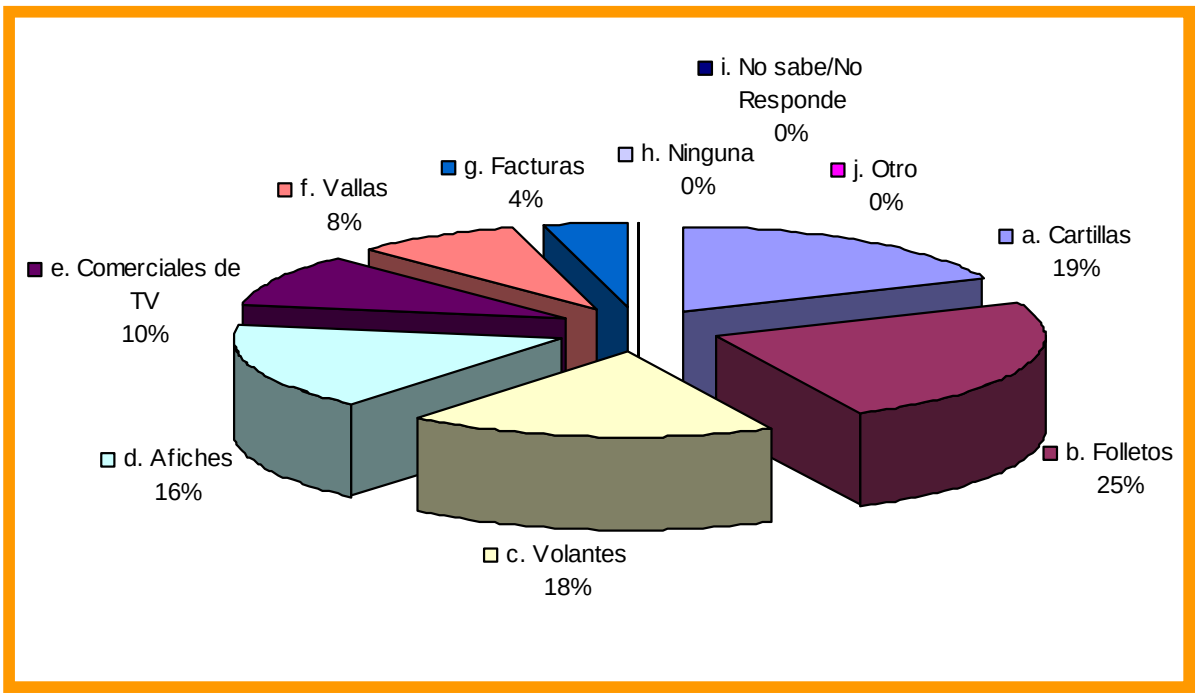
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	40%	20%	40%	47%	67%	73%	87%	100%	100%	100%	53%
SI	60%	80%	60%	53%	33%	27%	13%	0%	0%	0%	47%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

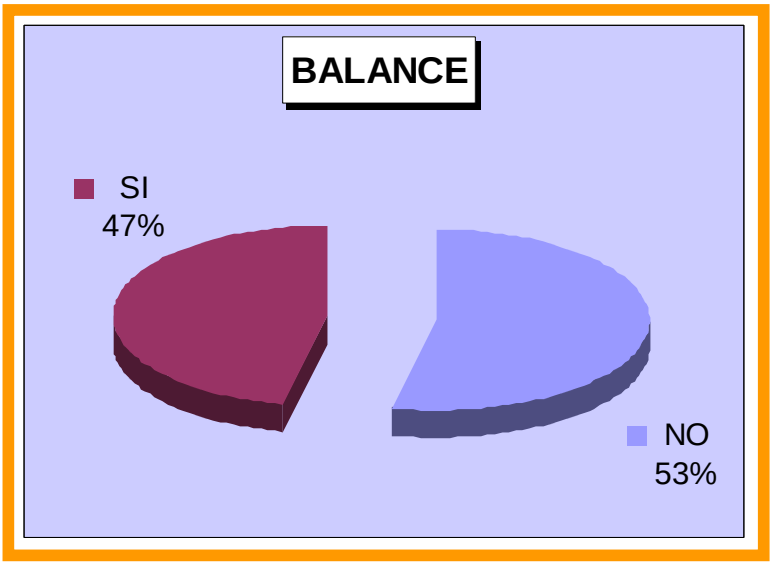
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

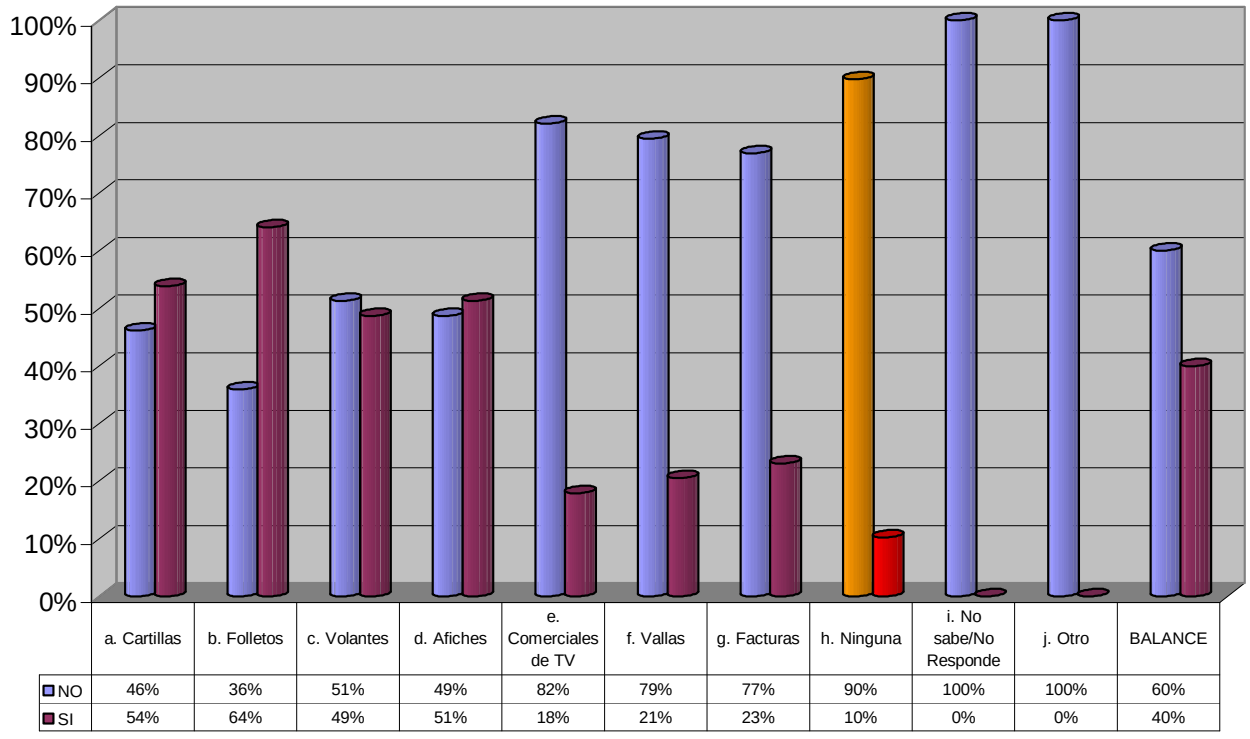


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.10. PREGUNTA 10
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



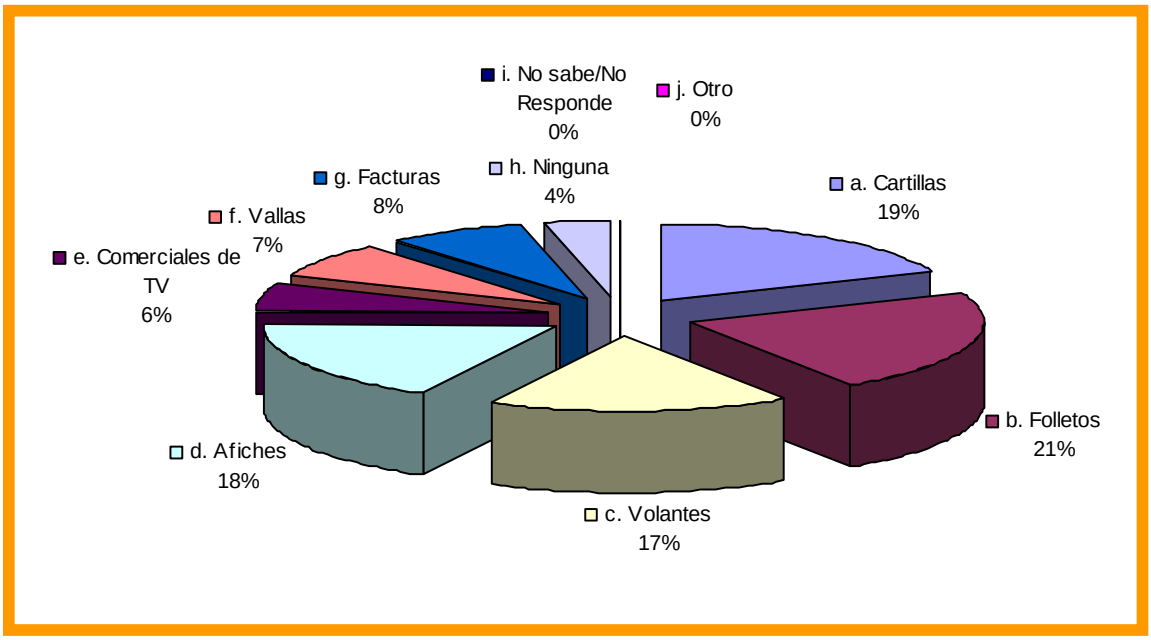
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	46%	36%	51%	49%	82%	79%	77%	90%	100%	100%	60%
SI	54%	64%	49%	51%	18%	21%	23%	10%	0%	0%	40%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

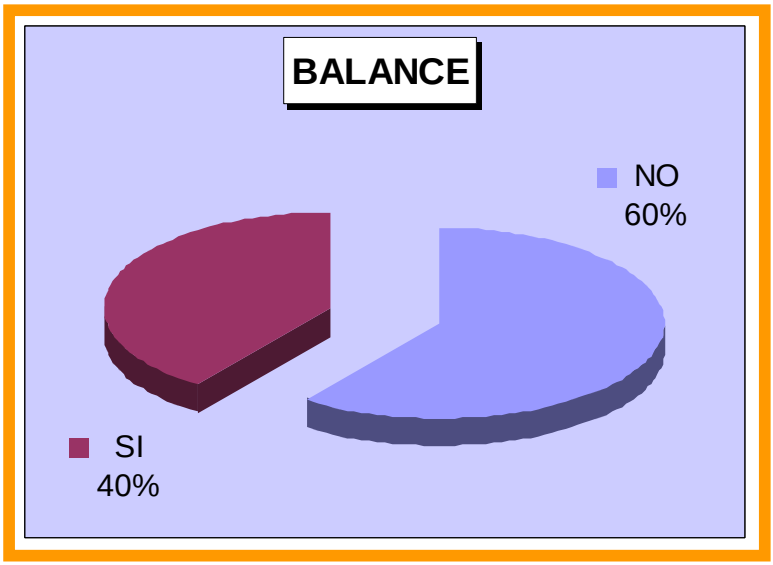
REDES - ENERGÍA

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

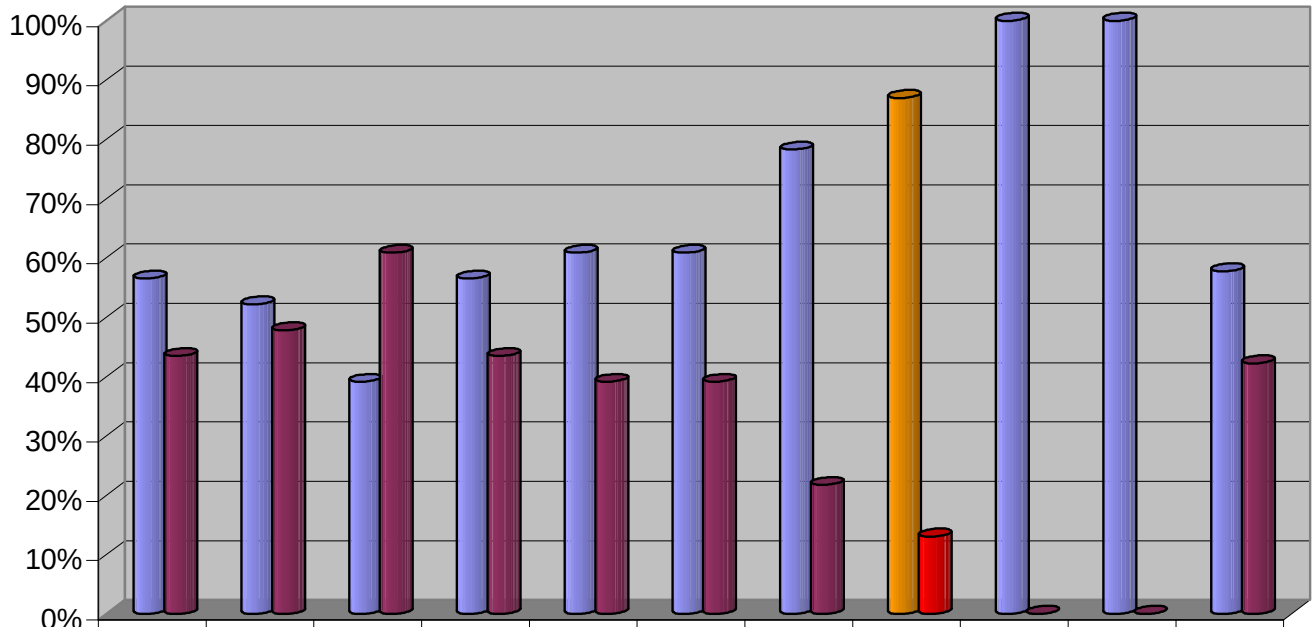


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.10. PREGUNTA 10
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



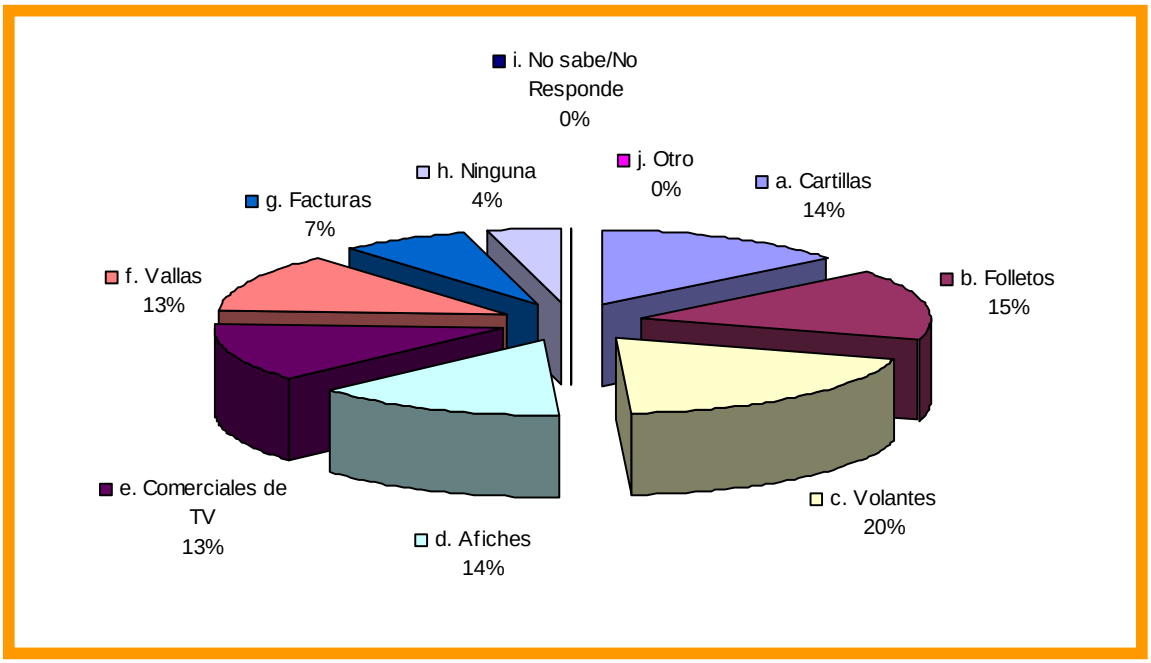
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	57%	52%	39%	57%	61%	61%	78%	87%	100%	100%	58%
SI	43%	48%	61%	43%	39%	39%	22%	13%	0%	0%	42%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

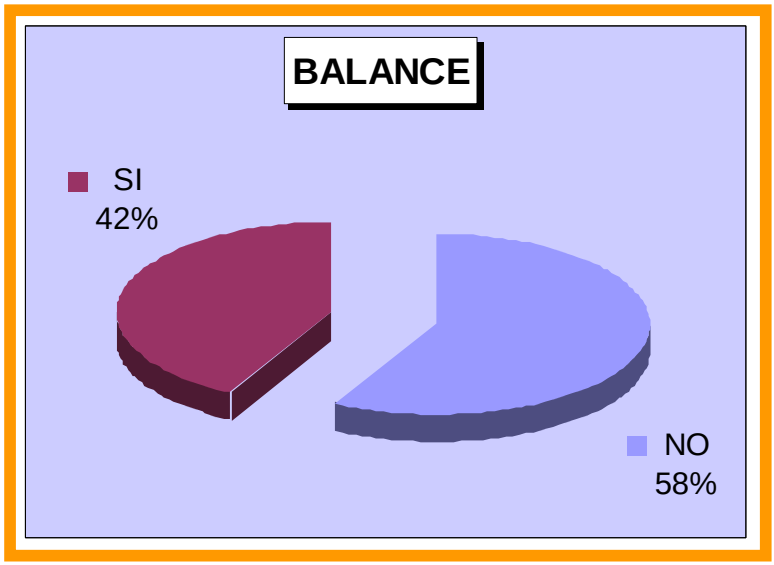
REDES - GAS NATURAL

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



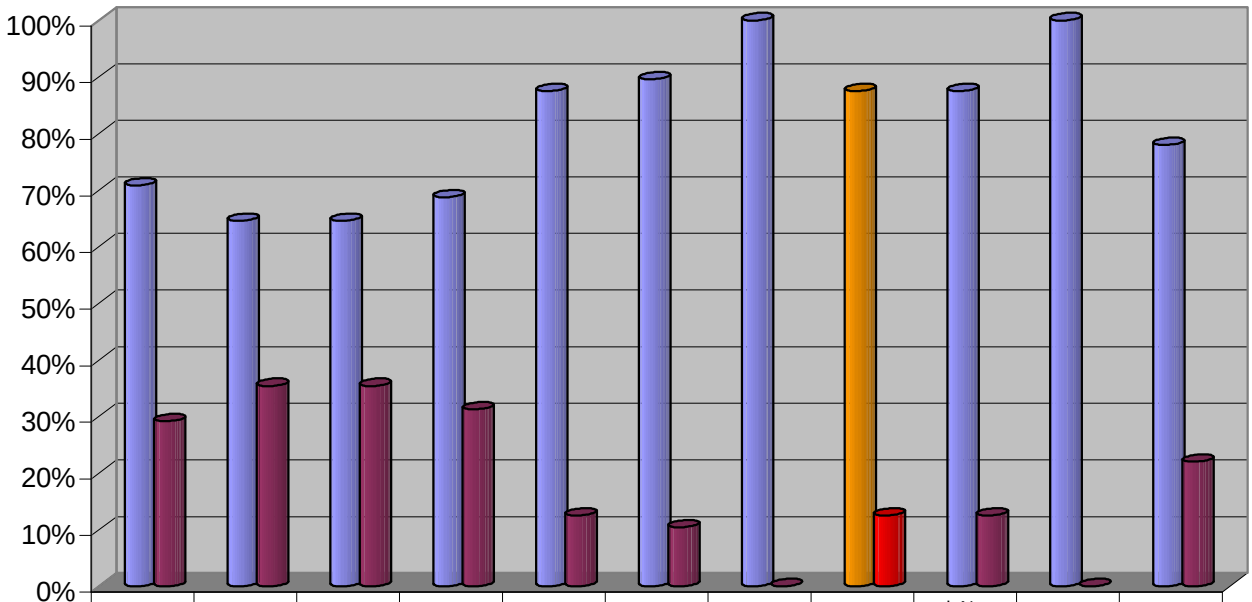
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



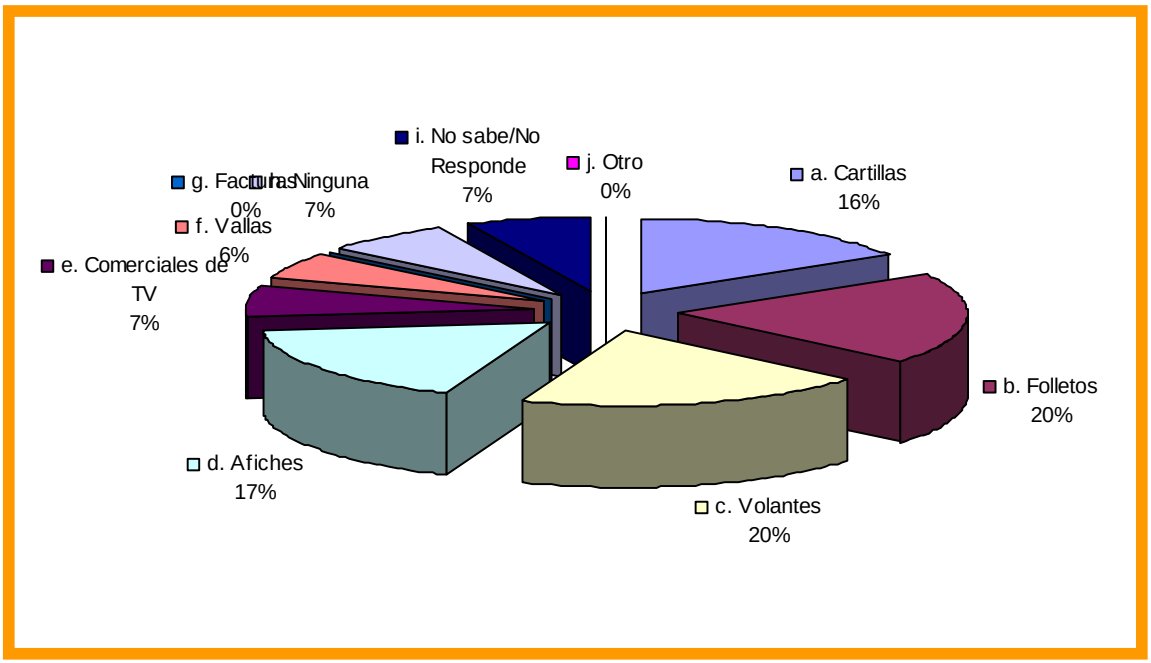
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	71%	65%	65%	69%	88%	90%	100%	88%	88%	100%	78%
SI	29%	35%	35%	31%	13%	10%	0%	13%	13%	0%	22%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

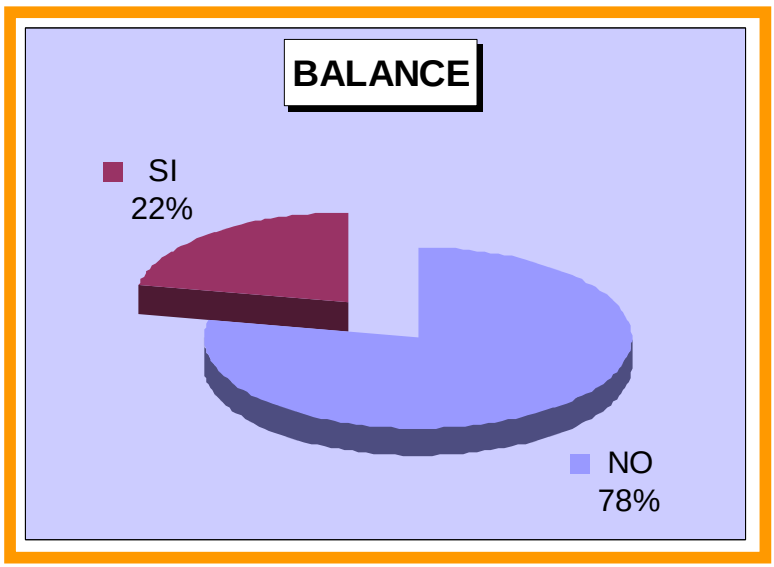
REDES - MOVILIDAD

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

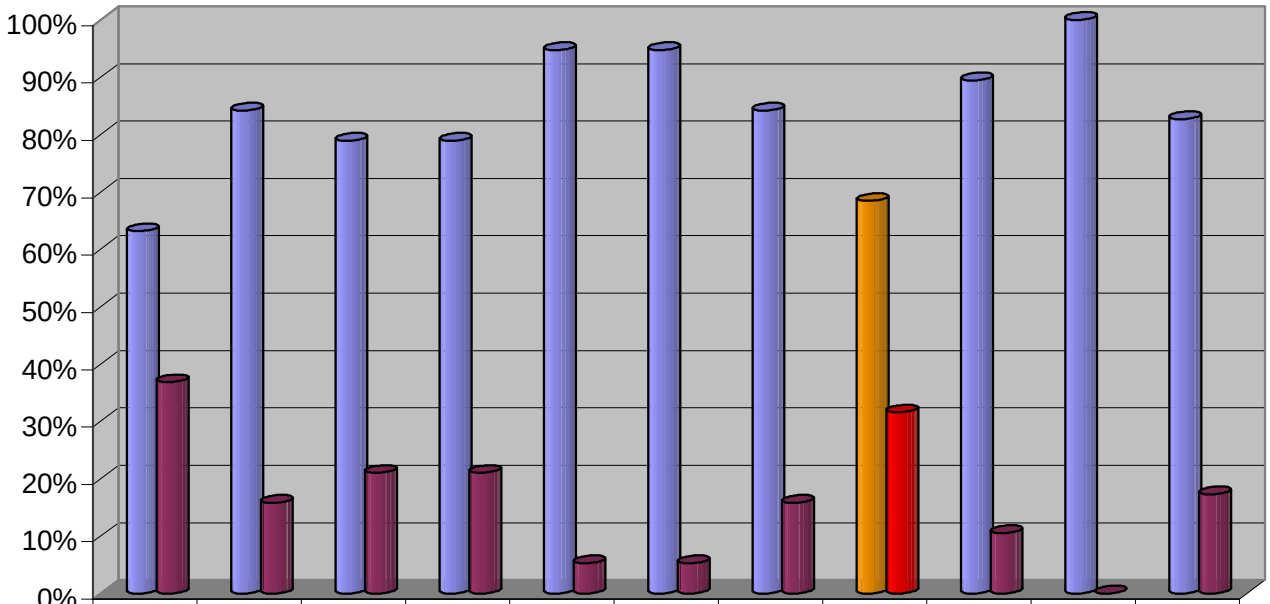


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.10. PREGUNTA 10
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



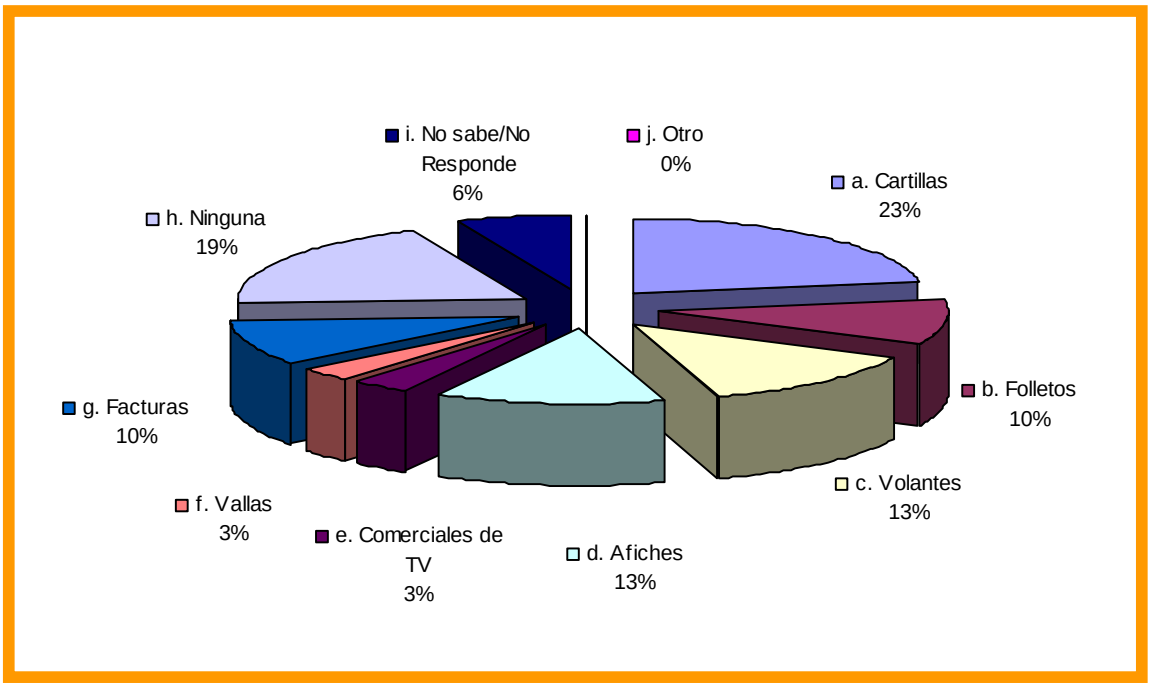
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	63%	84%	79%	79%	95%	95%	84%	68%	89%	100%	83%
SI	37%	16%	21%	21%	5%	5%	16%	32%	11%	0%	17%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

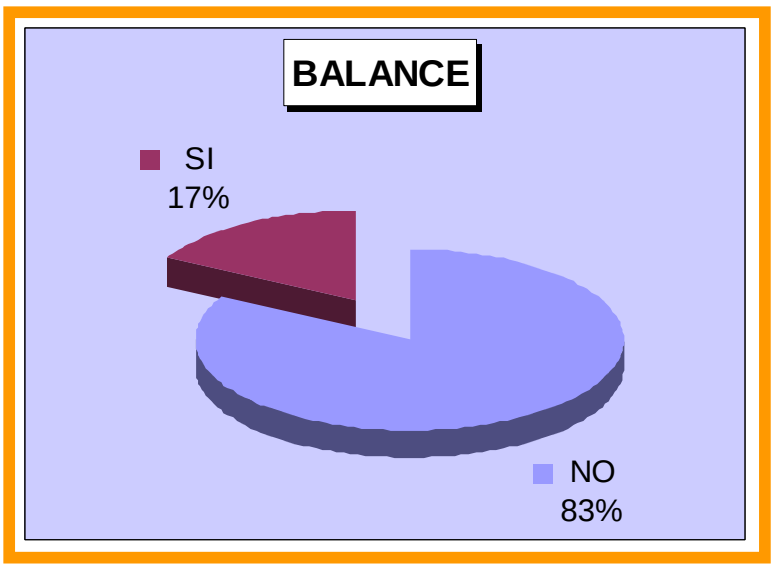
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

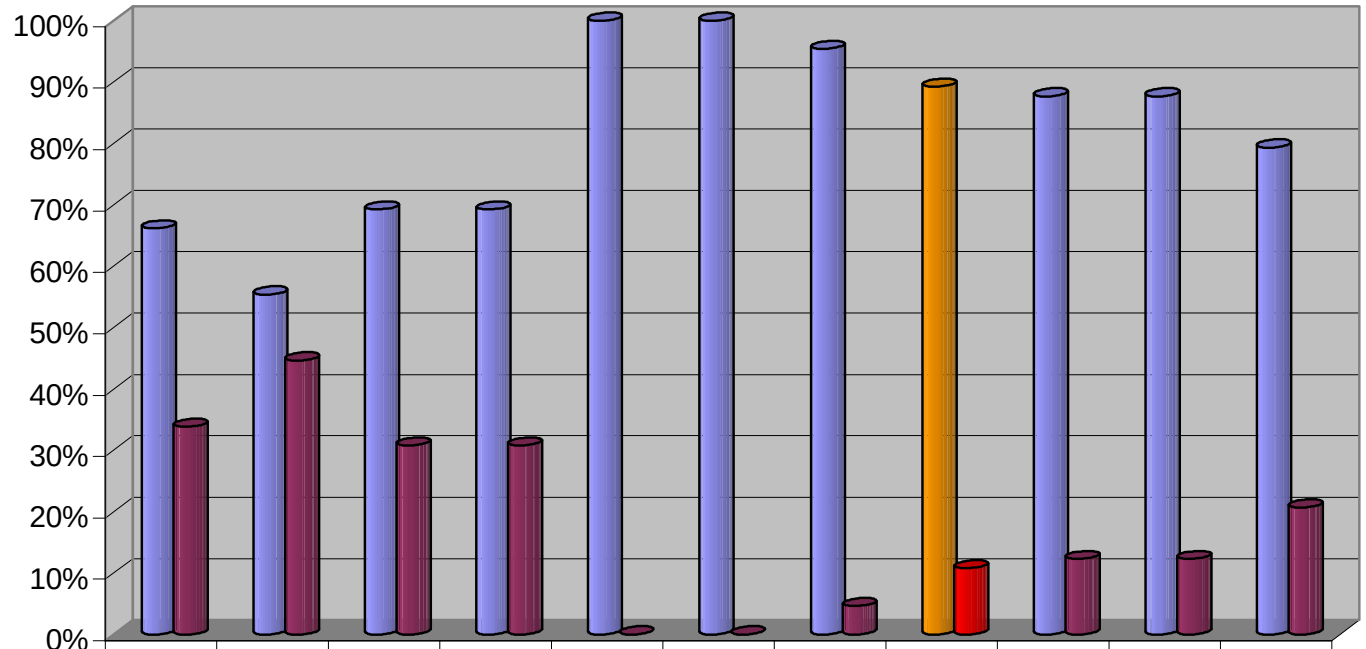


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.10. PREGUNTA 10
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



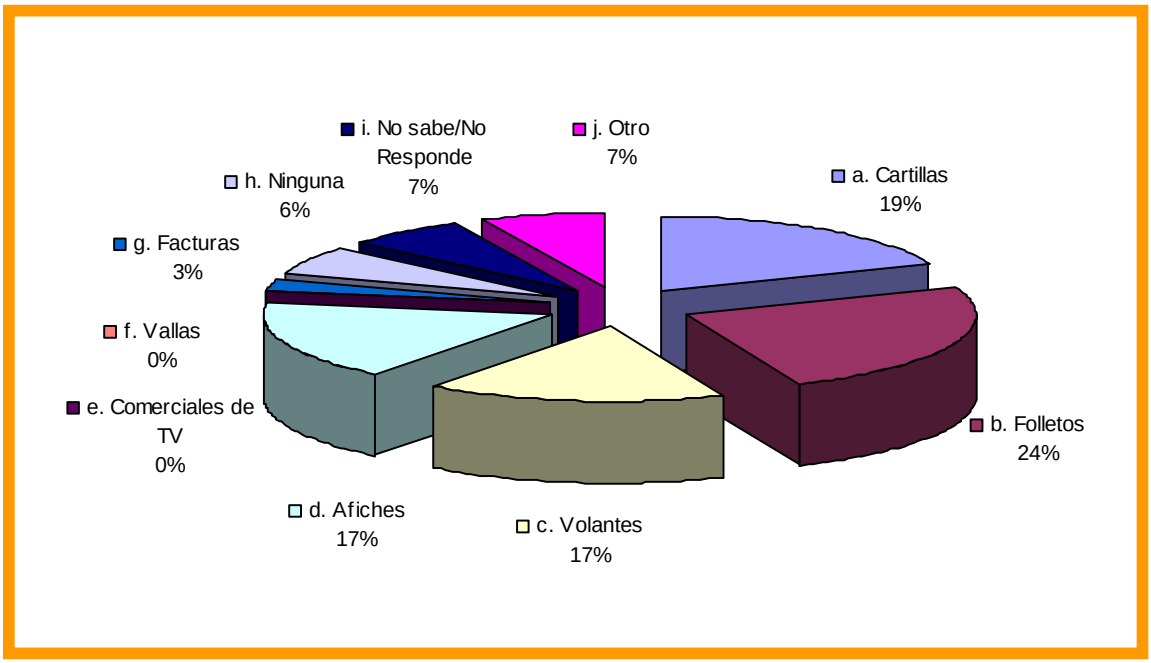
	a. Cartillas	b. Folletos	c. Volantes	d. Afiches	e. Comerciales de TV	f. Vallas	g. Facturas	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	j. Otro	BALANCE
NO	66%	55%	69%	69%	100%	100%	95%	89%	88%	88%	79%
SI	34%	45%	31%	31%	0%	0%	5%	11%	12%	12%	21%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

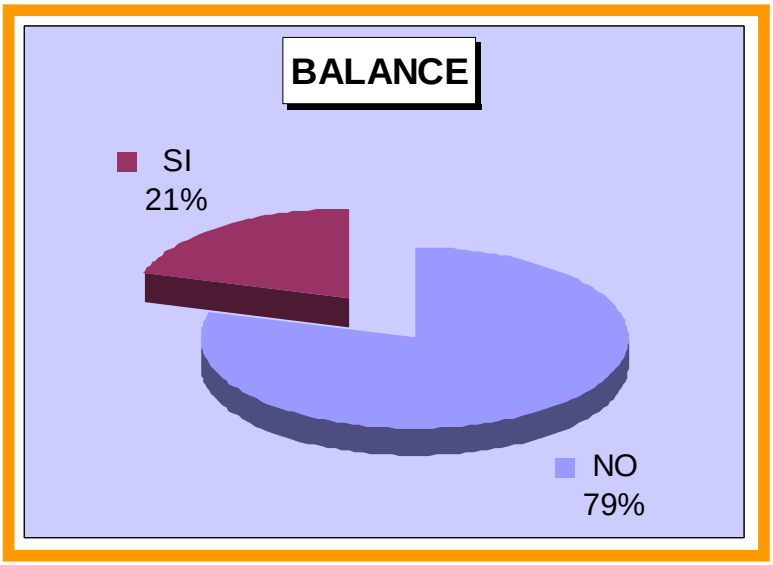
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

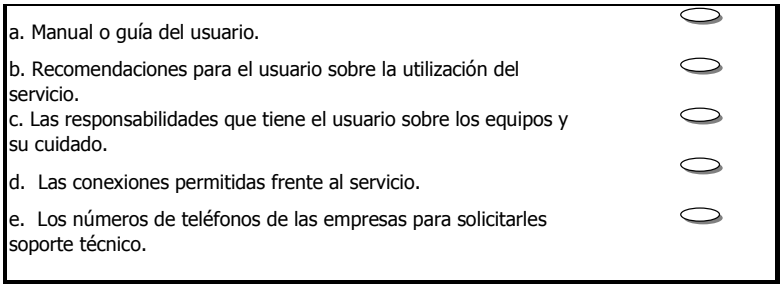


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.11. PREGUNTA 11.

¿Marque con una X si la empresa a la que usted pertenece le brinda al usuario la siguiente información?



Temática: Información

Dentro de esta pregunta se buscó establecer sí los empleados han brindando una información mínima a la comunidad dentro de su esquema de atención, teniendo en cuenta 5 temas específicos, que deben ser comprendidos y reconocidos en caso de ocurrir un evento de riesgo por parte de la comunidad y de los mismos empleados como informadores de las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos.

En el balance realizado encontramos que un 49% de los empleados asegura que la empresa a la que pertenece a brindado una información completa a la comunidad frente a estos 5 temas, resultado que aparentemente es bajo, cuando dentro de las normas mínimas para la operación de un servicio público domiciliario están contempladas estas temáticas y dentro de sus responsabilidades sociales y ambientales la entidades pertenecientes a las redes de servicios domiciliarios deben estar realizando un trabajo comunitario que abarque estos aspectos.

Encontramos que un 66% de la comunidad que es atendida por los empleados de los sistemas de servicios públicos domiciliario han recibido información acerca de los números de las entidades que está operando el servicio y de la misma forma, los empleados manifiestan que la forma de brindar esta información ha sido por lo general al momento de dar soporte técnico en los lugares de residencia o en los establecimientos comerciales e institucionales y en la factura de servicio público, donde se registran los datos a donde debe dirigirse el usuario para interponer sus quejas y reclamos. Adicionalmente, se observa una tendencia baja del 23%, respecto a que los empleados han brindado información al usuario acerca de las recomendaciones que deben tener en cuenta para la utilización del servicio, aspectos que se consideran claves al momento de presentarse un evento de riesgo.

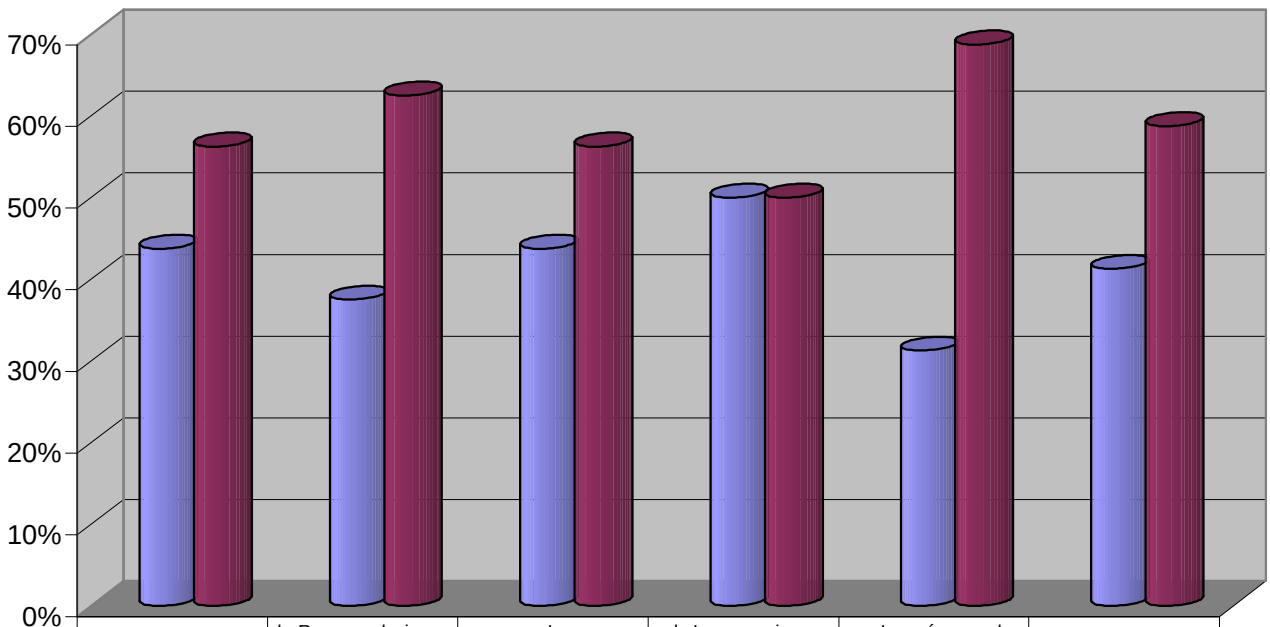
Dentro de las redes que ocupan posiciones altas encontramos que Gas y Telecomunicaciones mantienen en promedio un 67% de reconocimiento por parte de los empleados respecto a la información mínima que deben brindar a la comunidad. Al compararse estos datos con las respuestas que ha dado la comunidad encontramos una similitud en que identifican a estos dos servicios como los más reconocidos en brindar este tipo de información. Caso contrario a lo que sucede con la red de Residuos Sólidos

que presenta el resultado más bajo con el 12% de información mínima, que deben brindar sus empleados frente a la operación y atención que se requiera frente a riesgos en la prestación del servicio.

Lo que se puede analizar es que la comunicación por parte de los funcionarios de los servicios públicos debe mejorar tanto en la emisión del mensaje, en los medios que son utilizados, en la estrategia de sensibilización empleada y esta debe estar orientada a que la comunidad conozca estos 5 temas, que son mínimos, para la buena operación del servicio y para evitar posibles eventos de riesgo.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.11. PREGUNTA 11
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



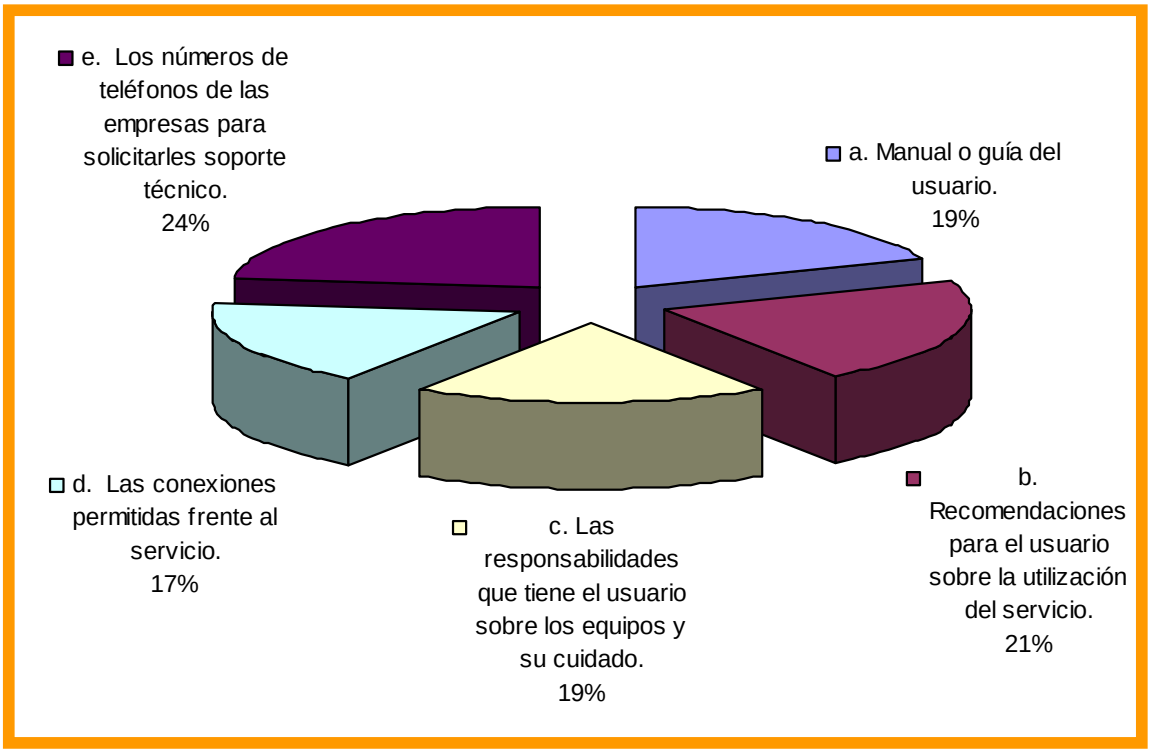
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	44%	38%	44%	50%	31%	41%
SI	56%	63%	56%	50%	69%	59%

INFORMACIÓN AL USUARIO

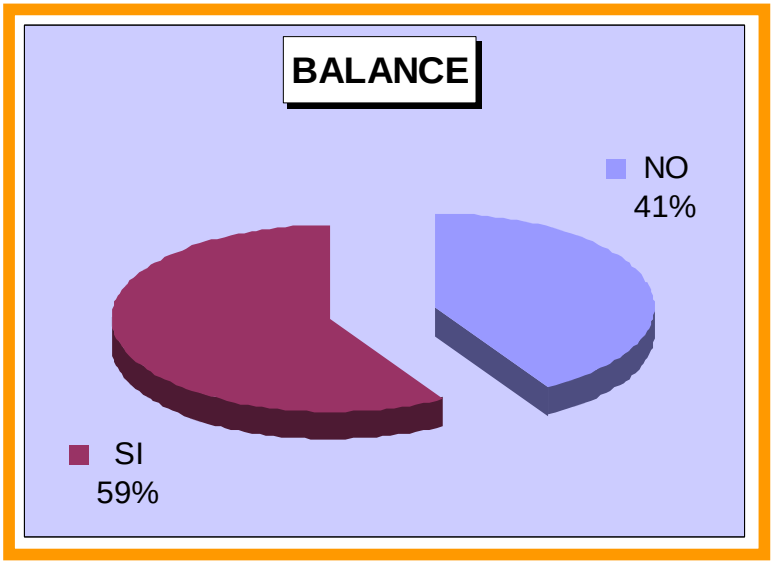
REDES - ACUEDUCTO

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



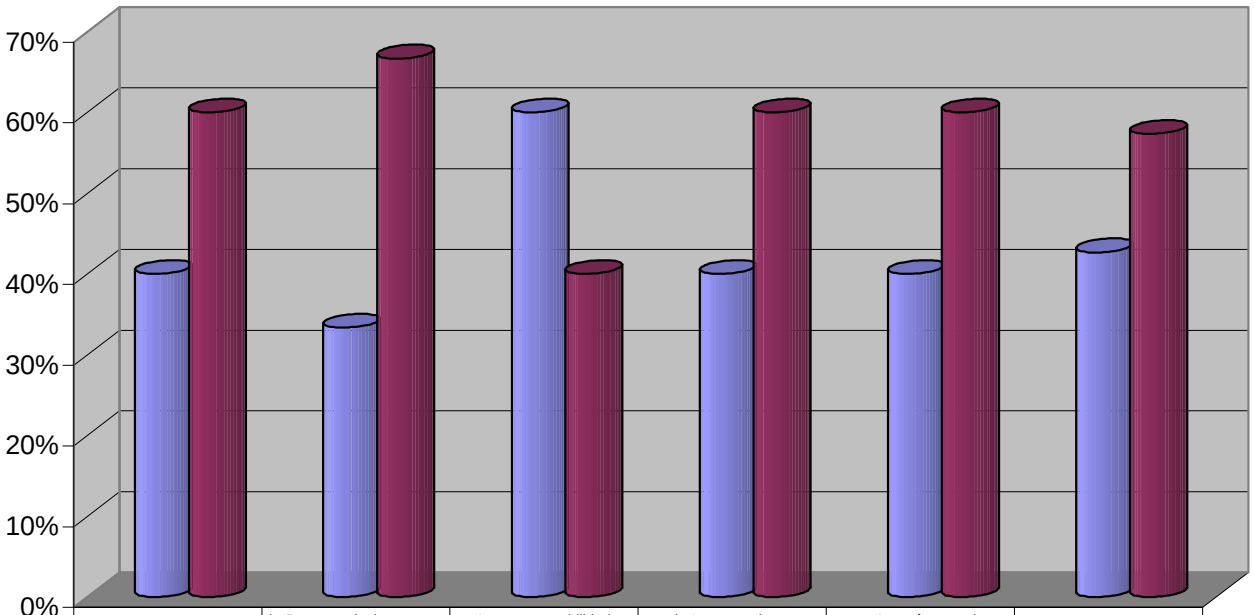
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



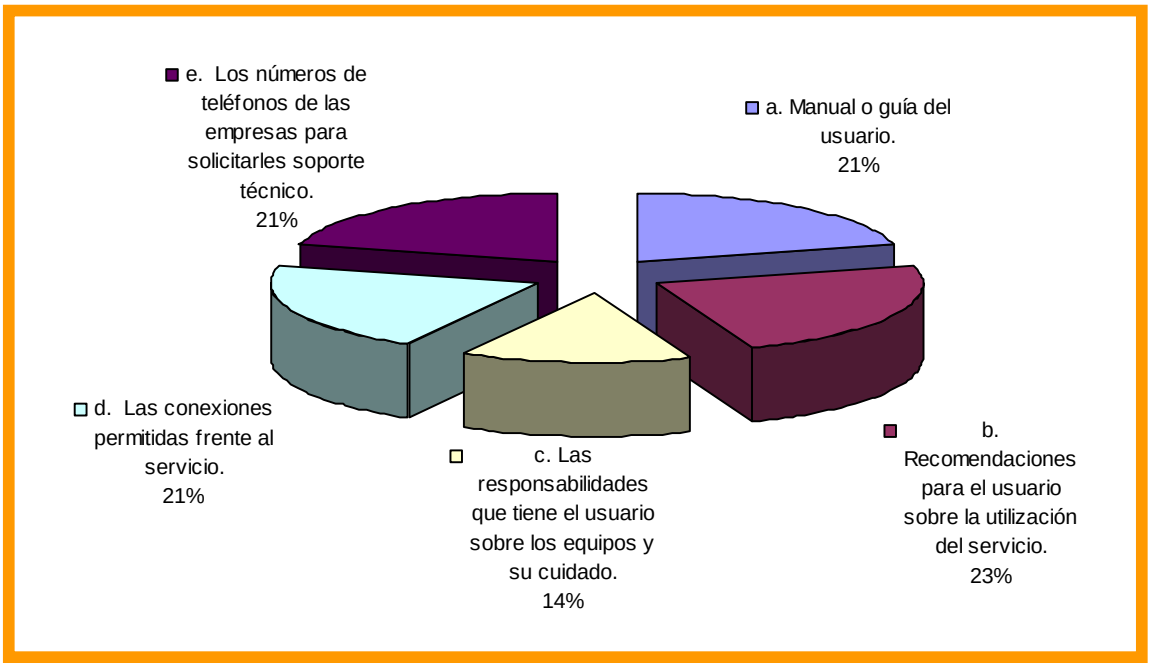
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre los equipos y su cuidado.	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para solicitarles soporte	BALANCE
NO	40%	33%	60%	40%	40%	43%
SI	60%	67%	40%	60%	60%	57%

INFORMACIÓN AL USUARIO

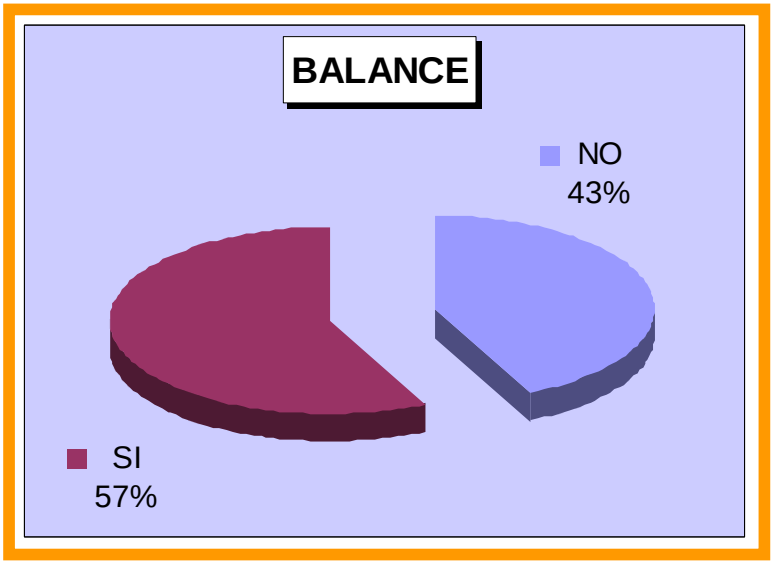
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



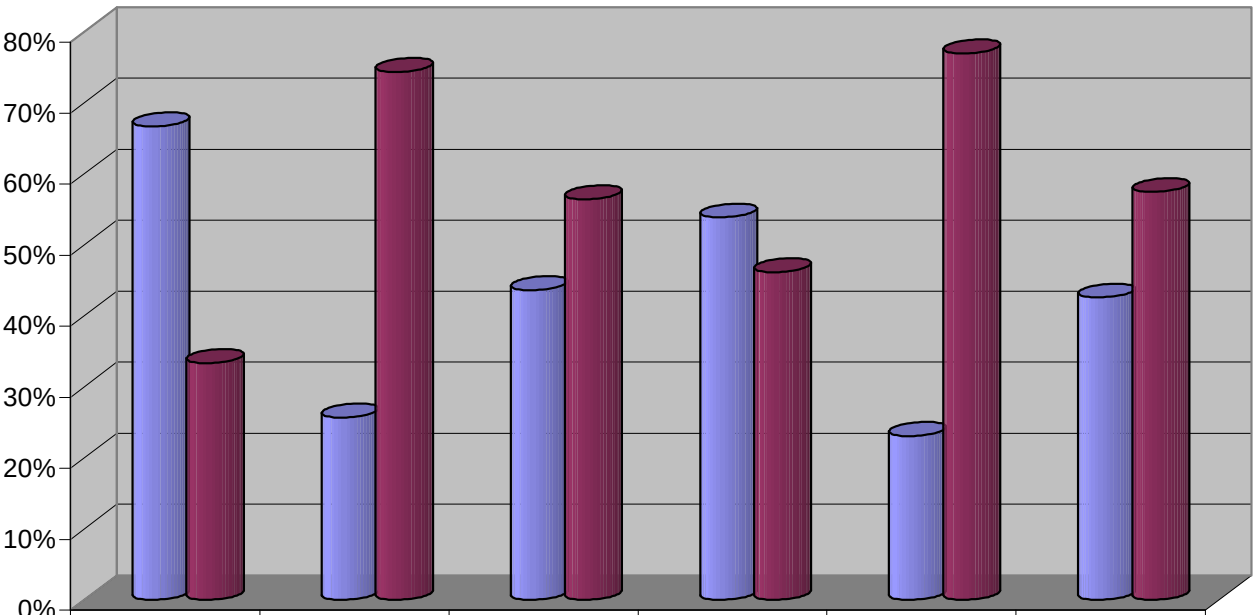
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



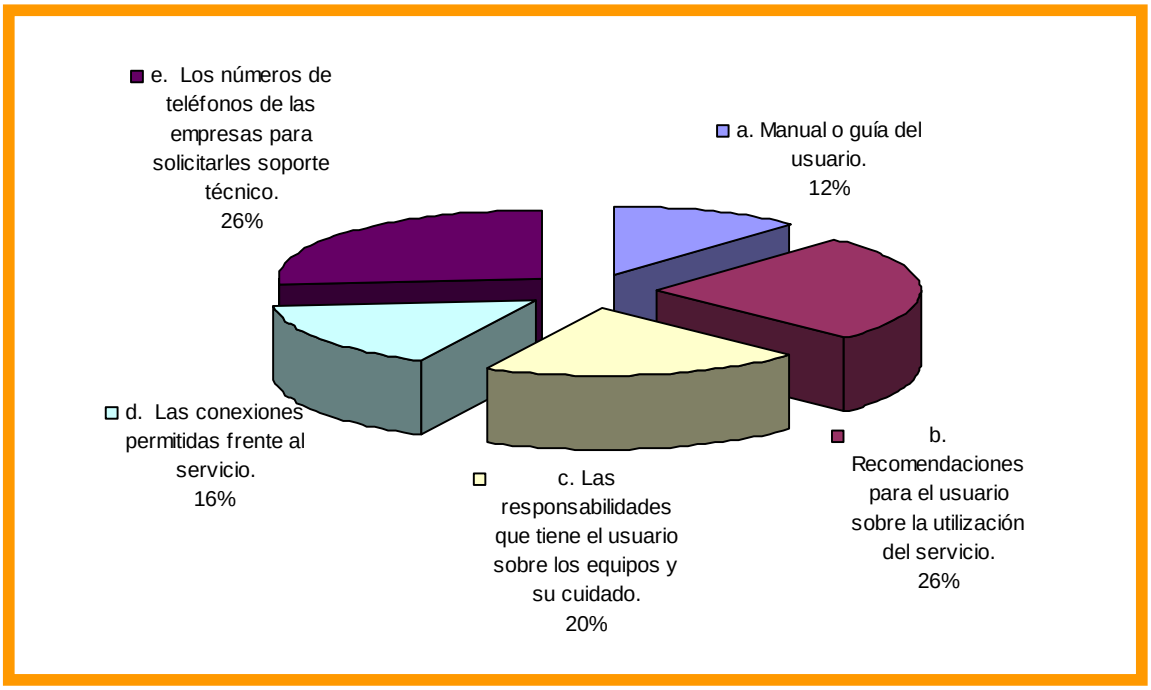
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre los equipos y su cuidado.	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	67%	26%	44%	54%	23%	43%
SI	33%	74%	56%	46%	77%	57%

INFORMACIÓN AL USUARIO

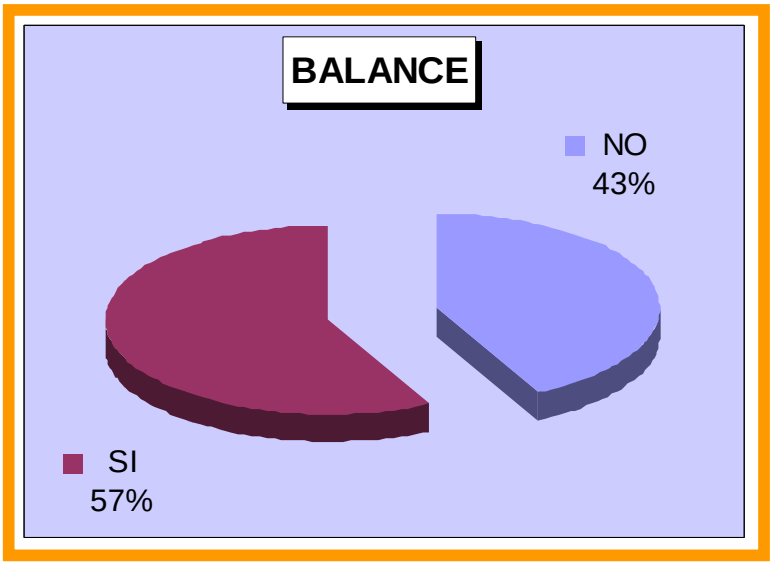
REDES - ENERGÍA

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



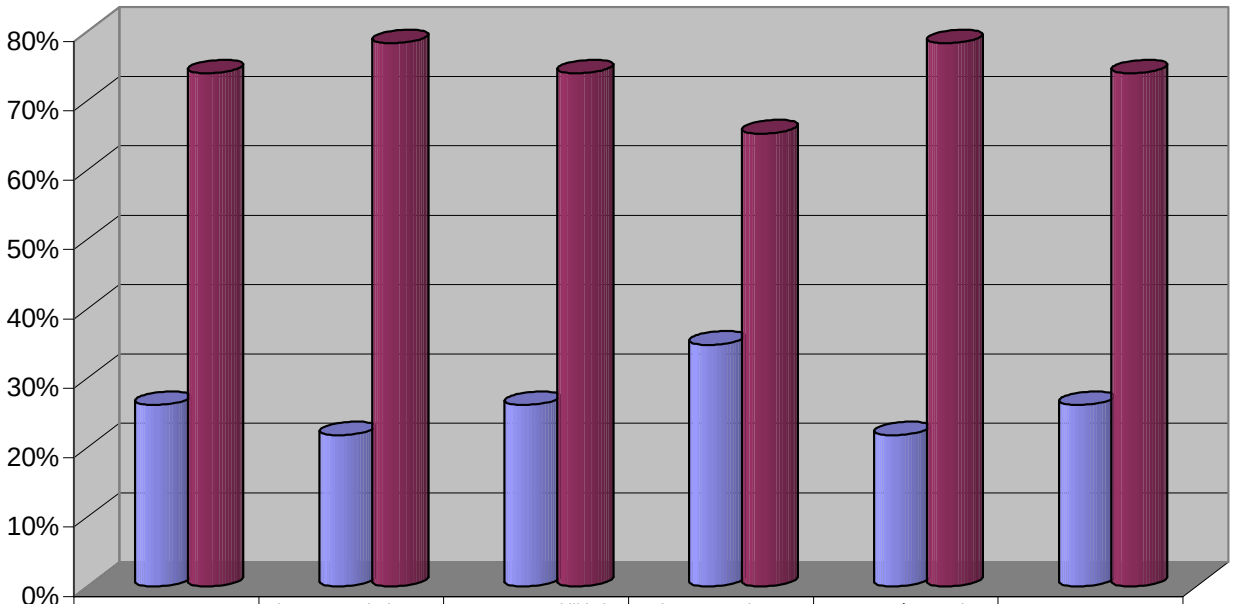
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



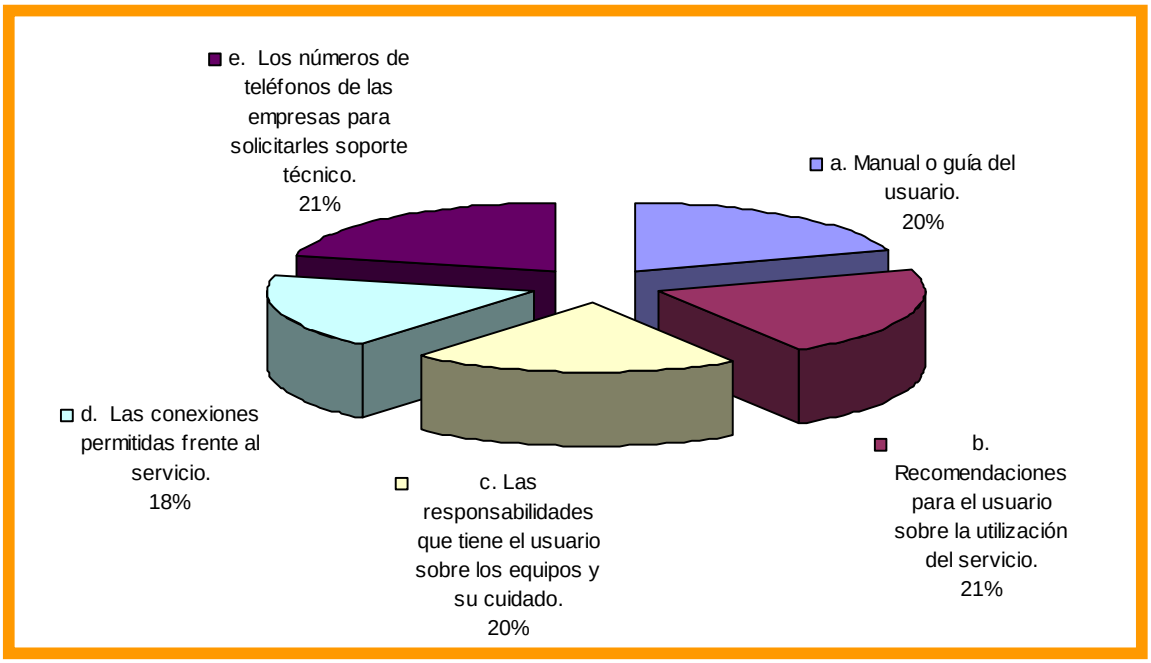
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre los equipos y su	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	26%	22%	26%	35%	22%	26%
SI	74%	78%	74%	65%	78%	74%

INFORMACIÓN AL USUARIO

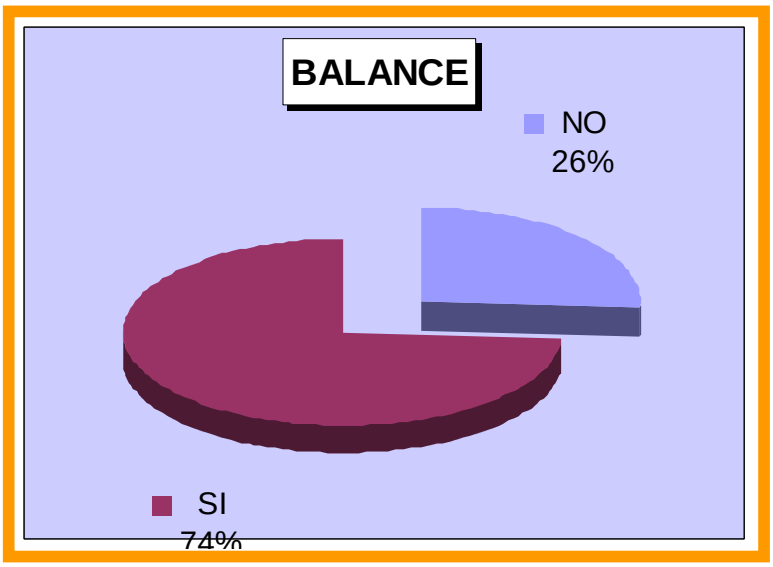
REDES - GAS NATURAL

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



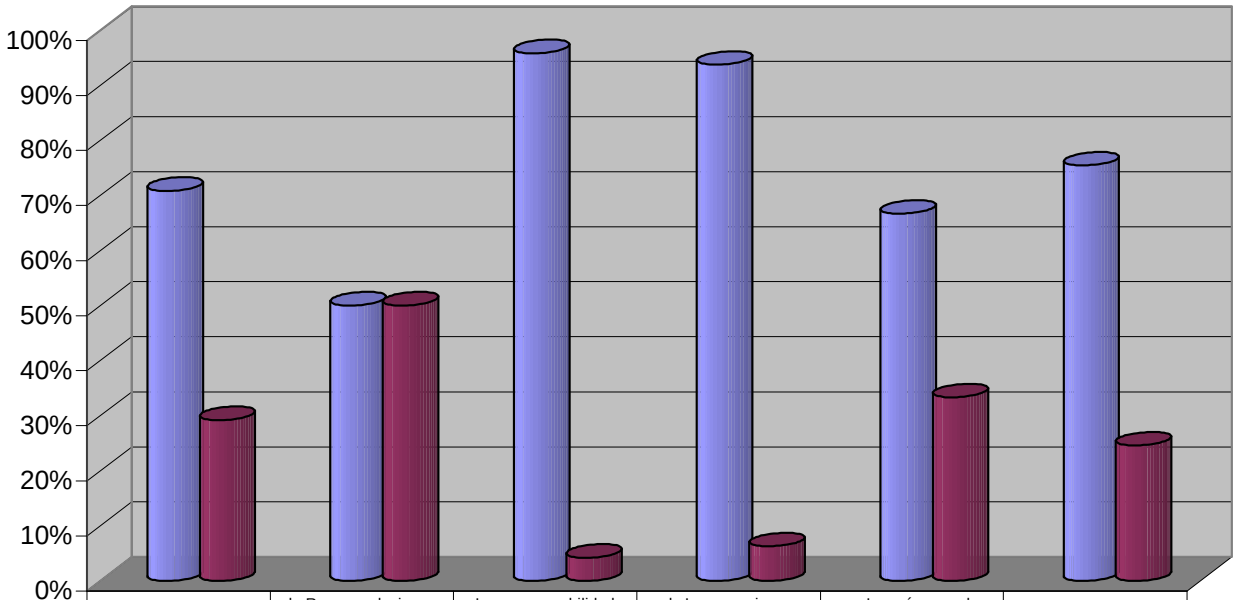
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



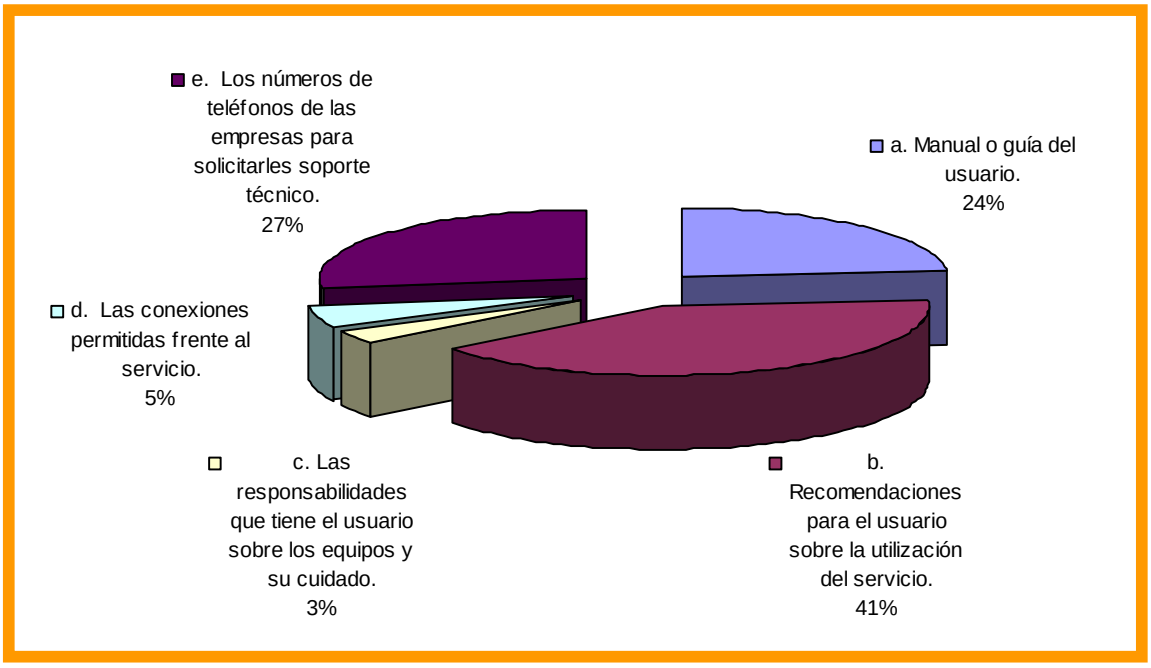
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre los equipos y su	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	71%	50%	96%	94%	67%	75%
SI	29%	50%	4%	6%	33%	25%

INFORMACIÓN AL USUARIO

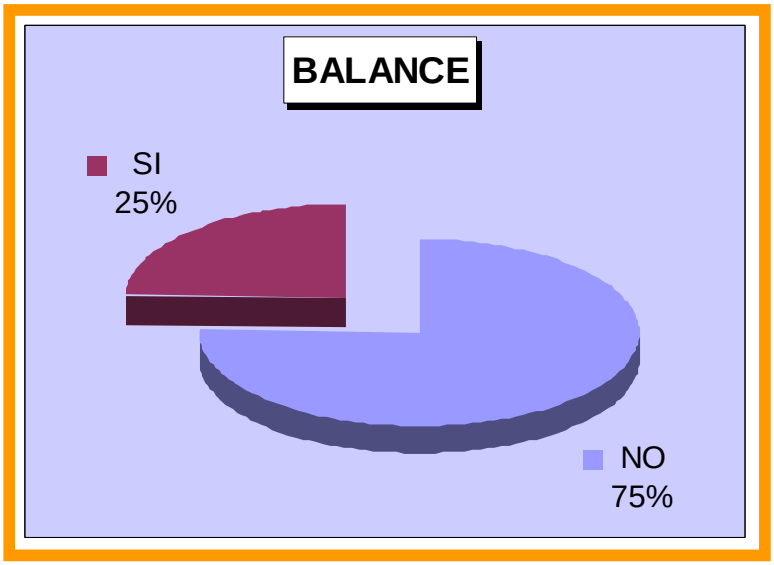
REDES - MOVILIDAD

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



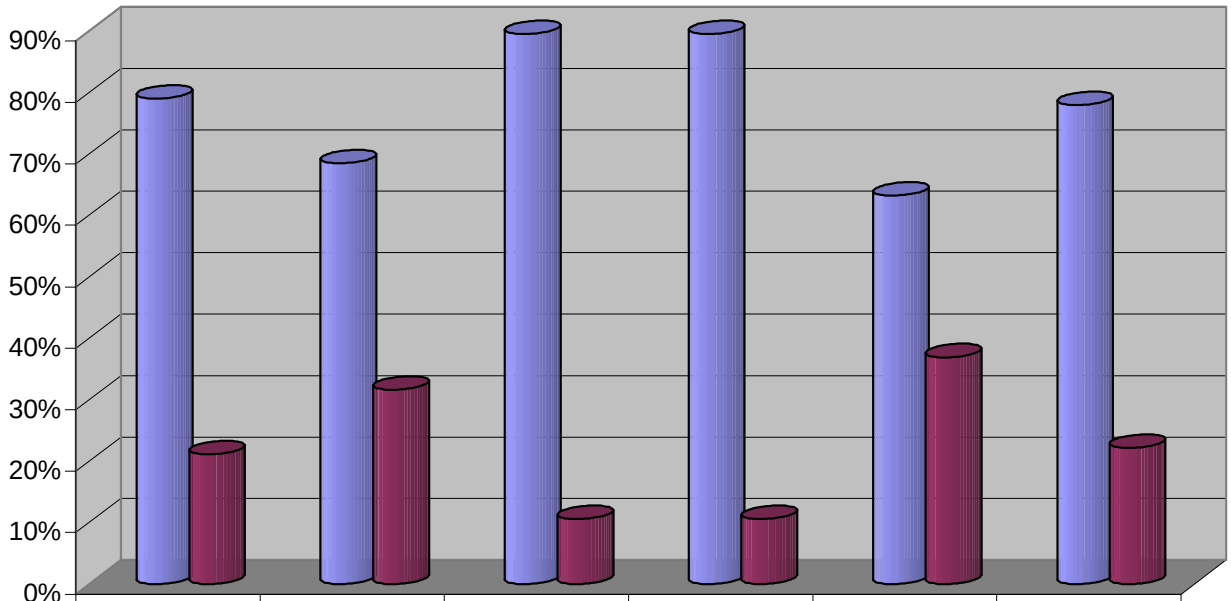
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



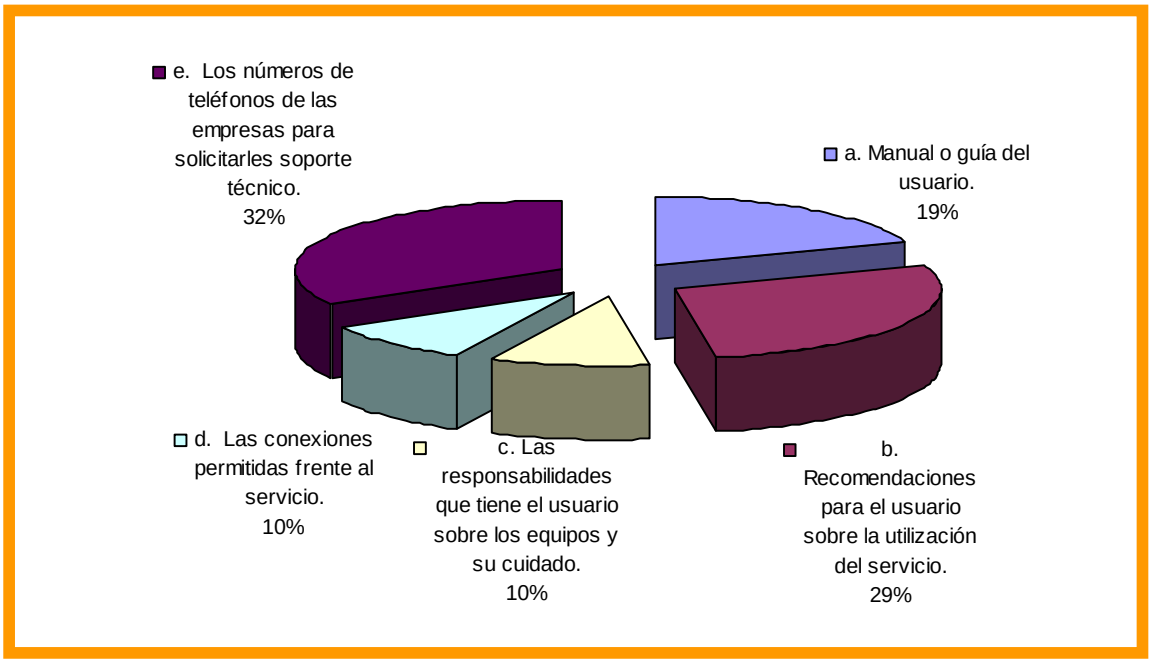
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del servicio.	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre los equipos y su	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	79%	68%	89%	89%	63%	78%
SI	21%	32%	11%	11%	37%	22%

INFORMACIÓN AL USUARIO

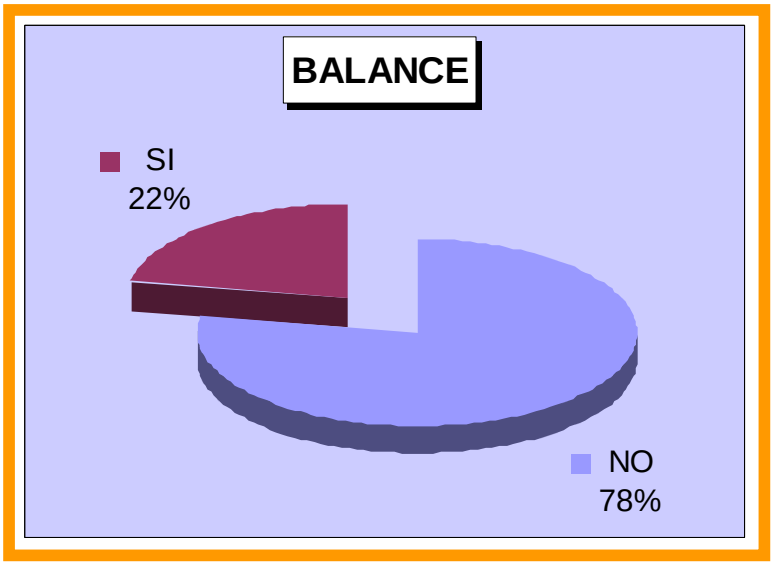
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



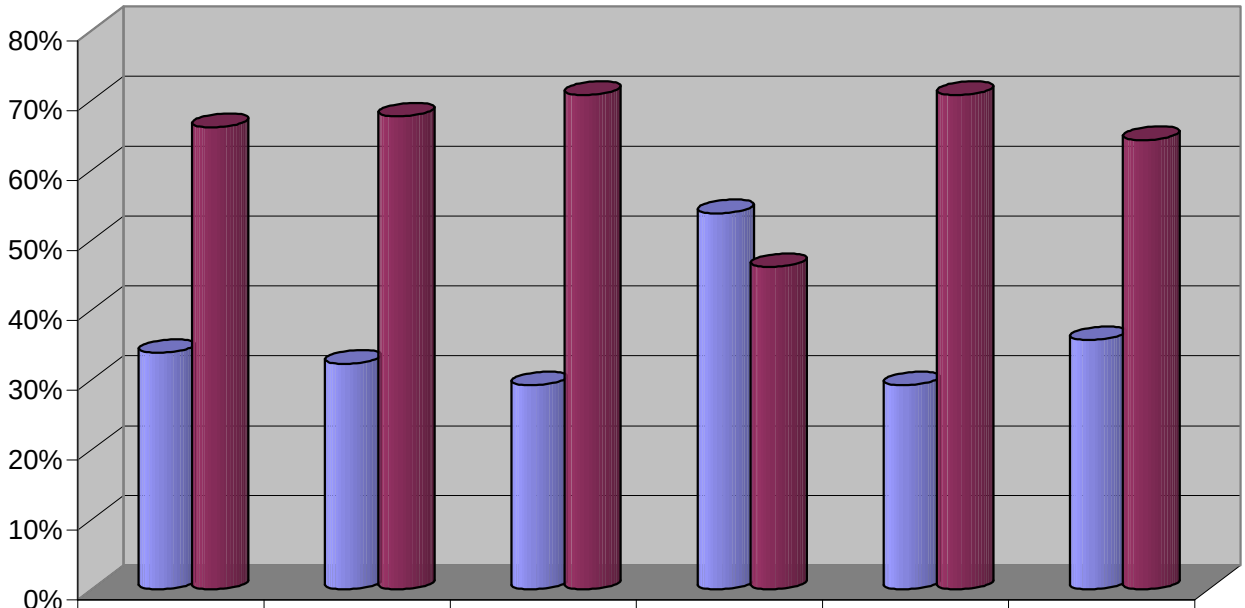
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



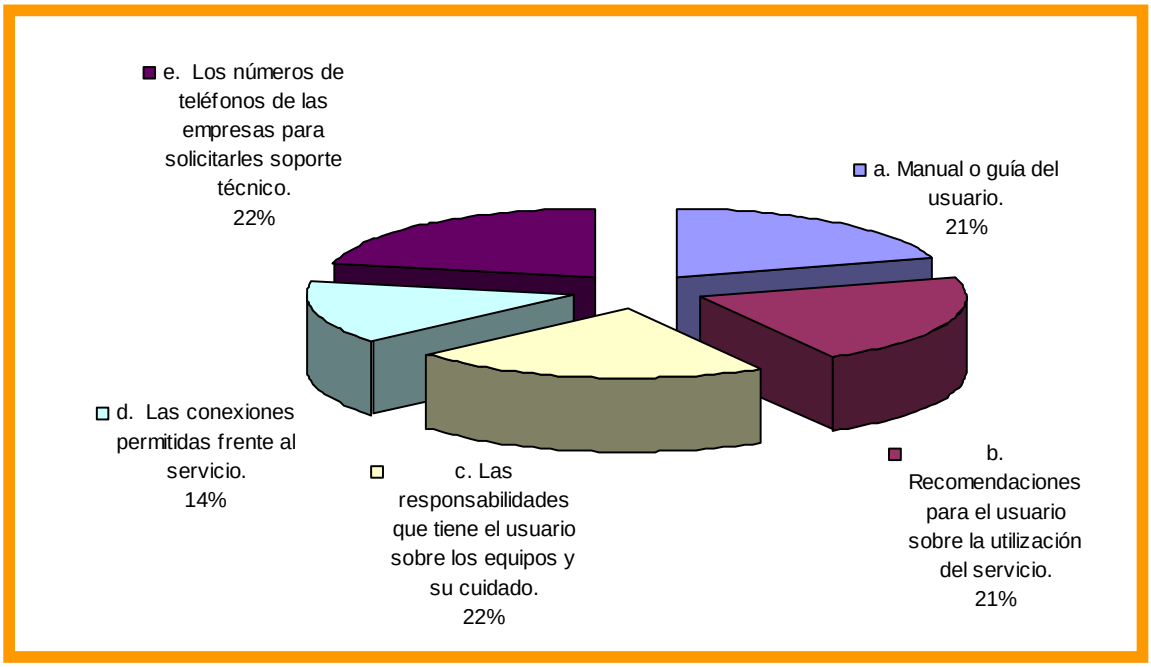
	a. Manual o guía del usuario.	b. Recomendaciones para el usuario sobre la utilización del	c. Las responsabilidades que tiene el usuario sobre	d. Las conexiones permitidas frente al servicio.	e. Los números de teléfonos de las empresas para	BALANCE
NO	34%	32%	29%	54%	29%	36%
SI	66%	68%	71%	46%	71%	64%

INFORMACIÓN AL USUARIO

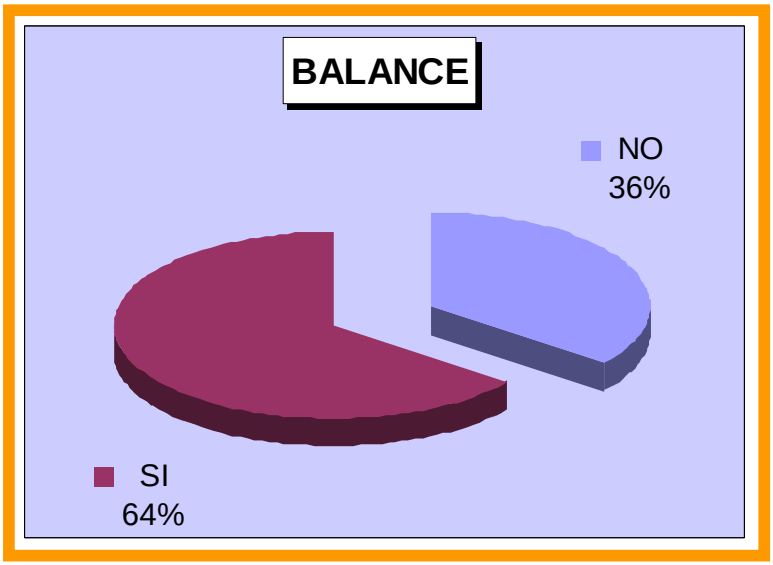
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.2.12. PREGUNTA 12.

¿Frente a fallas en la prestación del servicio público brindado al cliente, califique su nivel de respuesta para la operación o reconexión del servicio?

a. Entre 3 a 12 horas	⬭
b. Un día	⬭
c. Entre 2 y 3 días	⬭
d. Más de 3 días	⬭
e. Ninguno	⬭
f. No sabe / No responde	⬭

Temática: Capacidad de Respuesta

Un 67% de los encuestados afirman que los servicios públicos son restablecidos en menos de tres días, pero dentro de este grupo, un 14% de los funcionarios tienden a asegurar que existe una ininterrumpida función de los servicios públicos enfatizando que en caso de daños la actuación es entre inmediata a máximo de un día en el restablecimiento del servicio; lo que nos llevado a comparar estas respuestas con las de la comunidad, donde el 71% de la población no se muestra conforme con el nivel de respuesta de sus quejas o reclamos y mucho menos con los tiempos en los que son atendidos.

Por lo anterior, encontramos que la comunidad marca una tendencia baja del 29% en reconocer que se hacen revisiones periódicas a sus viviendas y que si se comparan estos resultados con los niveles de respuesta de los empleados de los servicios públicos, frente a los tiempos de atención cuando se presentan fallas en la operación o reconexión del servicio, la eficiencia y eficacia que declaran los empleados no es reconocida por la comunidad.

Existe una tendencia del 67% de los funcionarios encuestados de los sistemas de servicios públicos domiciliarios que orientan sus respuestas en pensar que los arreglos se ejecutan en máximo 3 días, pero llama mucho la atención la respuesta de NS/NR pues alcanza el 14%, lo cual daría la discusión sobre competencias en las respuestas o las responsabilidades para los profesionales.

Al realizarse un balance frente a las distintas redes de servicios públicos encontramos que la red de Energía tiene un 93% y el servicio de Gas un 78% de respuestas afirmativas, son los mejor calificados por sus empleados, donde sus respuestas son unificadas y tienden a escoger el mismo período de tiempo de operación o reconexión del servicio. Hay que resaltar la gestión que adelanta por la red de Energía donde sus empleados en un 87% manifiestan que el nivel de respuesta está contemplado en atender a la comunidad en un tiempo inferior a 12 horas. Mientras que para la red de telecomunicaciones el 84% manifiesta que el tiempo de respuesta en el restablecimiento del servicio está contemplado para un día.

Dentro de esta pregunta encontramos que la red de Residuos sólidos no ocupa un lugar favorable frente a la efectividad en restablecer la operación o reconexión del servicio, según las respuestas entregadas por sus empleados, no se tiene muy claro el tiempo de

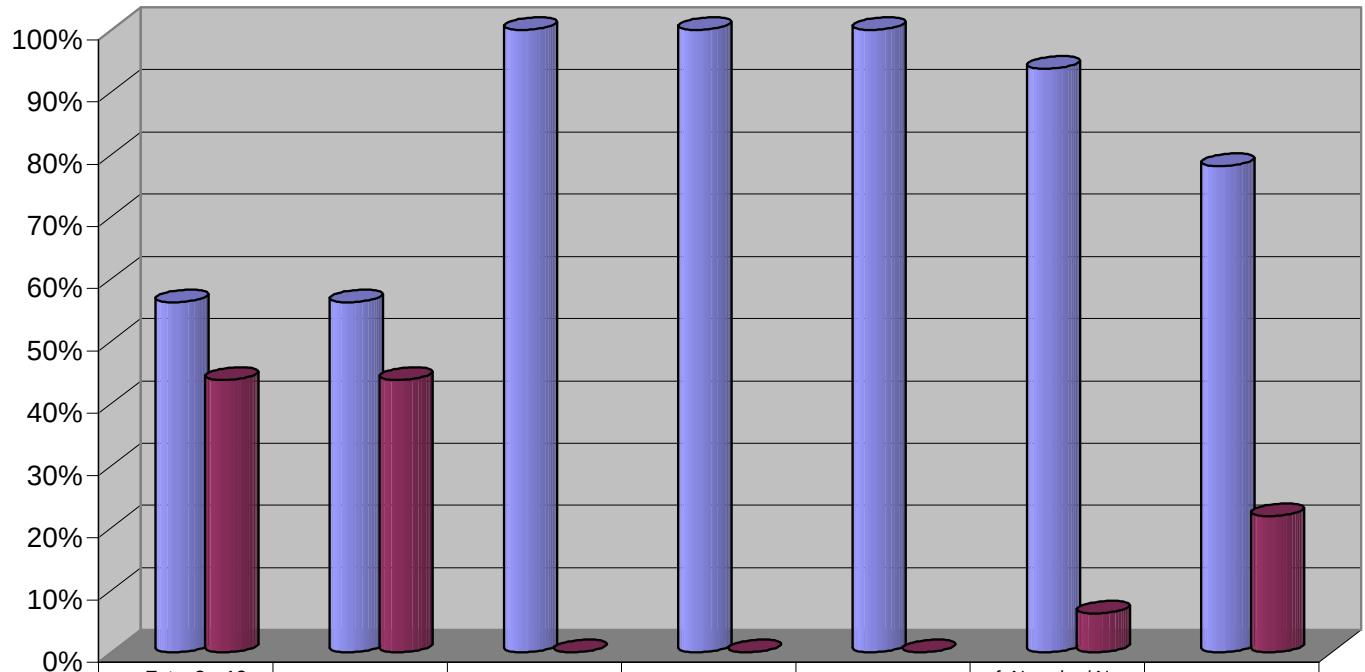
respuesta y hay un número alto de empleados que contestaron que no saben o no responden la pregunta.

La grafica del balance no corresponde a la realidad porque si una empresa se orienta contestar un solo ítem de la pregunta, sus respuestas del no serian muy altas, caso que se presenta en la red de energía.

REDES - ACUEDUCTO

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



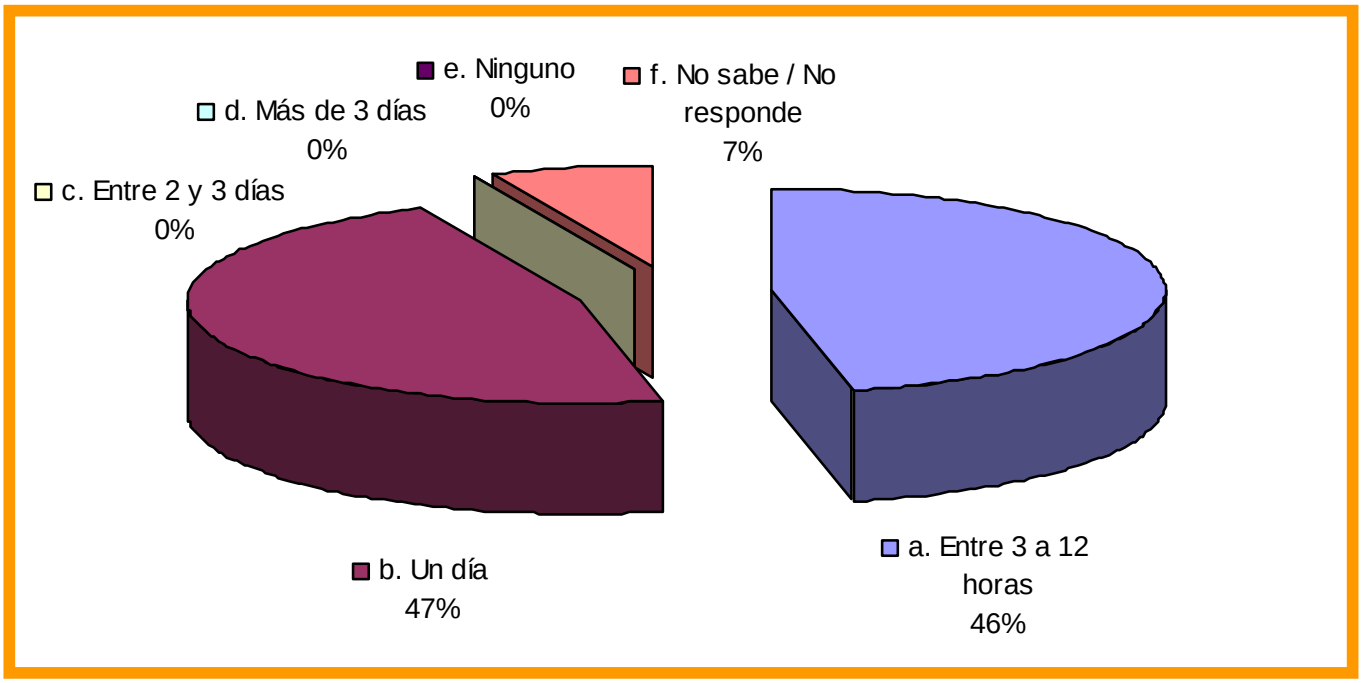
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	56%	56%	100%	100%	100%	94%	78%
SI	44%	44%	0%	0%	0%	6%	22%

NIVEL DE RESPUESTA

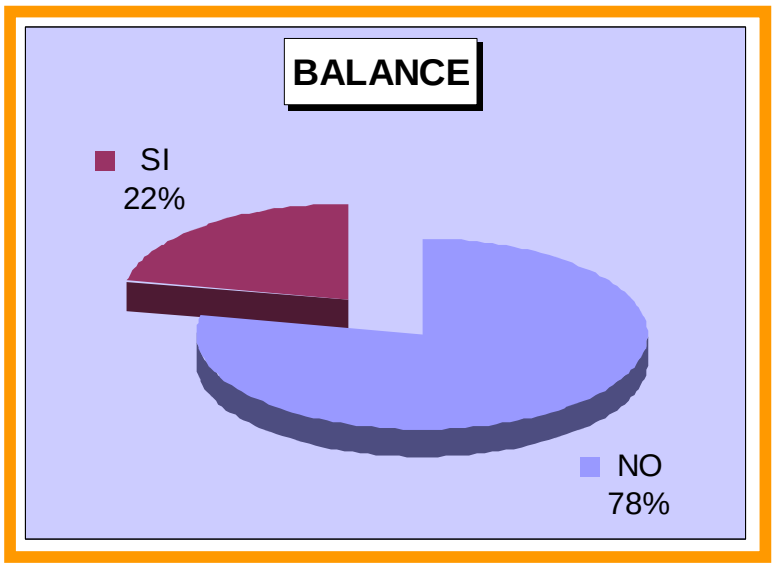
REDES - ACUEDUCTO

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



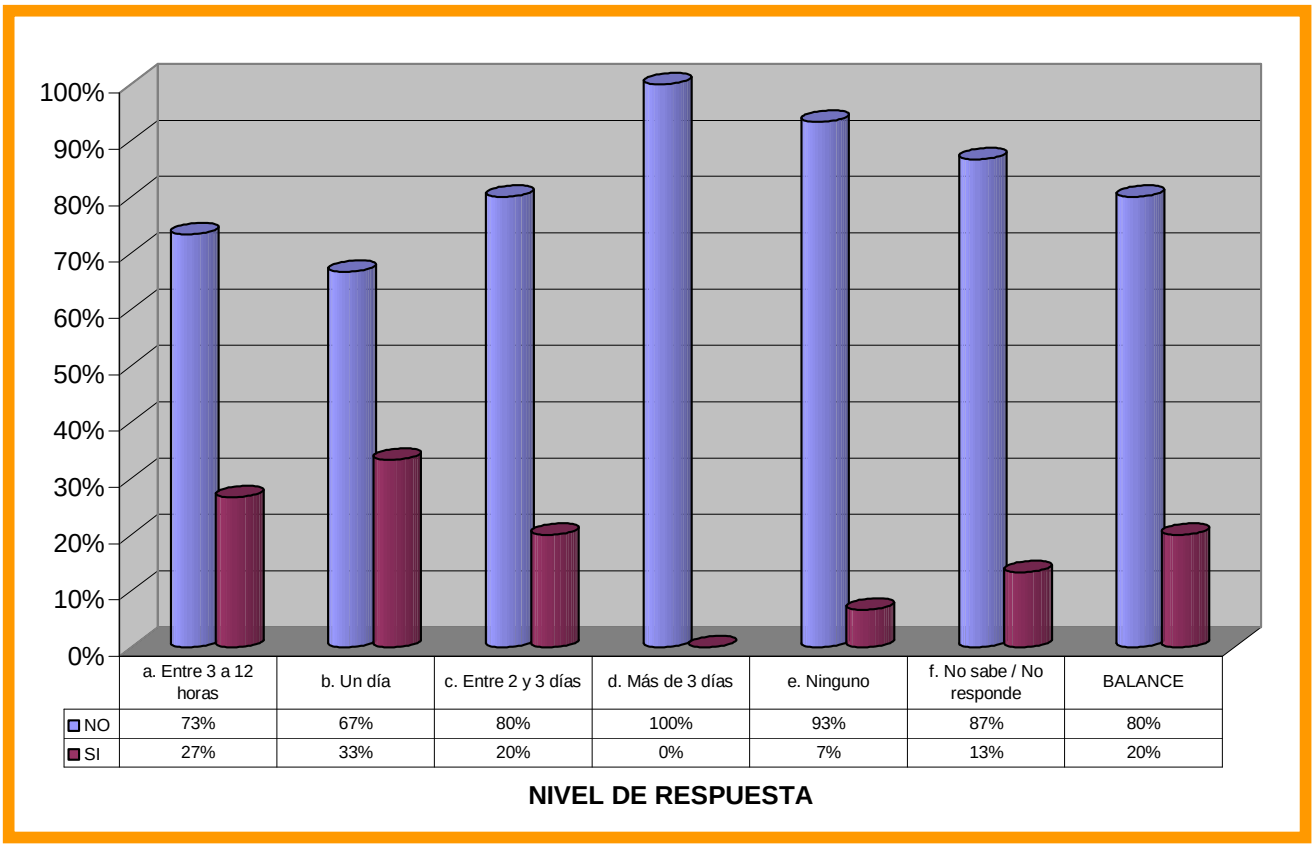
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ALCANTARILLADO

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



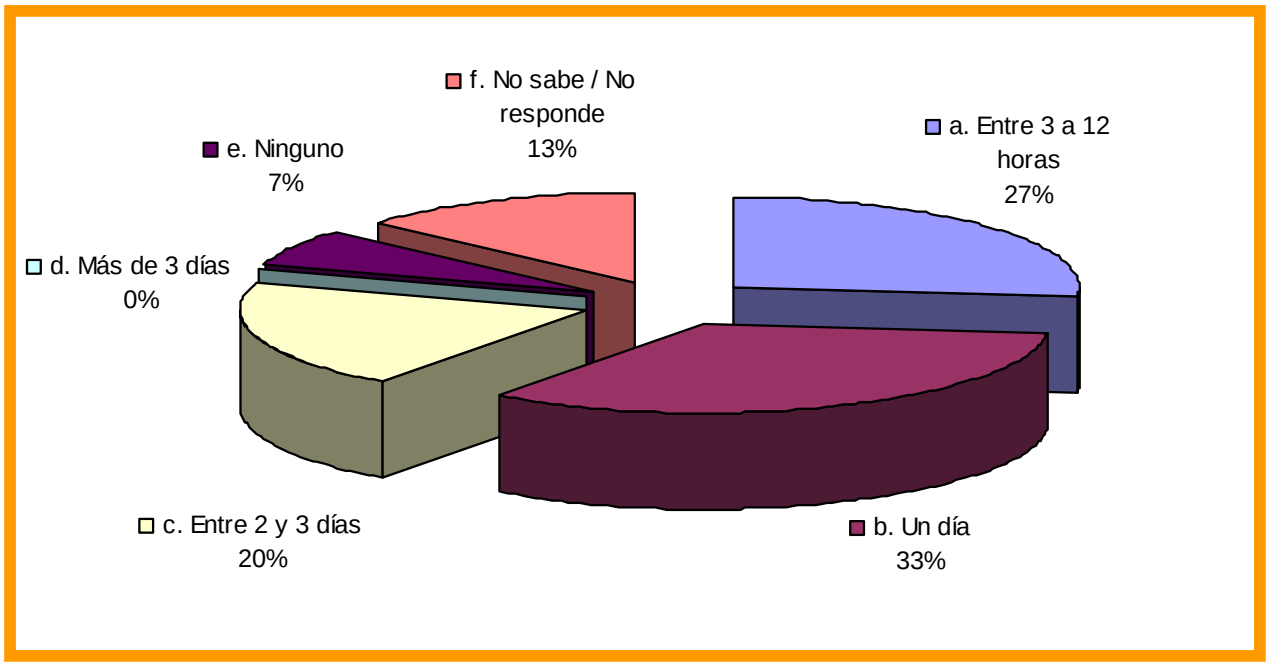
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	73%	67%	80%	100%	93%	87%	80%
SI	27%	33%	20%	0%	7%	13%	20%

NIVEL DE RESPUESTA

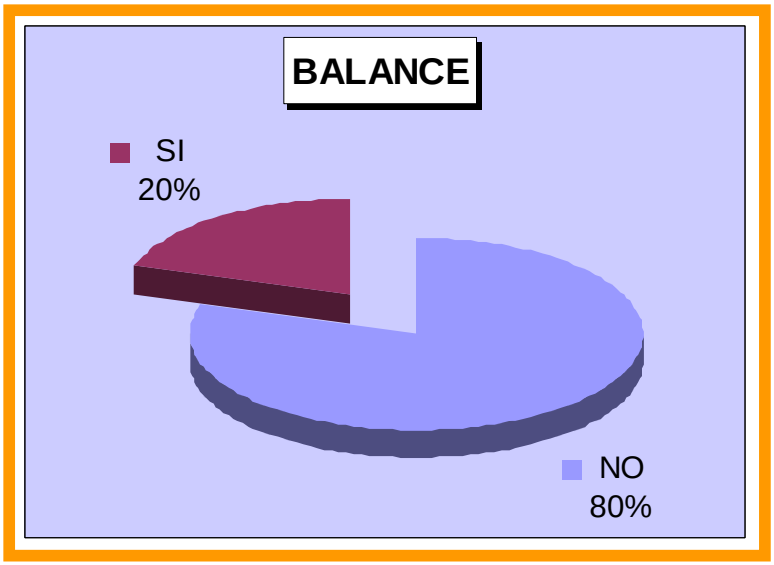
REDES - ALCANTARILLADO

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



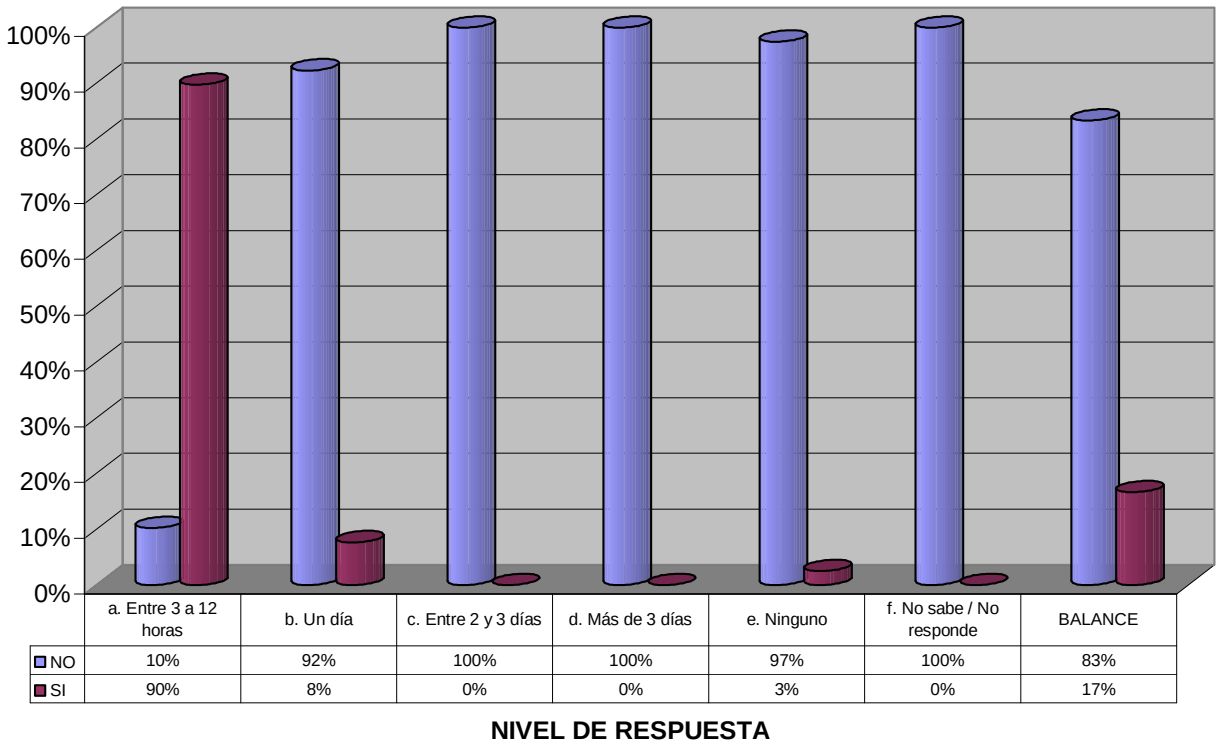
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - ENERGÍA

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



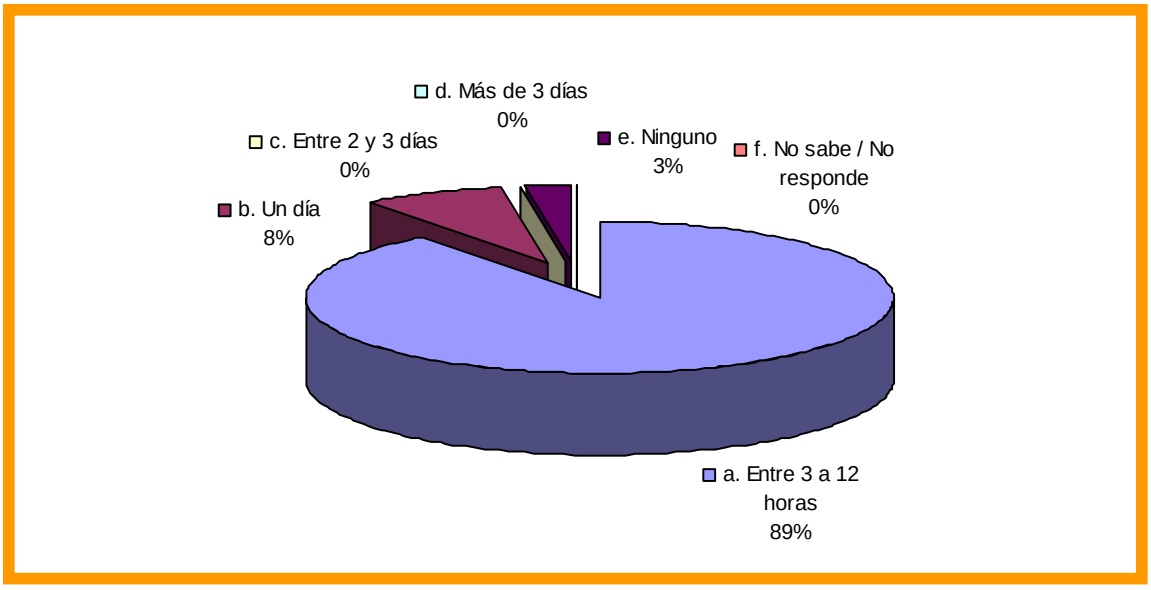
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	10%	92%	100%	100%	97%	100%	83%
SI	90%	8%	0%	0%	3%	0%	17%

NIVEL DE RESPUESTA

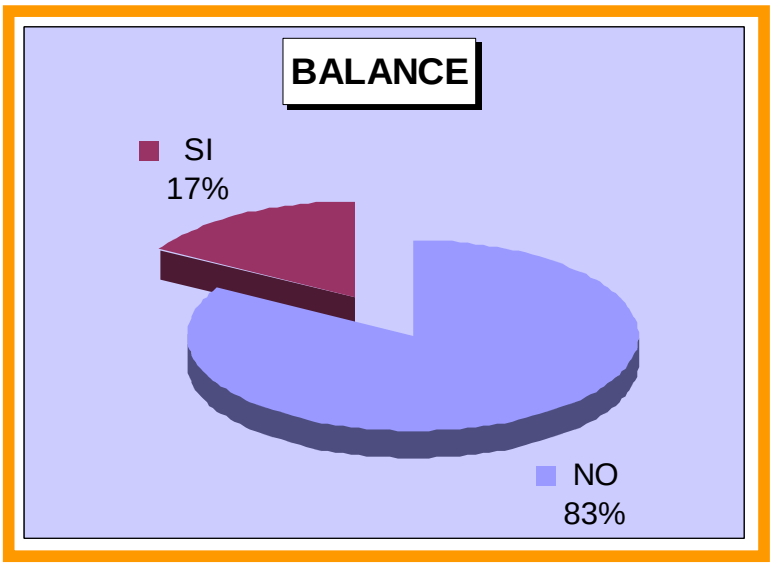
REDES - ENERGÍA

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



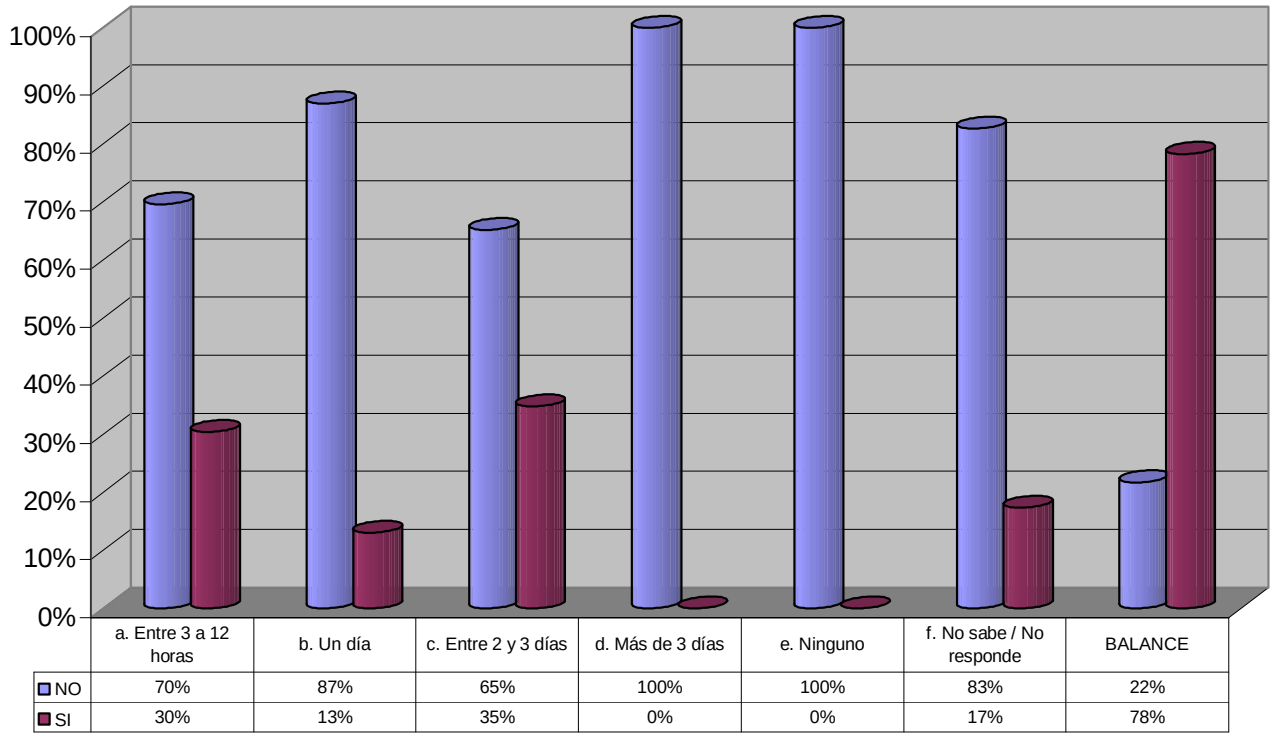
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - GAS NATURAL

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



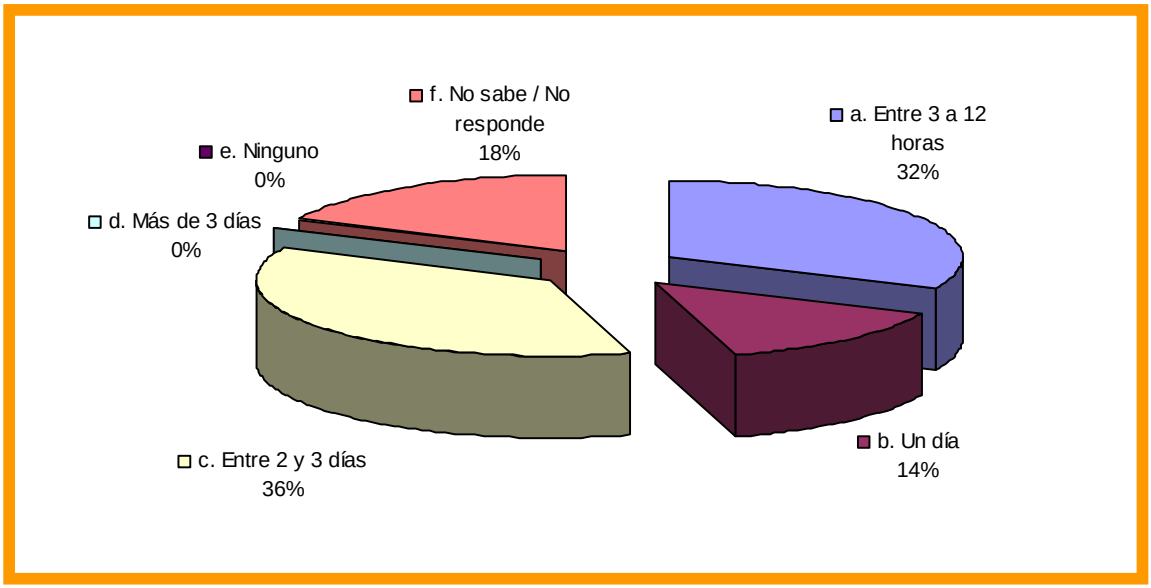
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	70%	87%	65%	100%	100%	83%	22%
SI	30%	13%	35%	0%	0%	17%	78%

NIVEL DE RESPUESTA

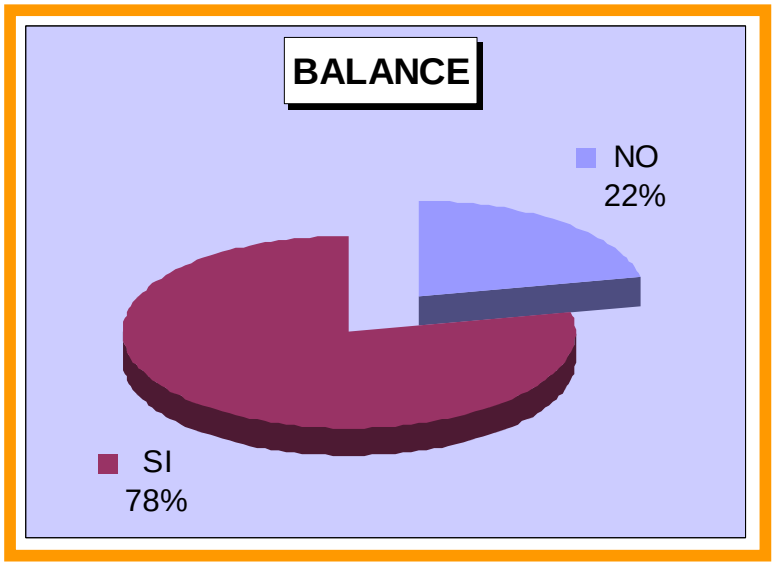
REDES - GAS NATURAL

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



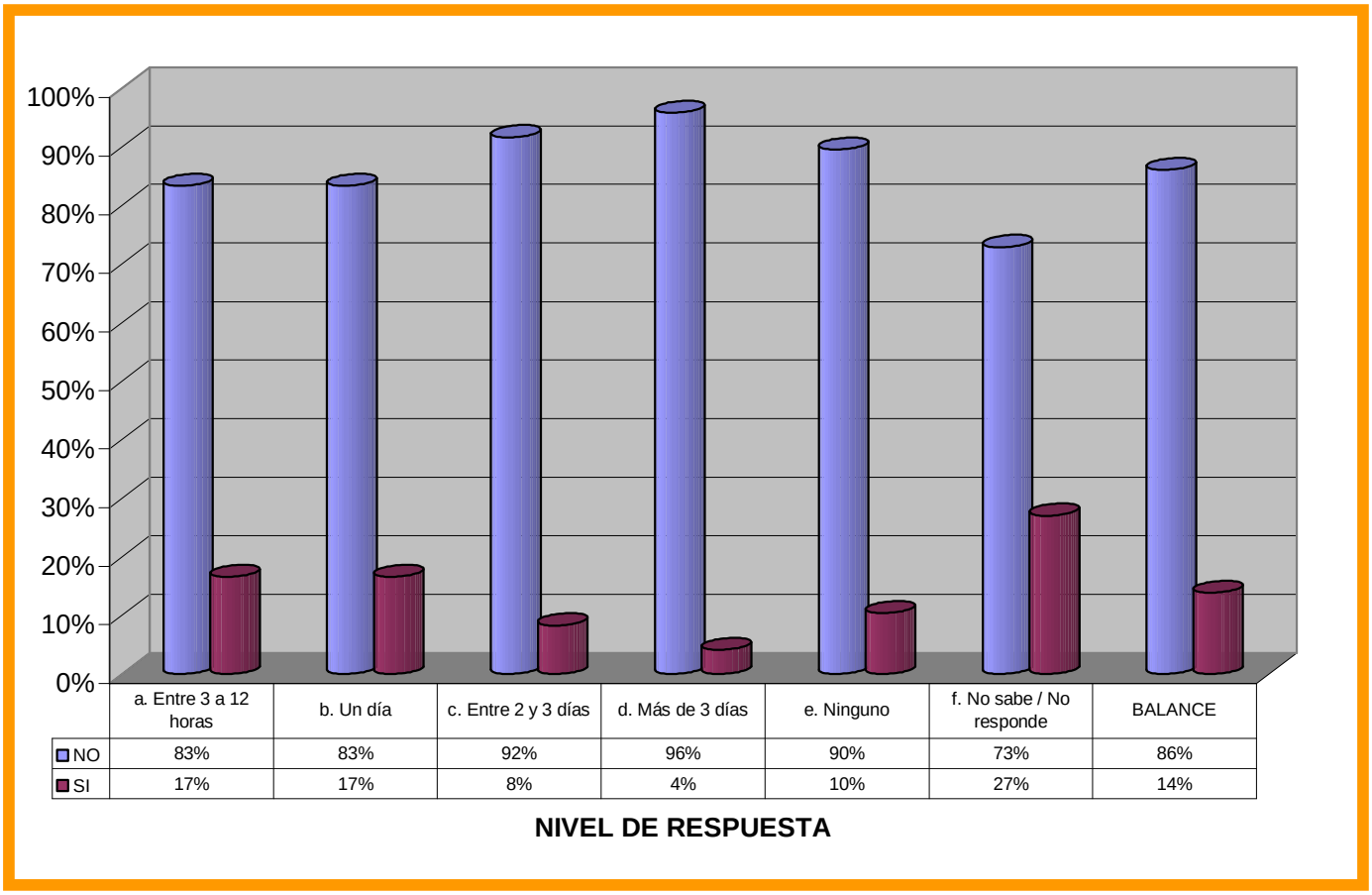
GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - MOVILIDAD

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



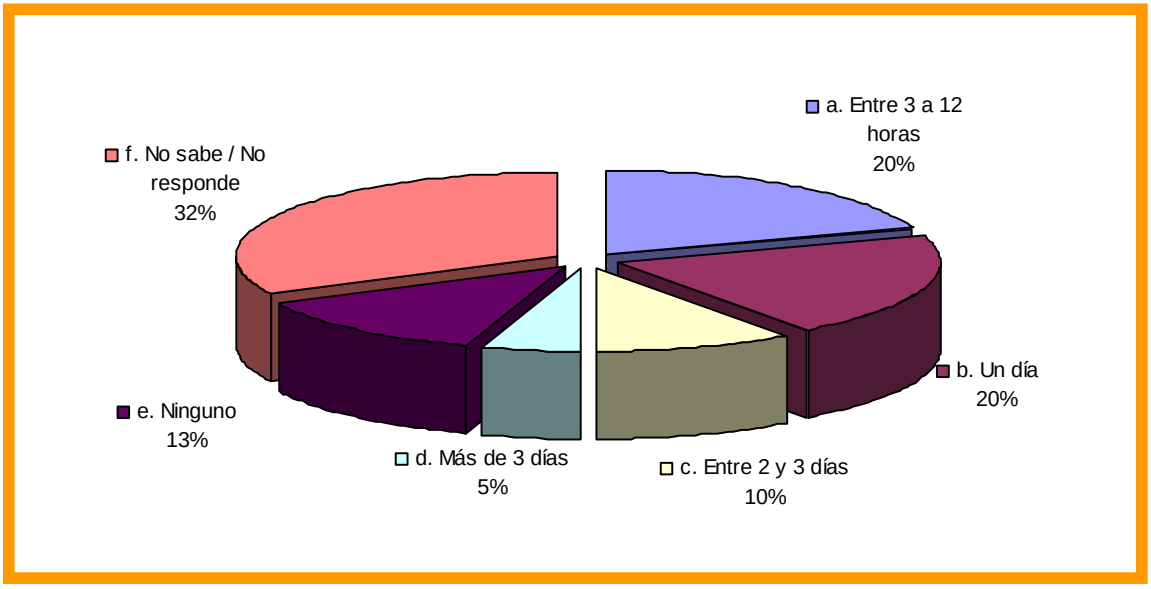
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	83%	83%	92%	96%	90%	73%	86%
SI	17%	17%	8%	4%	10%	27%	14%

NIVEL DE RESPUESTA

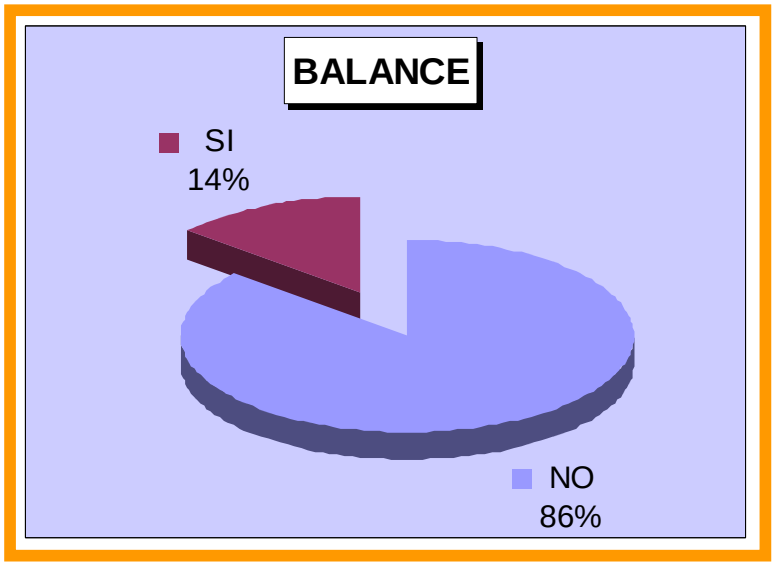
REDES - MOVILIDAD

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

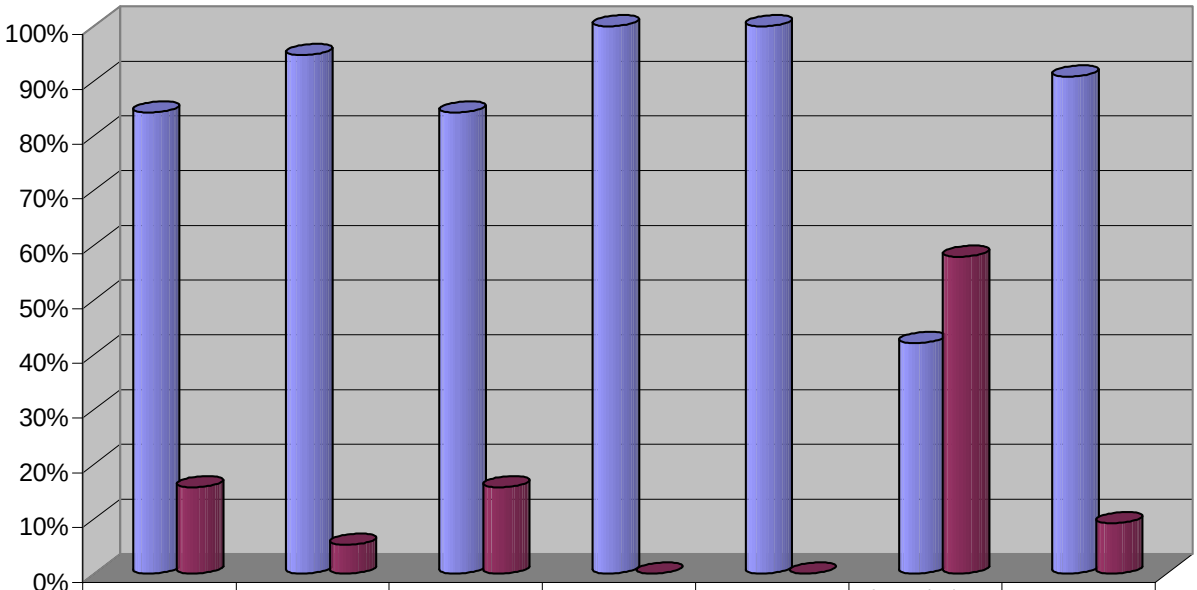


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.12. PREGUNTA 12
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



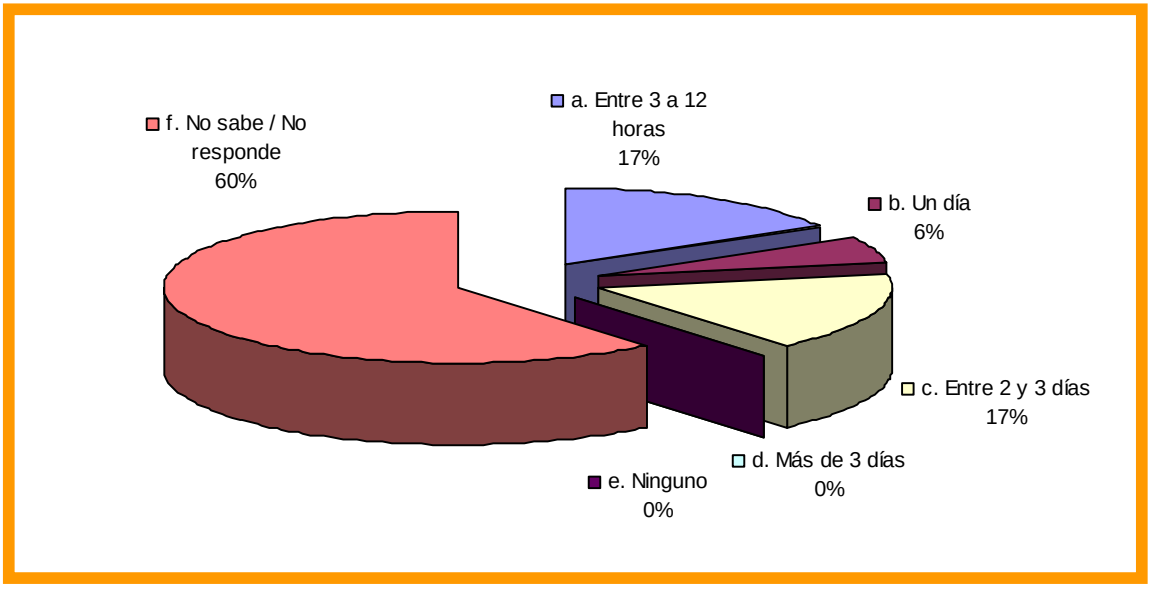
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	84%	95%	84%	100%	100%	42%	91%
SI	16%	5%	16%	0%	0%	58%	9%

NIVEL DE RESPUESTA

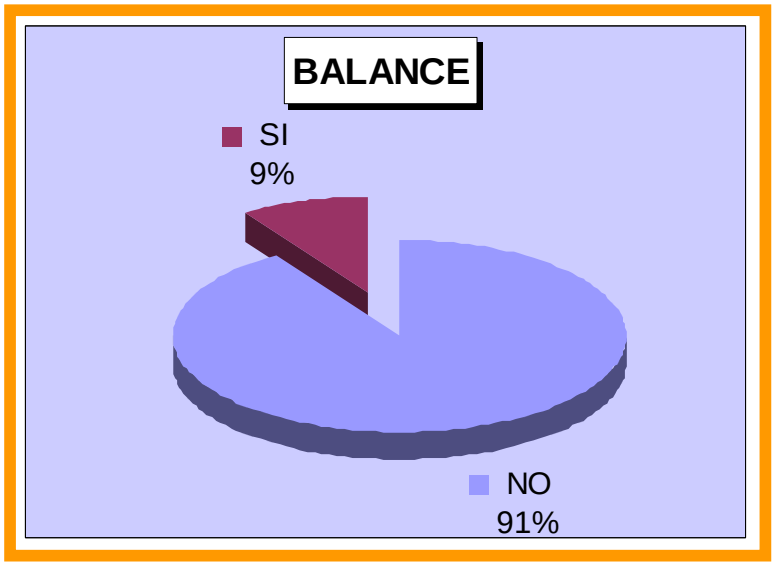
REDES - RESIDUOS SÓLIDOS

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

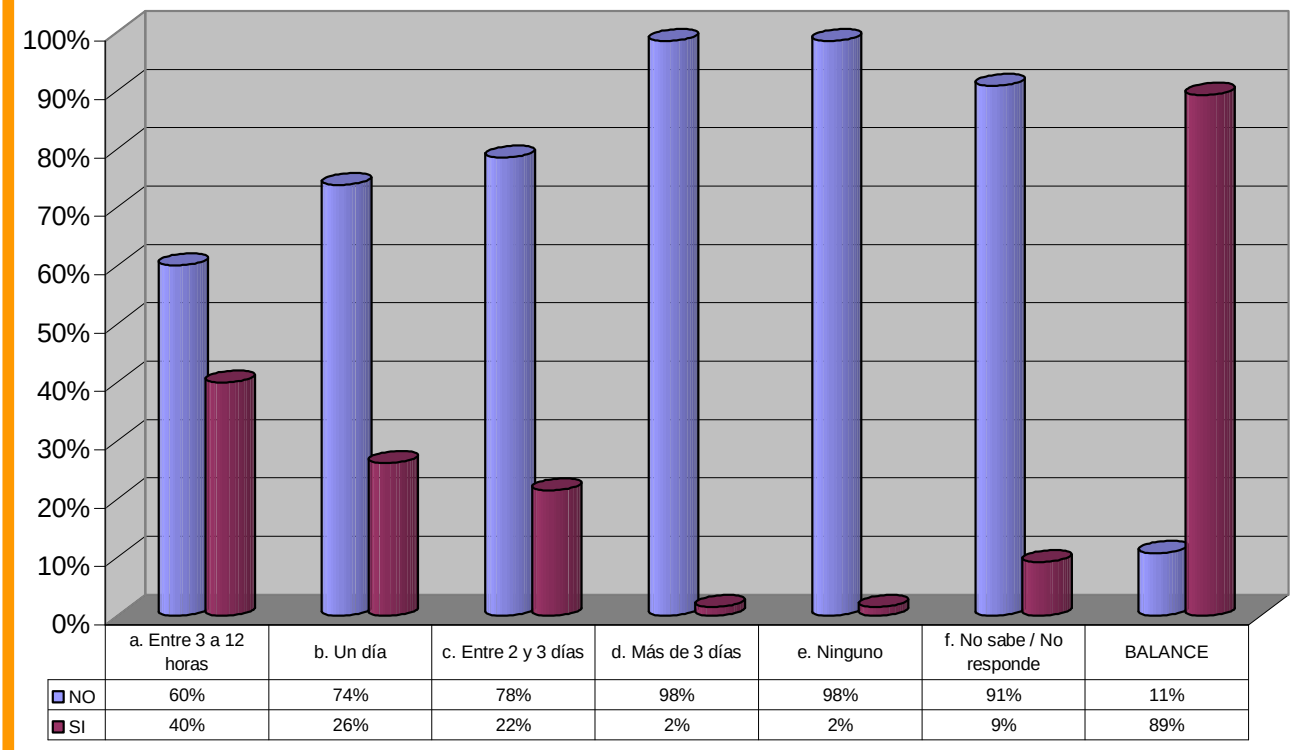


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.12. PREGUNTA 12
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



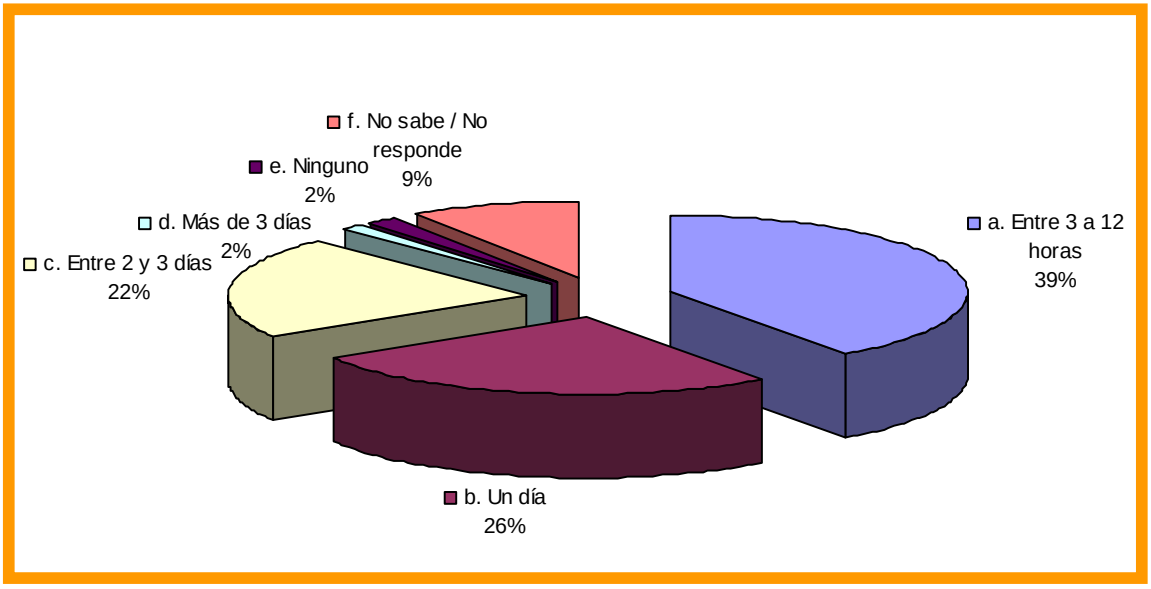
	a. Entre 3 a 12 horas	b. Un día	c. Entre 2 y 3 días	d. Más de 3 días	e. Ninguno	f. No sabe / No responde	BALANCE
NO	60%	74%	78%	98%	98%	91%	11%
SI	40%	26%	22%	2%	2%	9%	89%

NIVEL DE RESPUESTA

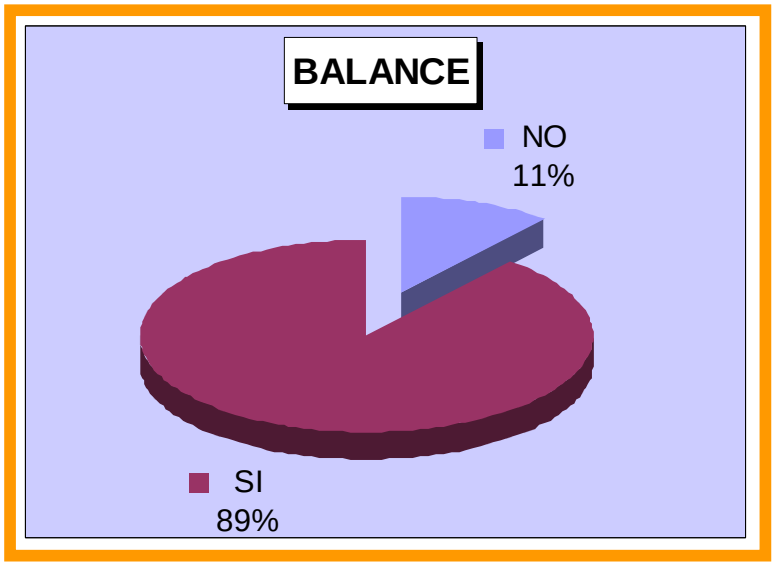
REDES - TELECOMUNICACIONES

5.2.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3. ENCUESTA MIEMBROS DE LA COMISIÓN SDPAE

A continuación se muestran las tendencias de los resultados del ejercicio de la aplicación de encuestas a los funcionarios de la comisión SDPAE:

5.3.1. PREGUNTA 1.

Marque con una X si ha participado usted en la elaboración, actualización o modificación de algunas de las siguientes normas:

a. Plan de Ordenamiento Territorial.	⬭
b. Plan Maestro.	⬭
c. Normatividad para la instalación de redes.	⬭
d. Normas de Seguridad para las redes.	⬭
e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	⬭
f. Ninguna.	⬭
g. No sabe/No Responde.	⬭

Temática: Normatividad

En promedio el 21% de los encuestados aseguran la participación en la elaboración, actualización o modificación de normas. El 58% de los encuestados respondieron afirmativamente al aspecto de participación en alguna norma de las que se plantean en la pregunta, con un 76% que solo escogieron una de las normas.

De acuerdo a lo anterior, es importante generar la reflexión sobre el 79% de los encuestados que responden negativamente a este aspecto, el resultado es un porcentaje demasiado alto para este grupo que corresponde a los funcionarios que pertenecen a una Comisión que debe promover programas y contribuir con el mejoramiento de los planes que le conciernen en el tema de infraestructura, movilidad y servicios públicos.

Adicionalmente, se hace una relación de la pregunta No. 1 con la pregunta No. 12 que comparten temáticas de normatividad, donde los resultados son muy parecidos en el sentido que los empleados no conocen en cierta medida el Decreto 332 del 2004 en donde se especifican las funciones que deben cumplir como miembros de la comisión. Estos resultados ameritan un análisis del alcance de acción y de los compromisos que están siendo asumidos, tanto para la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos, como para sus integrantes según su competencia.

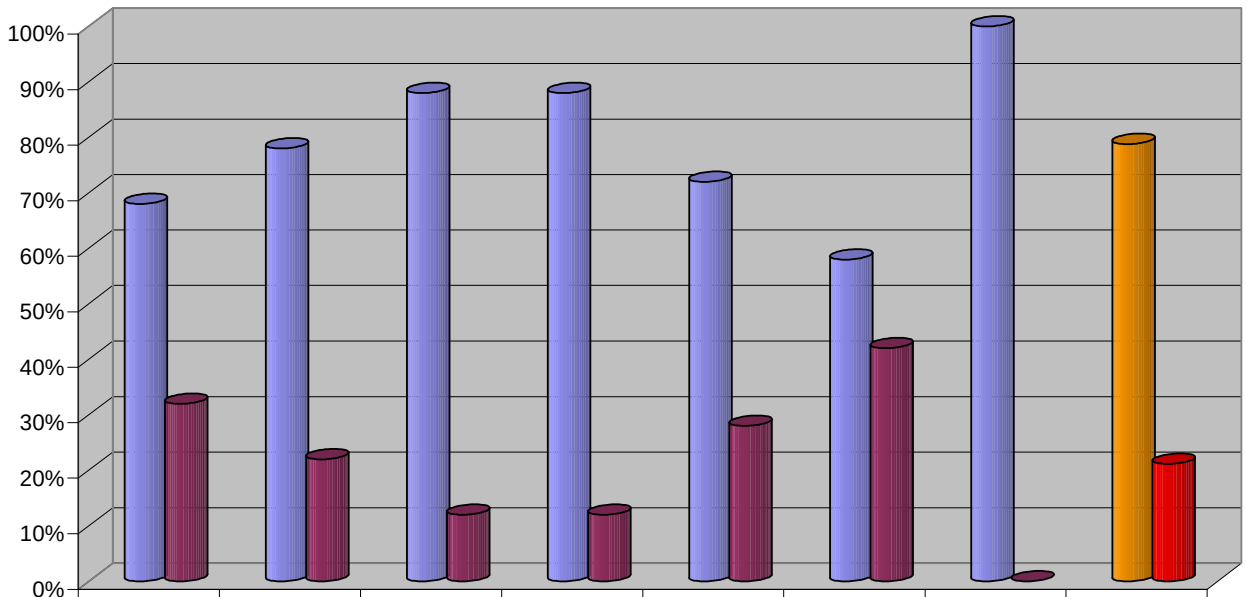
En los resultados de las respuestas, la mayor participación es en el Plan de Ordenamiento Territorial con el 32%, seguida por las Normas de Respuesta ante Eventos Críticos con el 28% y por Plan Maestro con el 22%. La menor participación es en Normas de seguridad para las redes y por último la Normatividad para la instalación de redes con el 12%.

Desde el punto de vista de prevención del riesgo en las redes de servicio público, los resultados enunciados apuntan a la necesidad de fortalecer las normas que muestran los porcentajes más bajos.

SDPAE

5.3.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



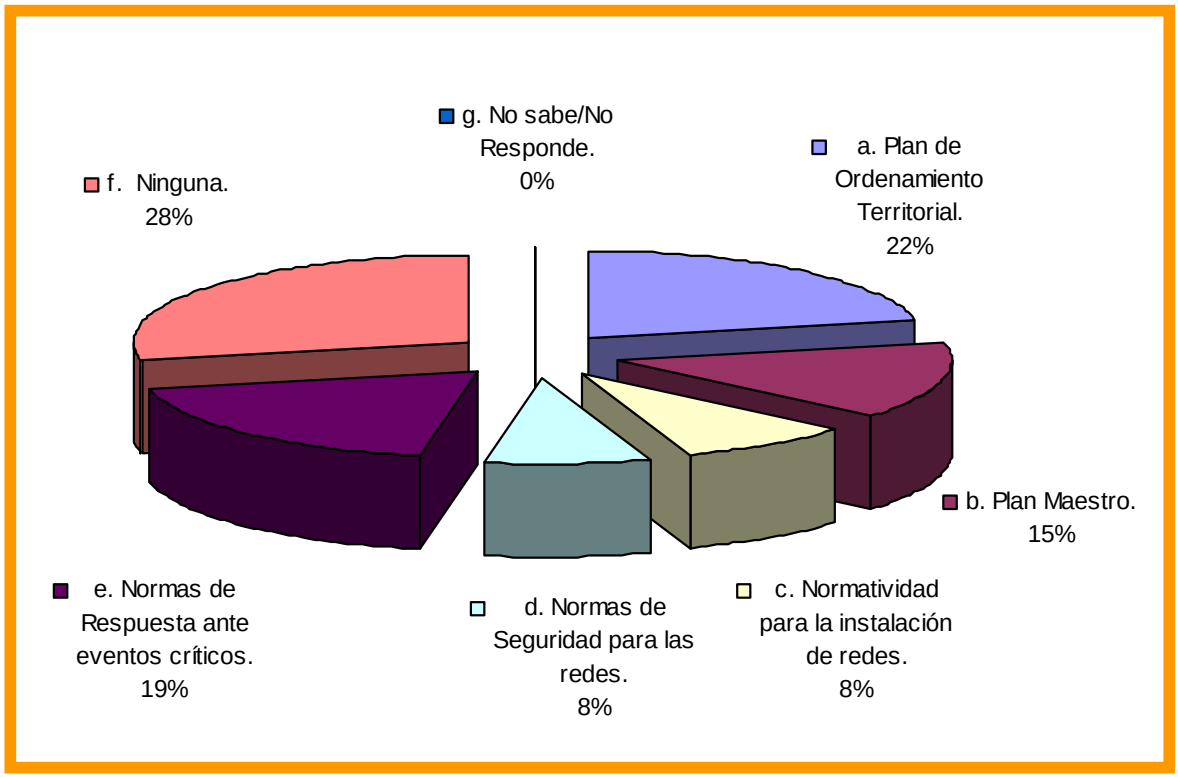
	a. Plan de Ordenamiento Territorial.	b. Plan Maestro.	c. Normatividad para la instalación de redes.	d. Normas de Seguridad para las redes.	e. Normas de Respuesta ante eventos críticos.	f. Ninguna.	g. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	68%	78%	88%	88%	72%	58%	100%	79%
SI	32%	22%	12%	12%	28%	42%	0%	21%

NORMAS

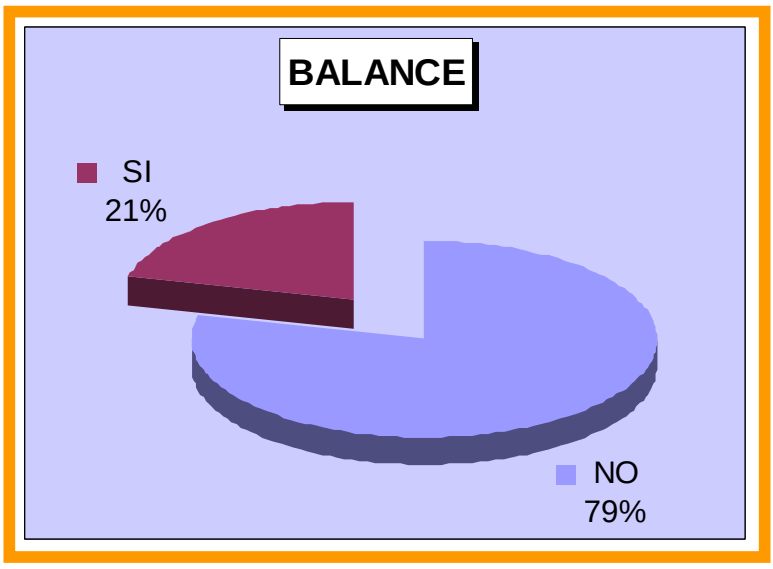
SDPAE

5.3.1. PREGUNTA 1

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.2. PREGUNTA 2.

Marque con una X cuál de los siguientes eventos genera riesgo público en las redes de servicio:

a. Daño en infraestructura estratégica.	⬭
b. Daño en redes locales.	⬭
c. Daños en el Centro de control.	⬭
d. Escapes con alta presión y caudal.	⬭
e. Obsolescencia y/o mala instalación de la red.	⬭
f. Suspensión total o parcial en un servicio público.	⬭
h. Insuficiencia de capacidad en la prestación del servicio.	⬭
i. Fallas estructurales (puentes y vías troncales).	⬭
j. Accidentes aéreos.	⬭
k. No sabe/No Responde.	⬭

Temática: Riesgo Público

El 43% de los encuestados perciben el riesgo en los eventos enunciados en la pregunta, dentro de los cuales el más escogido fue el Daño en redes locales con el 60%, seguido por daño de infraestructura estratégica con el 56%, Obsolescencia y/o mala instalación en la red con el 48%, Fallas estructurales (puentes y vías troncales) con el 48% también, escapes con alta presión y caudal con el 42%, daños en el centro de control y suspensión total o parcial en un servicio público con el 38%.

Los resultados más bajos fueron Accidentes aéreos con el 22% y la insuficiencia de capacidad en la prestación del servicio con el 18%.

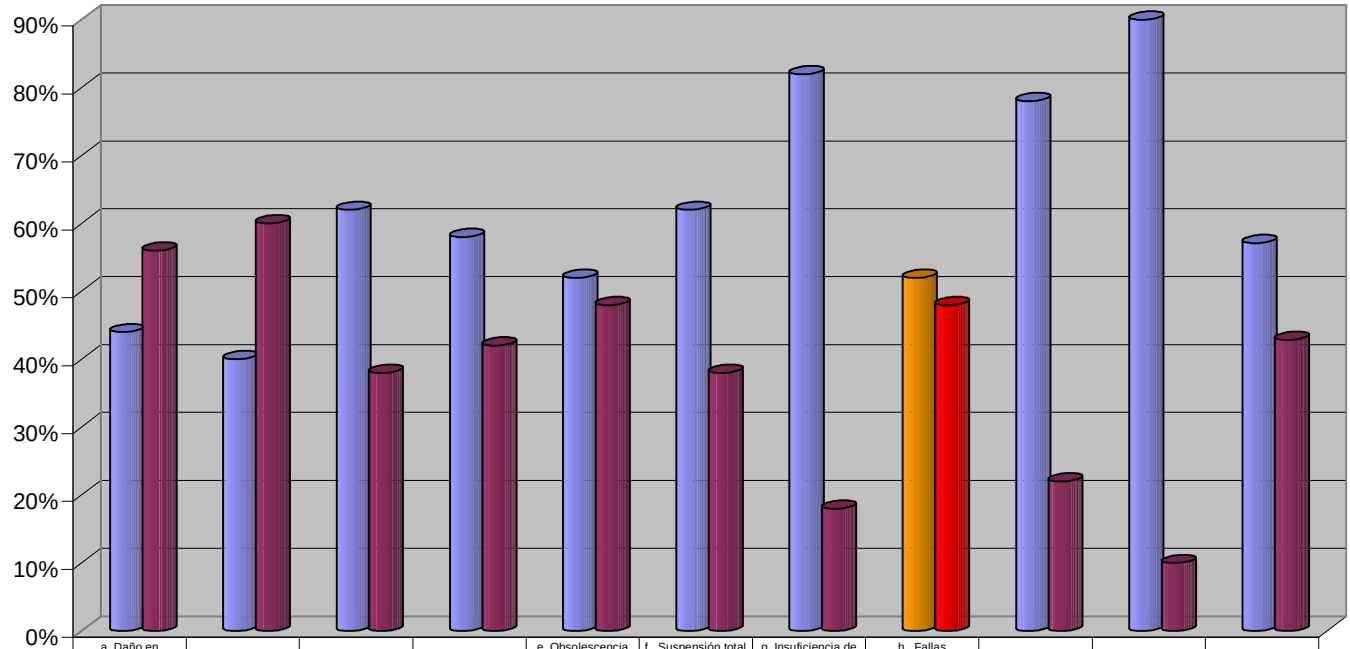
De acuerdo a estos resultados y a todo lo que concierne la percepción del riesgo, se hace necesario establecer estrategias para mitigar el riesgo en los eventos que refieren los mayores porcentajes y que si se comparan con los obtenidos en comunidad, conforman un común denominador que se debe atender.

Por otra parte, el 10% de encuestados que respondieron NO SABE / NO RESPONDE a esta pregunta plantean acciones para que sea socializado a fondo el concepto de riesgo público y el conocimiento de las causas y consecuencias de los eventos que generan riesgo.

SDPAE

5.3.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



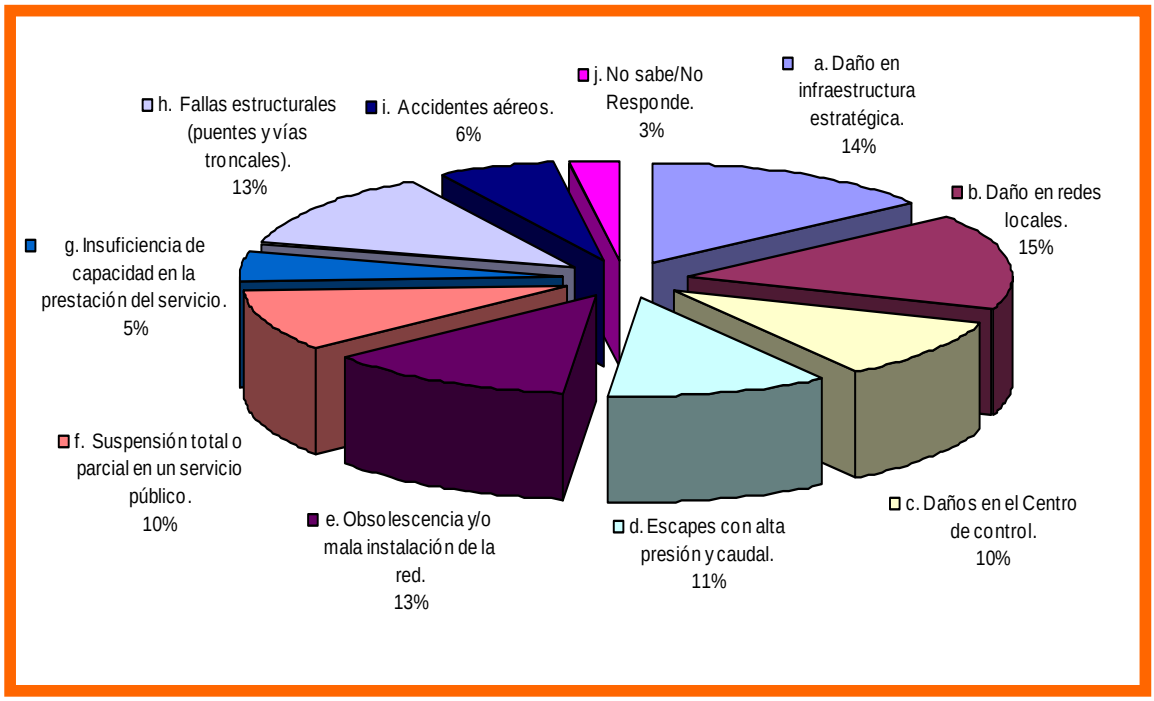
	a. Daño en infraestructura estratégica.	b. Daño en redes locales.	c. Daños en el Centro de control.	d. Escapes con alta presión y caudal.	e. Obsolescencia y/o mala instalación de la red.	f. Suspensión total o parcial en un servicio público.	g. Insuficiencia de capacidad en la prestación del	h. Fallas estructurales (puentes y vías	i. Accidentes aéreos.	j. No sabe/No Responde.	BALANCE
NO	44%	40%	62%	58%	52%	62%	82%	52%	78%	90%	57%
SI	56%	60%	38%	42%	48%	38%	18%	48%	22%	10%	43%

EVENTOS

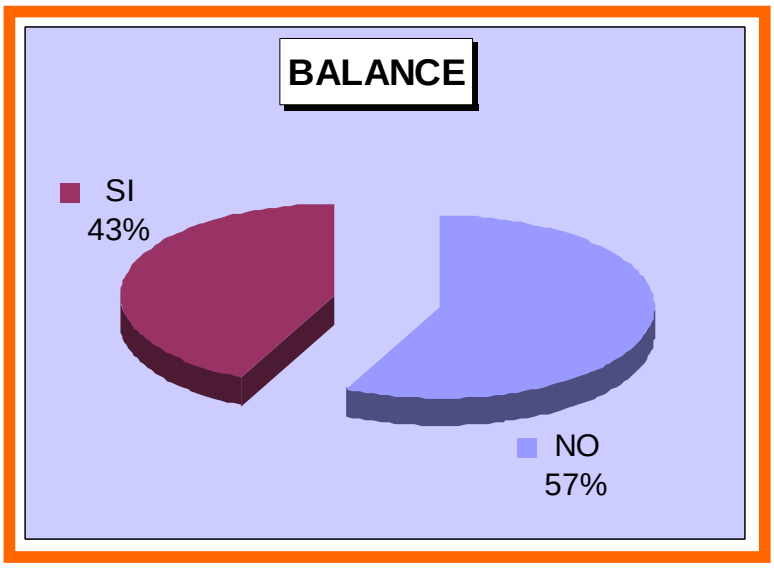
SDPAE

5.3.2. PREGUNTA 2

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.3. PREGUNTA 3.

Marque con una X cuál de los siguientes conceptos se asocia con la suspensión total o parcial de un servicio público en un sector de la ciudad:

a. Riesgo Público.	⬭
b. Vulnerabilidad Funcional.	⬭
c. Vulnerabilidad Sísmica.	⬭
d. Vandalismo.	⬭
e. Riesgo Económico.	⬭
f. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Riesgo Público / Vulnerabilidad Funcional / Vulnerabilidad Sísmica

El 39% de los encuestados en promedio respondieron sobre los conceptos que se asocian con la suspensión total o parcial de un servicio público, generándose la inquietud sobre el verdadero conocimiento de los conceptos enunciados o de la percepción del riesgo asociada a ellos.

El mayor porcentaje dentro de los ítems de esta pregunta lo obtuvo Riesgo público con el 27%, seguido por Vulnerabilidad funcional con el 27%, Vulnerabilidad sísmica con el 21%, Riesgo social con el 19%.

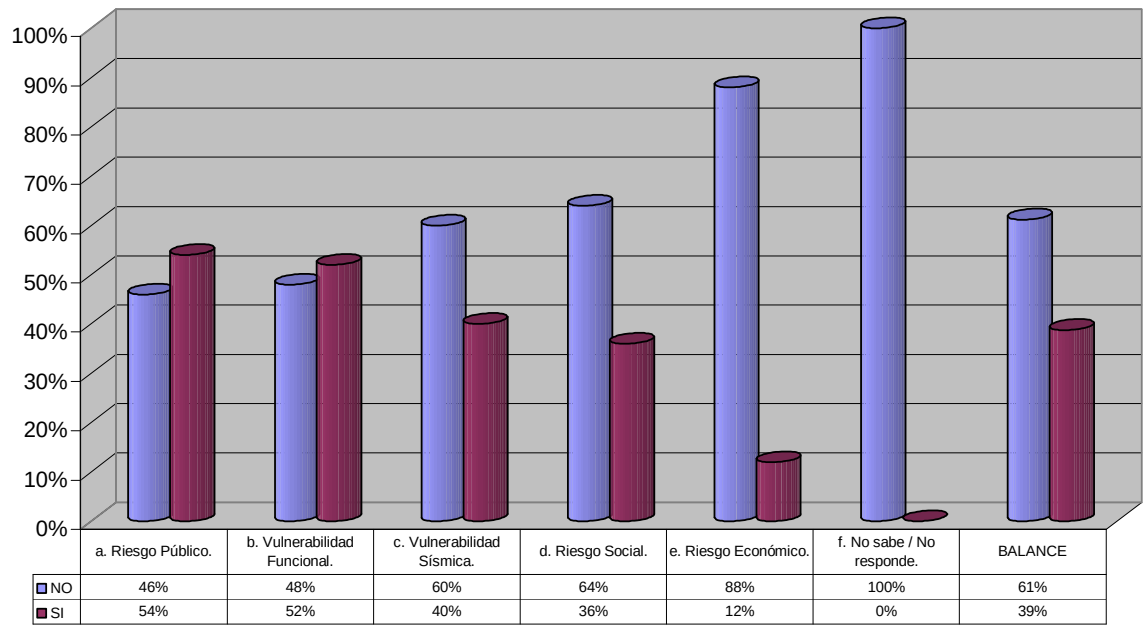
El menor porcentaje lo obtuvo el riesgo económico con el 6%, como el concepto en el que menos se percibía el riesgo de suspensión total o parcial de un servicio público.

De acuerdo a estos resultados los encuestados relacionan en mayor proporción el fenómeno de suspensión total o parcial, con riesgo público, porque para algunos la interrupción del servicio genera calamidades en distintos sectores económicos y sociales convirtiéndose en un problema público. Para los que asociaron este concepto a vulnerabilidad funcional, sus respuestas son mucho más de tipo técnico porque redundaría en la inoperancia del sistema durante el evento.

SDPAE

5.3.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



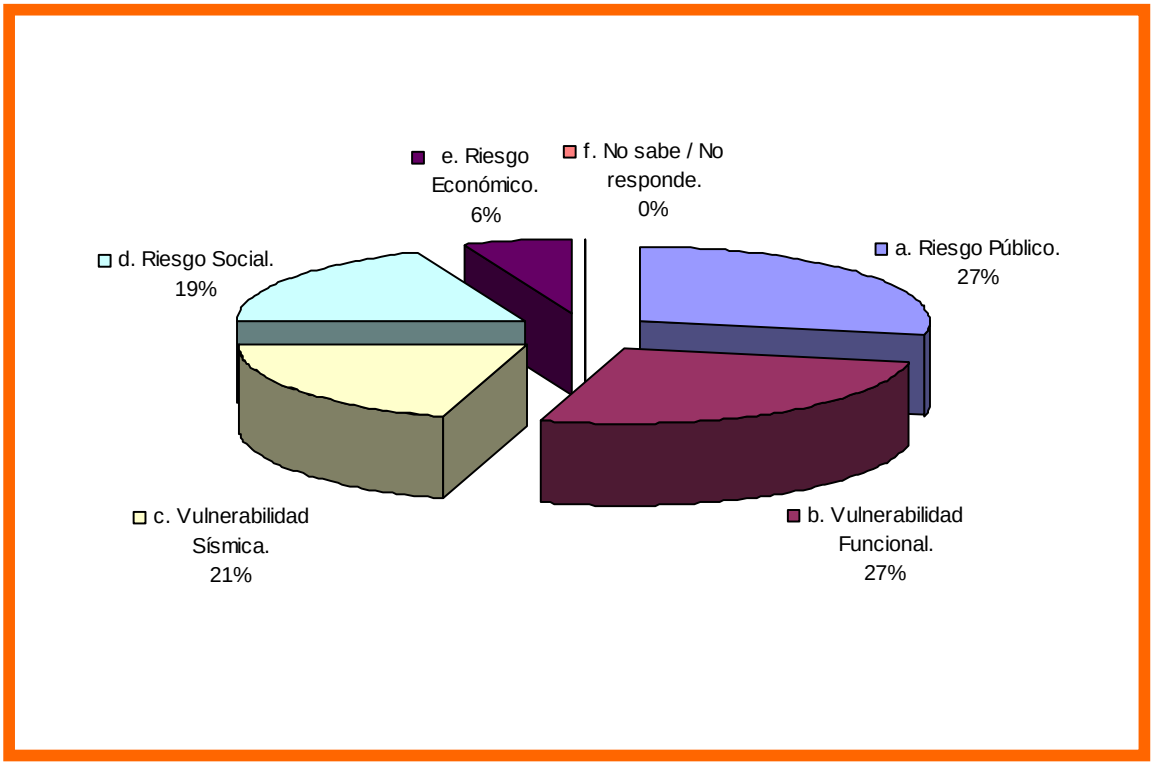
	a. Riesgo Público.	b. Vulnerabilidad Funcional.	c. Vulnerabilidad Sísmica.	d. Riesgo Social.	e. Riesgo Económico.	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	46%	48%	60%	64%	88%	100%	61%
SI	54%	52%	40%	36%	12%	0%	39%

CONCEPTOS

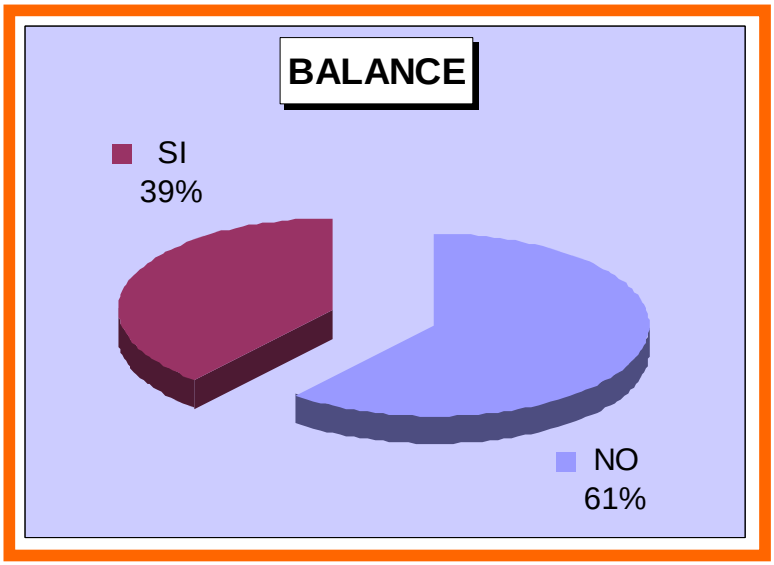
SDPAE

5.3.3. PREGUNTA 3

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.4. PREGUNTA 4.

Marque con una X, según la normatividad cuáles de las siguientes edificaciones están obligadas a que se les haga reforzamiento estructural:

a. Centros de control	⬭
b. Talleres de mantenimiento	⬭
c. Centros de atención al público	⬭
d. Oficinas de administración	⬭
e. Bodegas	⬭
f. Ninguna	⬭
g. No sabe / No responde	⬭

Temática: Vulnerabilidad Sísmica

El 36% de los encuestados respondieron en promedio que según la normatividad las edificaciones enunciadas en la pregunta se deben reforzar estructuralmente.

Dentro de las edificaciones que fueron escogidas por los encuestados la de mayor porcentaje de respuesta corresponde a Centros de atención al público con 82%, seguida por Centros de control con 68% y Oficinas de administración con el 42%.

Las edificaciones con menor porcentaje son Bodegas y Talleres de mantenimiento con 26%.

El resultado de NINGUNA / NO SABE / NO RESPONDE con el 6% ratifica las necesidades de socialización y sensibilización que se han mencionado en la pregunta No. 3 con la que se comparte la temática de percepción.

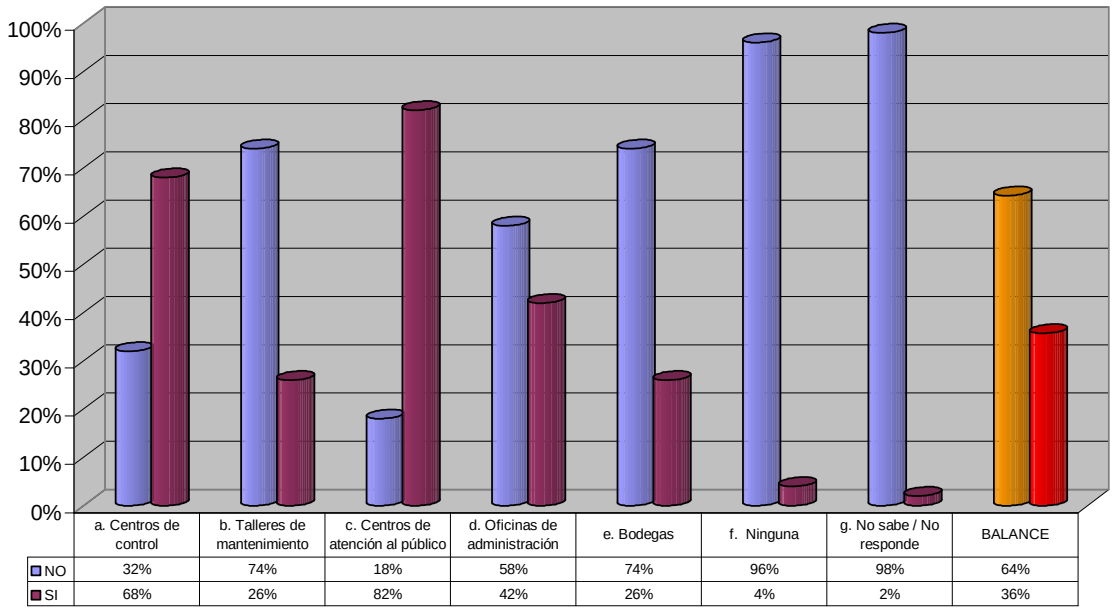
Analizando las respuestas desde el resultado de NINGUNA / NO SABE / NO RESPONDE se daría a entender que el 94% de los encuestados no considera que el reforzamiento estructural sea necesario para alguna de las edificaciones que se enuncian en la pegunta, lo cual indica que las estructuras de las edificaciones están cumpliendo con los estándares de calidad que un empleado contempla como satisfactorio para su desempeño laboral. Es importante resaltar que en los últimos 5 años los sistemas de servicios públicos han realizado una inversión altísima en reforzamiento y mejoramiento de condiciones estructurales de un sin número de edificaciones para desempeñar un eficiente servicio.

Por otra parte y teniendo en cuenta que la comunidad percibe en un 36% la necesidad del reforzamiento estructural, desde la comisión se puede hacer el análisis de las prioridades en este sentido para la prevención del riesgo y obviamente en la atención en el evento de un sismo.

SDPAE

5.3.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



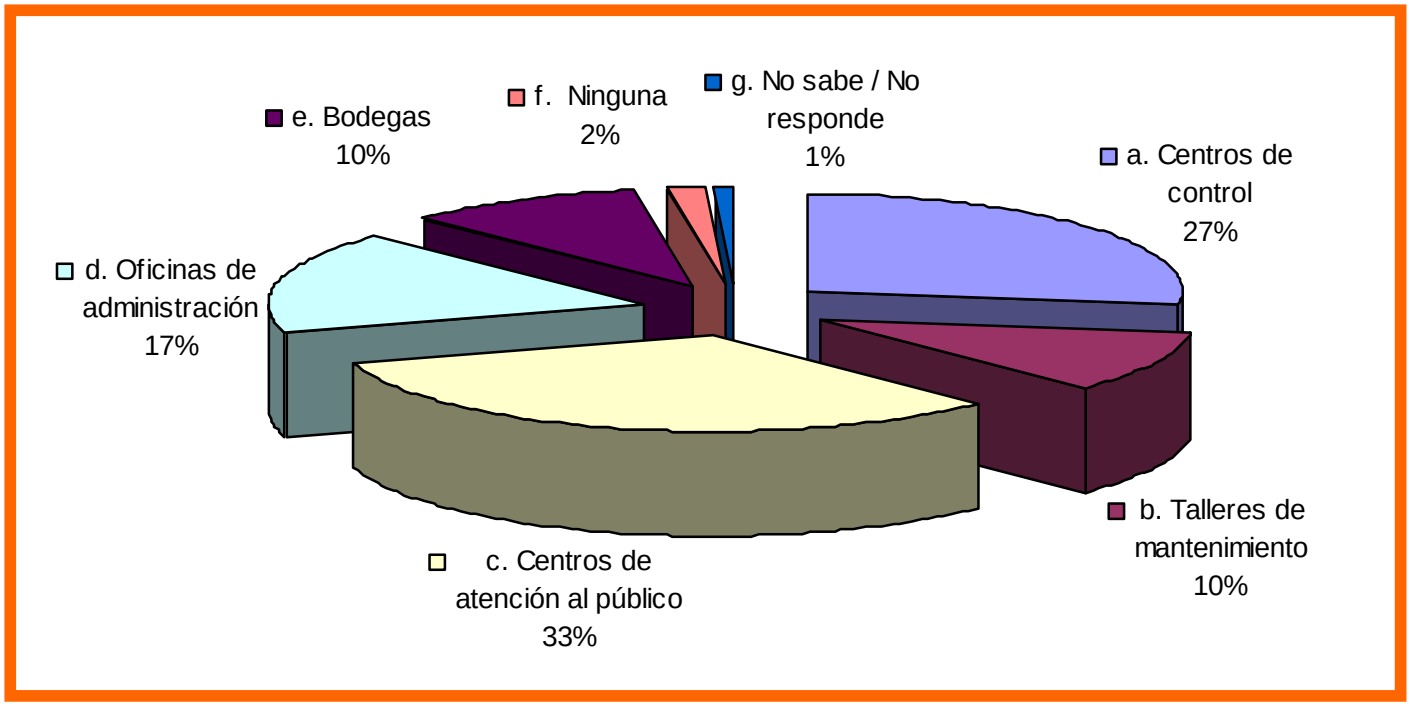
	a. Centros de control	b. Talleres de mantenimiento	c. Centros de atención al público	d. Oficinas de administración	e. Bodegas	f. Ninguna	g. No sabe / No responde	BALANCE
NO	32%	74%	18%	58%	74%	96%	98%	64%
SI	68%	26%	82%	42%	26%	4%	2%	36%

REFORZAMIENTO

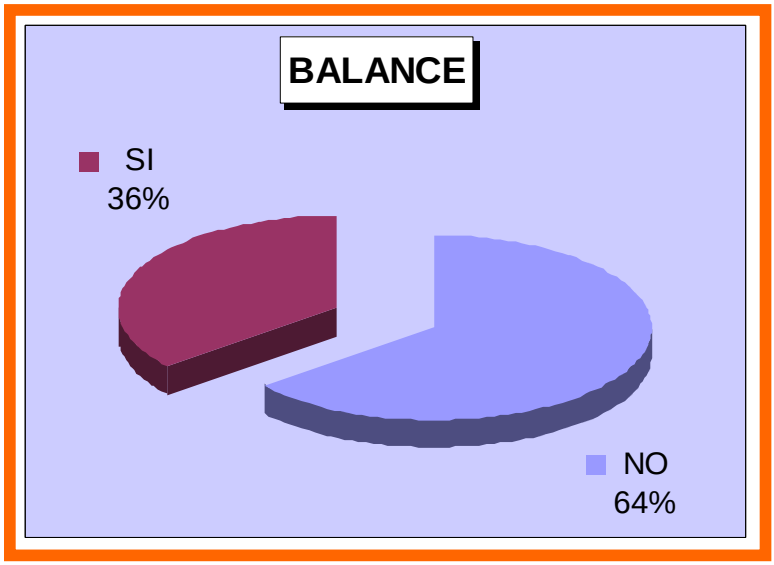
SDPAE

5.3.4. PREGUNTA 4

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.5. PREGUNTA 5.

Marque con una X, cuál de las siguientes medidas esta implementando la entidad a la que usted pertenece, para reducir la vulnerabilidad funcional:

a. Identificar elementos de primer orden que puedan generar suspensión.	⬭
b. Software para modelación de eventos.	⬭
c. Sistemas de monitoreo.	⬭
d. Implementación de redundancias.	⬭
f. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Reducción de Vulnerabilidad Funcional

El 37% de los encuestados en promedio respondió sobre las medidas que está implementando la Entidad para la reducción de la vulnerabilidad funcional.

Dentro de los diferentes ítems el mayor porcentaje lo obtuvo Identificar elementos de primer orden que puedan generar suspensión con el 41%, seguido de Sistemas de monitoreo con 22% e Implementación de redundancias con 20%. El menor porcentaje está en Software para modelación de eventos con 7% y No Sabe / No Responde el 10%.

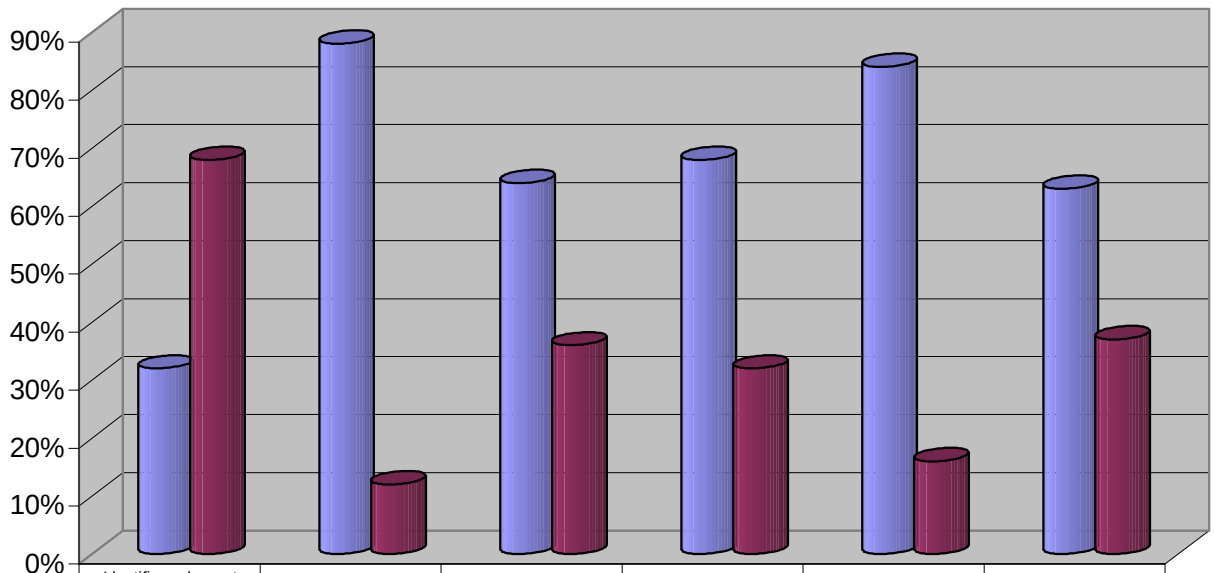
En este aspecto de percepción el llamado es a fortalecer las medidas de prevención y de atención en caso de un evento, lo cual está representado con los porcentajes más altos. En este sentido es importante una mayor atención a las medidas como la identificación de elementos en cuanto a prevención y a la implementación de redundancias en cuanto a acciones para la atender un evento.

Cabe anotar que estas medidas y/o las que se llegasen a formular, no solo se aplican al ámbito de empresa sino de la vida cotidiana, es decir, en el hogar, en el barrio, en el transporte, en el trabajo, en el entorno de la vida diaria de cada persona y su familia, lo cual daría la cobertura de atención a ese 48% de comunidad que respondió NO SABE / NO RESPONDE a esta temática (ver pregunta No. 6 de Comunidad).

Por otra parte, a pesar de la importancia que se le da a este aspecto desde las respuestas de los encuestados, el resultado de NO SABE / NO RESPONDE del 16% le imprime un factor adicional al manejo de la vulnerabilidad funcional.

SDPAE

5.3.5. PREGUNTA 5
GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



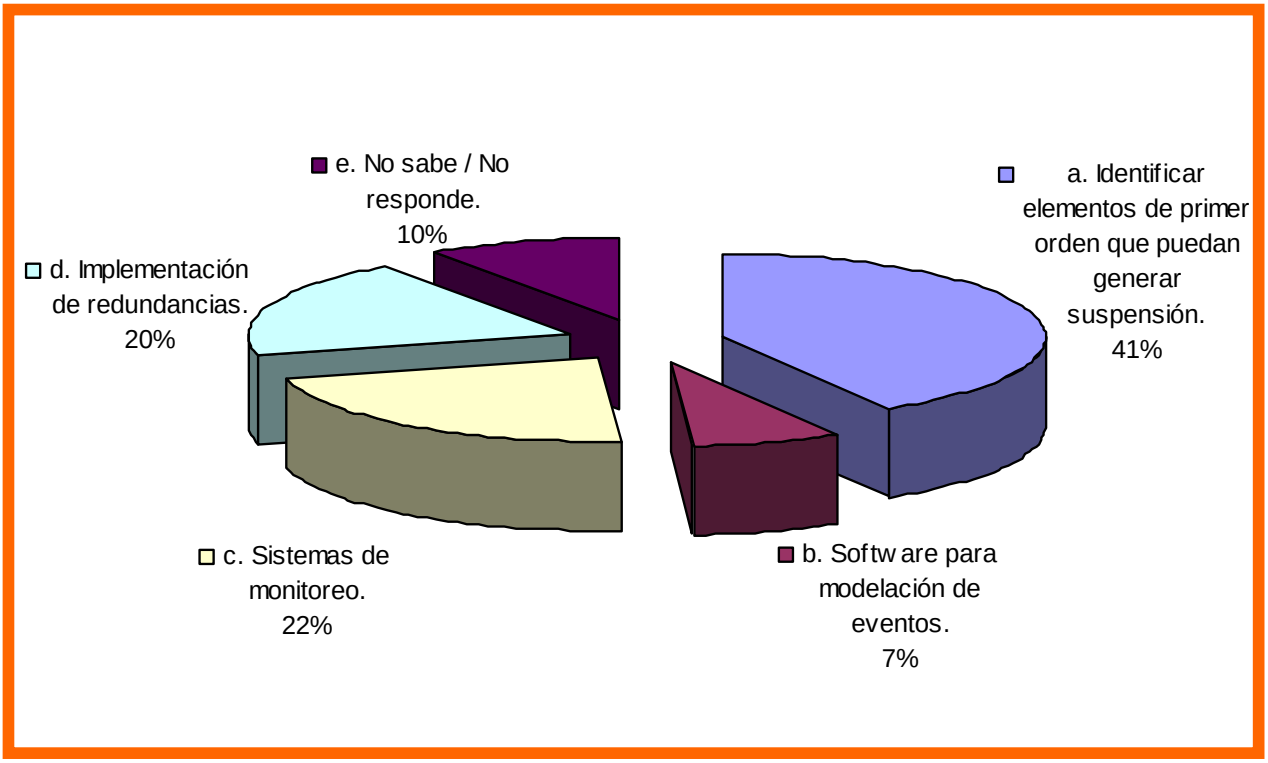
	a. Identificar elementos de primer orden que puedan generar	b. Software para modelación de eventos.	c. Sistemas de monitoreo.	d. Implementación de redundancias.	e. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	32%	88%	64%	68%	84%	63%
SI	68%	12%	36%	32%	16%	37%

MEDIDAS PARA REDUCIR VULNERABILIDAD FUNCIONAL

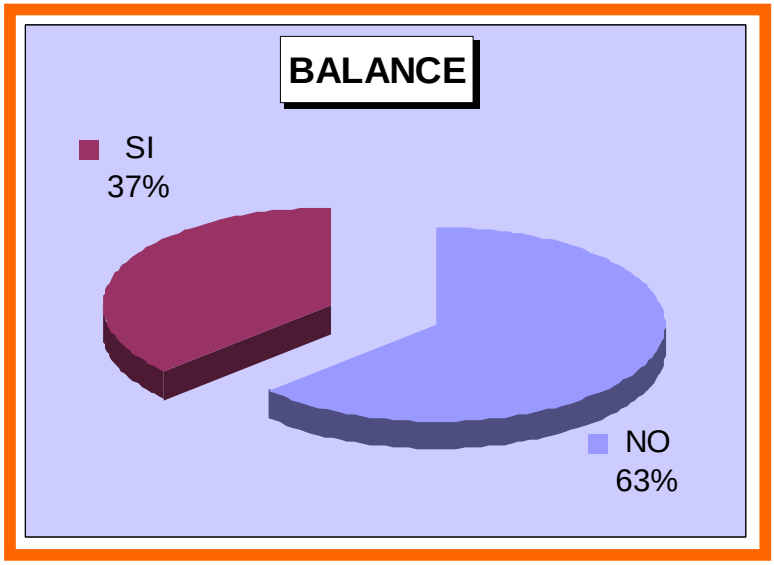
SDPAE

5.3.5. PREGUNTA 5

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.6. PREGUNTA 6.

Marque con una X, cuál o cuáles de los siguientes medios ha utilizado la entidad a la que usted pertenece para difundir información sobre riesgo:

a. Cartillas y /o folletos	
b. Información en Intranet	
c. Afiches y / o facturas	
d. COPASO y/o vigía de SISO	
e. Emisiones radiales	
f. Emisiones por televisión	
g. Charlas o conferencias	
h. Ninguna	
i. No sabe/No Responde	

Temática: Capacitación

Esta pregunta hace referencia al concepto difusión, dentro del cual se describen una serie de herramientas comunicativas que permiten transmitir información y dar conocimiento referente a eventos de riesgo; en la aplicación de las encuestas se obtuvo que el 41% de los encuestados en promedio afirma que la entidad ha difundido información sobre riesgo y el 2% contestó que NINGUNA y NO SABE / NO RESPONDE.

Encontrándonos dentro de esta pregunta que existe un margen alto de empleados pertenecientes a distintas empresas de las redes de servicios públicos, que son concientes que en materia de difusión de información sobre eventos de riesgo son pocas las acciones adelantadas y es escasa la información recibida, generando esto un llamado de alerta a las entidades para que revisen con sus empleados porque no sé esta trabajando el tema.

Si se analizara las cifras desde NINGUNA y NO SABE / NO RESPONDE que suman el 2% se podría inferir que el 98% de los encuestados aseguran que se ha difundido información por algún tipo medio enunciado en la encuesta, sin embargo al comparar esta cifra con lo respondido con la comunidad (entre el 3% y el 8% de información o capacitación recibida) se encuentran grandes diferencias, las cuales son más fáciles de evidenciar al analizar el detalle de las respuestas, pues el porcentaje más alto en medios de difusión fue Intranet.

Así, el porcentaje más alto es de Información en Intranet con el 21%, seguido por Cartillas y /o folletos con el 19%, Charlas o conferencias con el 18%, COPASO y/o vigía de SISO con el 14%.

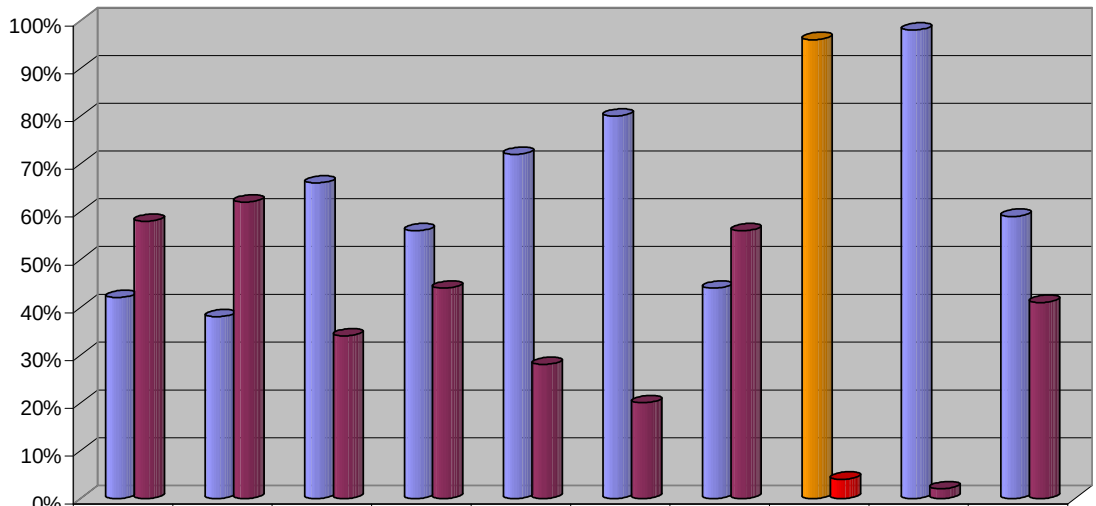
Los porcentajes más bajos corresponden a Afiches y / o facturas con el 11%, Emisiones radiales con el 9% y Emisiones por televisión 6%.

De acuerdo a estos resultados y teniendo en cuenta la necesidad de tener información difundida pedagógicamente explicada para el entendimiento de todos, los medios que presentan los más bajos porcentajes son los que requieren una mayor atención, por la cobertura y efectivo enlace entre emisor y receptor.

SDPAE

5.3.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



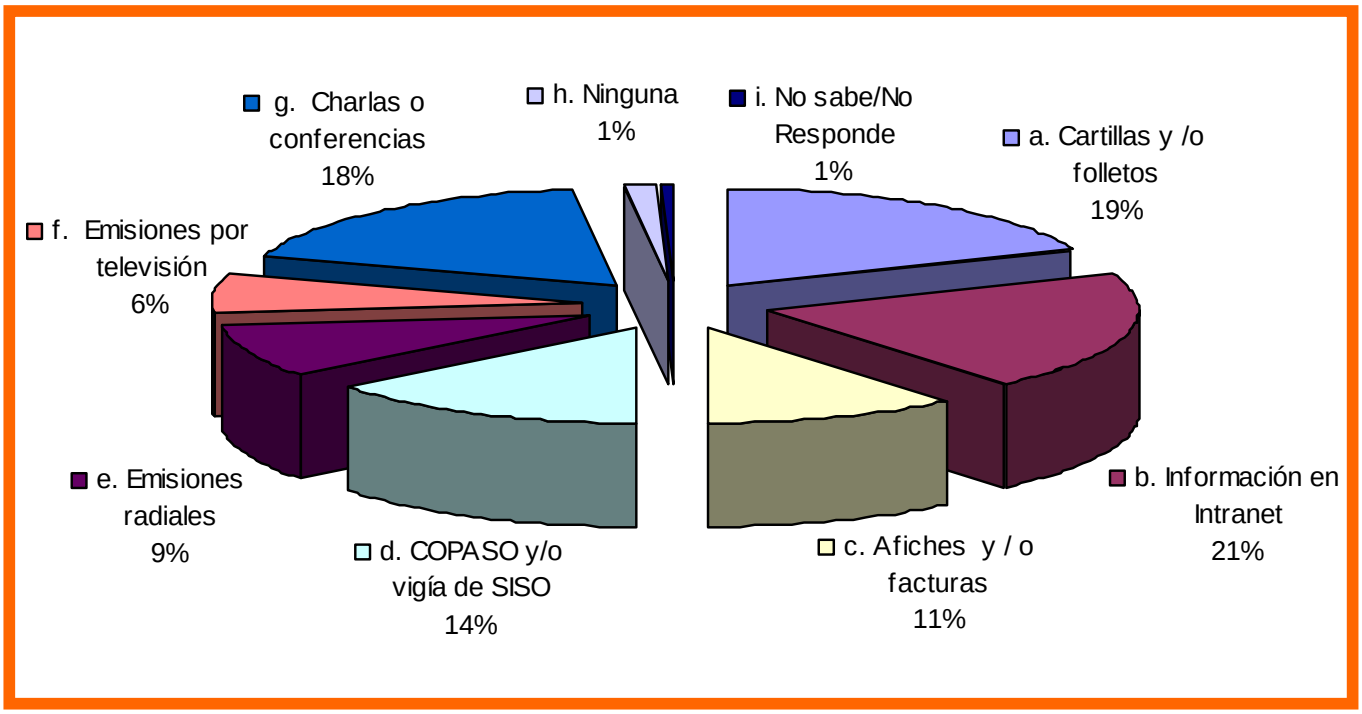
	a. Cartillas y /o folletos	b. Información en Intranet	c. Afiches y / o facturas	d. COPASO y/o vigía de SISO	e. Emisiones radiales	f. Emisiones por televisión	g. Charlas o conferencias	h. Ninguna	i. No sabe/No Responde	BALANCE
NO	42%	38%	66%	56%	72%	80%	44%	96%	98%	59%
SI	58%	62%	34%	44%	28%	20%	56%	4%	2%	41%

MEDIOS DE DIFUSIÓN

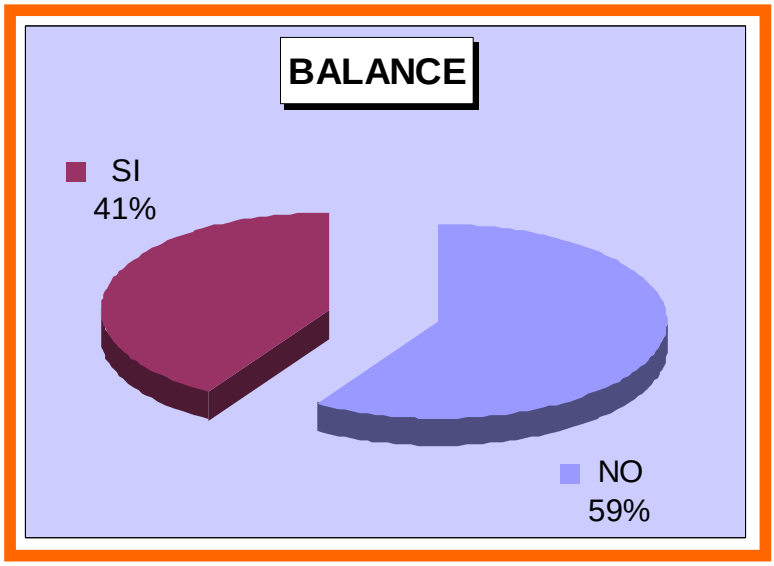
SDPAE

5.3.6. PREGUNTA 6

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.

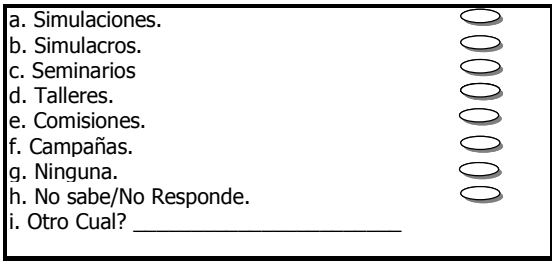


GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.7. PREGUNTA 7.

Marque con una X, cuál o cuáles de las siguientes herramientas implementa la entidad la que usted pertenece, para capacitar sobre la gestión del riesgo:



Temática: Capacitación

El 41% de los encuestados en promedio indicaron que herramientas implementa cada entidad para capacitar sobre gestión del riesgo y solo el 6% respondió NINGUNA y ó NO SABE / NO RESPONDE.

Si se analizara esta pregunta por respuestas brindadas por los encuestados sin promediar, la cifra alcanzaría el 96% de encuestados que respondieron que en las entidades se implementan alguna de las herramientas enunciadas en la encuesta para capacitar sobre el riesgo, sin embargo, y como en la pregunta anterior, esta cifra no corresponde al 3% de respuesta de la comunidad en este sentido.

Para los distintos empleados de las entidades pertenecientes a las redes de servicios las herramientas que en mayor porcentaje son implementadas son Simulacros con el 30%, seguido por Talleres con el 18%, Campañas con el 16% y Simulaciones con el 15%.

Los porcentajes más bajos están en Comisiones y Seminarios con el 9% cada uno.

Cabe anotar que al formularle esta misma pregunta a la comunidad los resultados tienden a que la herramienta que más es utilizada son las Campañas con el 41% y en la que menos participan corresponde a Seminarios con el 3%.

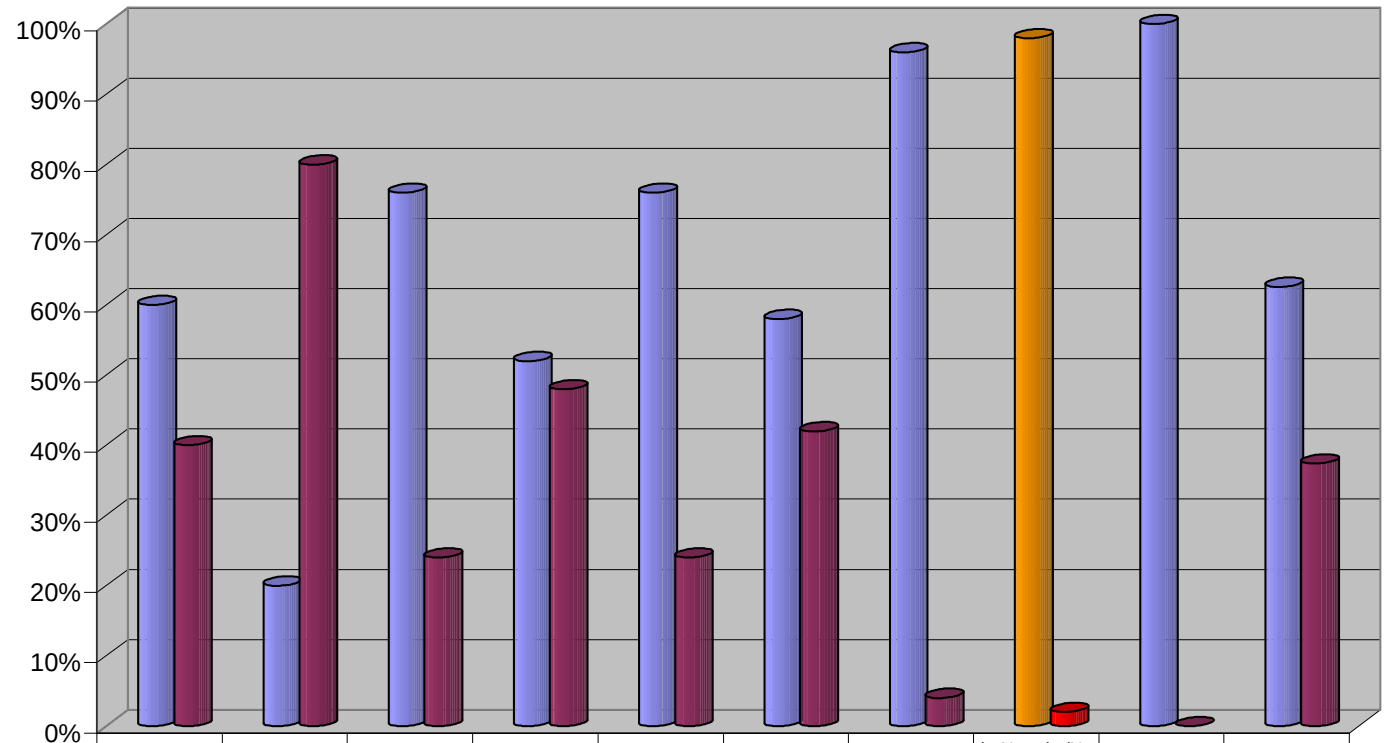
Por otra parte llama la atención que el espacio para proponer en el campo de respuesta OTRO en esta pregunta no fue utilizado por ninguno de los encuestados.

Dado lo anteriormente expuesto, en concordancia con la pregunta No. 6 que comparte la temática, se debería apuntar a mejorar la difusión de información, la generación de conocimiento, la sensibilización, la concientización y el fortalecimiento de la actitud de prevención del riesgo tanto para el cumplimiento de la misión que tienen las empresas y sus funcionarios como para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y del aporte que la comunidad en general pueda hacer.

SDPAE

5.3.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



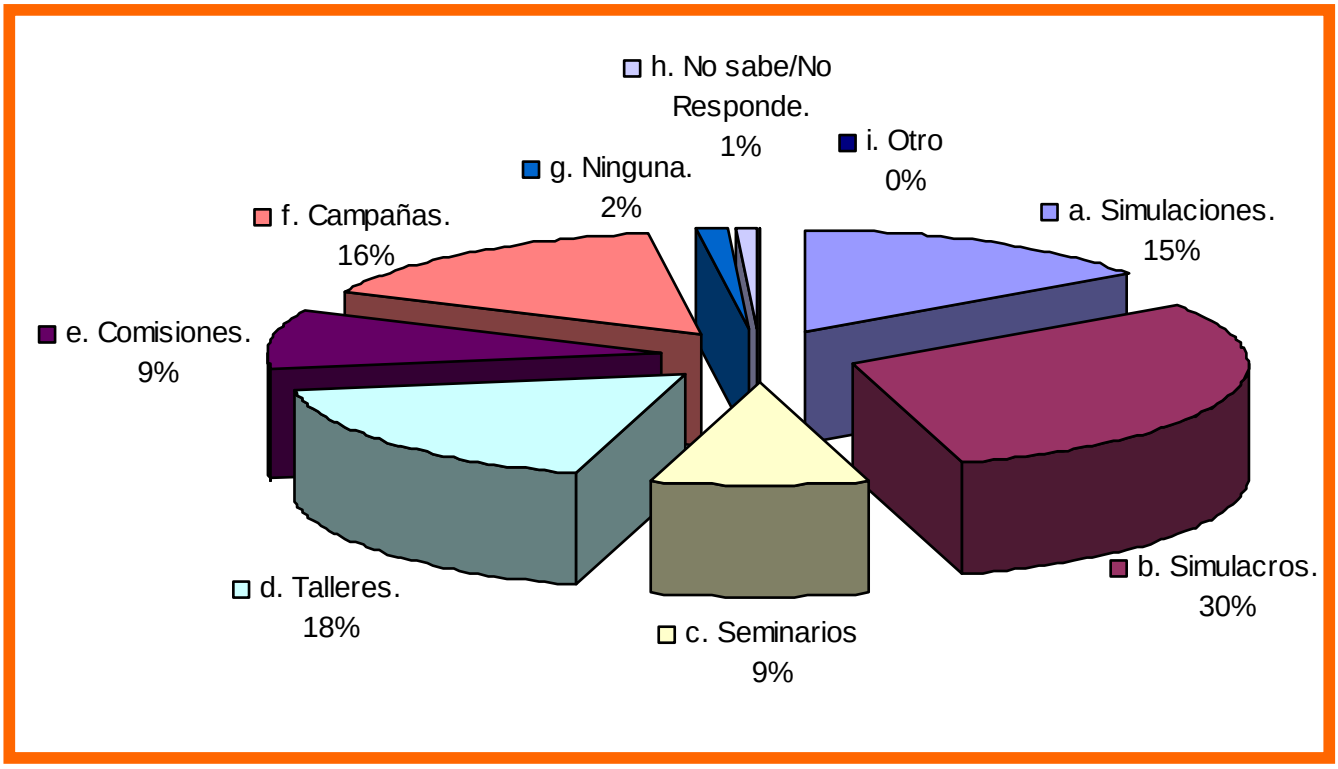
	a. Simulaciones.	b. Simulacros.	c. Seminarios	d. Talleres.	e. Comisiones.	f. Campañas.	g. Ninguna.	h. No sabe/No Responde.	i. Otro	BALANCE
NO	60%	20%	76%	52%	76%	58%	96%	98%	100%	63%
SI	40%	80%	24%	48%	24%	42%	4%	2%	0%	37%

HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN

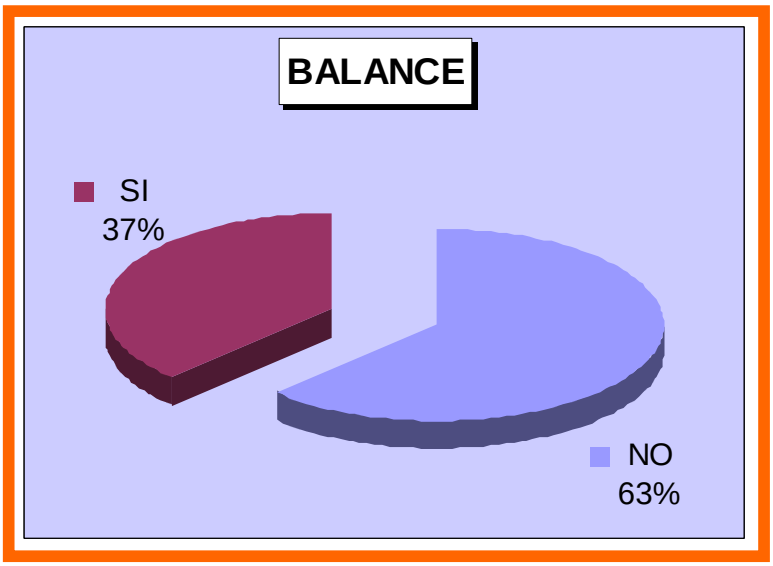
SDPAE

5.3.7. PREGUNTA 7

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.8. PREGUNTA 8.

Marque con una X, con cuál o cuáles de las siguientes herramientas para la atención de emergencias, cuenta la entidad a la que usted pertenece:

a. Esquema Organizacional.	⬭
b. Plan de acción general.	⬭
c. Programa de capacitación.	⬭
d. Plan de Primeros auxilios.	⬭
e. Formulación del Plan de Emergencias.	⬭
f. Plan de evacuación.	⬭
g. Plan de contingencias.	⬭
h. Convenios	⬭
i. Ninguna.	⬭
j. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Atención de emergencias

El 49% de los encuestados afirma que cada Entidad cuenta con herramientas para la atención de emergencias, el 0% respondió que ninguna y el 4% respondió que NO SABE / NO RESPONDE.

Si se tomara el valor de NO SABE / NO RESPONDE se podría concluir que el 96% de los encuestados afirman que las Entidades cuentan con alguna de las herramientas que se enuncian en la encuesta.

El mayor porcentaje lo obtuvo en esta pregunta la herramienta que hace referencia a Formulación del Plan de Emergencias con el 70%, seguido por Plan de evacuación con el 68%, Plan de contingencias con el 62%, Esquema Organizacional con el 58%, Plan de acción general con el 48% y Programa de capacitación con el 42%.

Los porcentajes más bajos los obtuvieron el Plan de Primeros auxilios con el 34%, el cual genera una necesidad de fortalecimiento, dado que en un caso de evento adverso es uno de los conceptos que se debe tener claro en toda la población en general; y Convenios con el 12%.

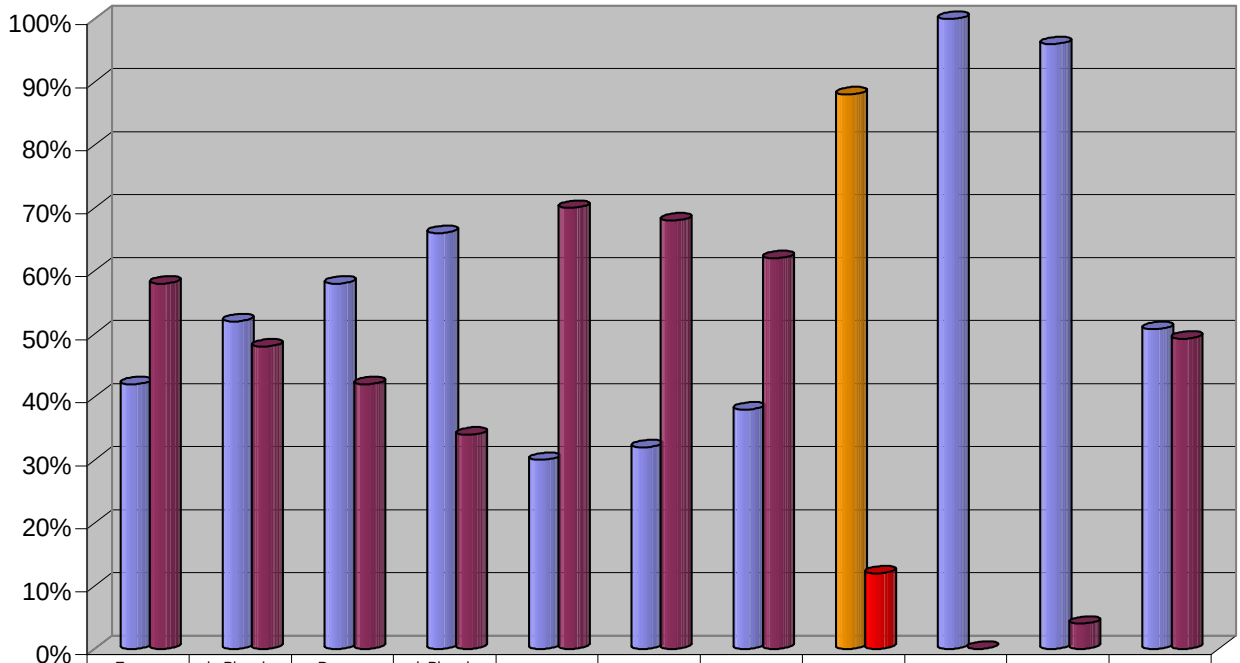
Cabe anotar que esta pregunta apunta a las herramientas de planeación para la atención de emergencias y en parte a la reacción hacia el interior de las Entidades, por lo que sería interesante hacer una revisión de cada una de las herramientas y valorarlas en términos de priorización para el manejo de ellas en conjunto con la comunidad en general.

En este sentido es válida la reflexión sobre como tener éxito en una atención de emergencia, con los criterios de oportunidad, personal capacitado y comunidad informada, con el objetivo de sumar brazos en el momento que se requiere una acción y/o reacción, evitando al máximo entorpecimiento de las actividades por falta de conocimiento.

SDPAE

5.3.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



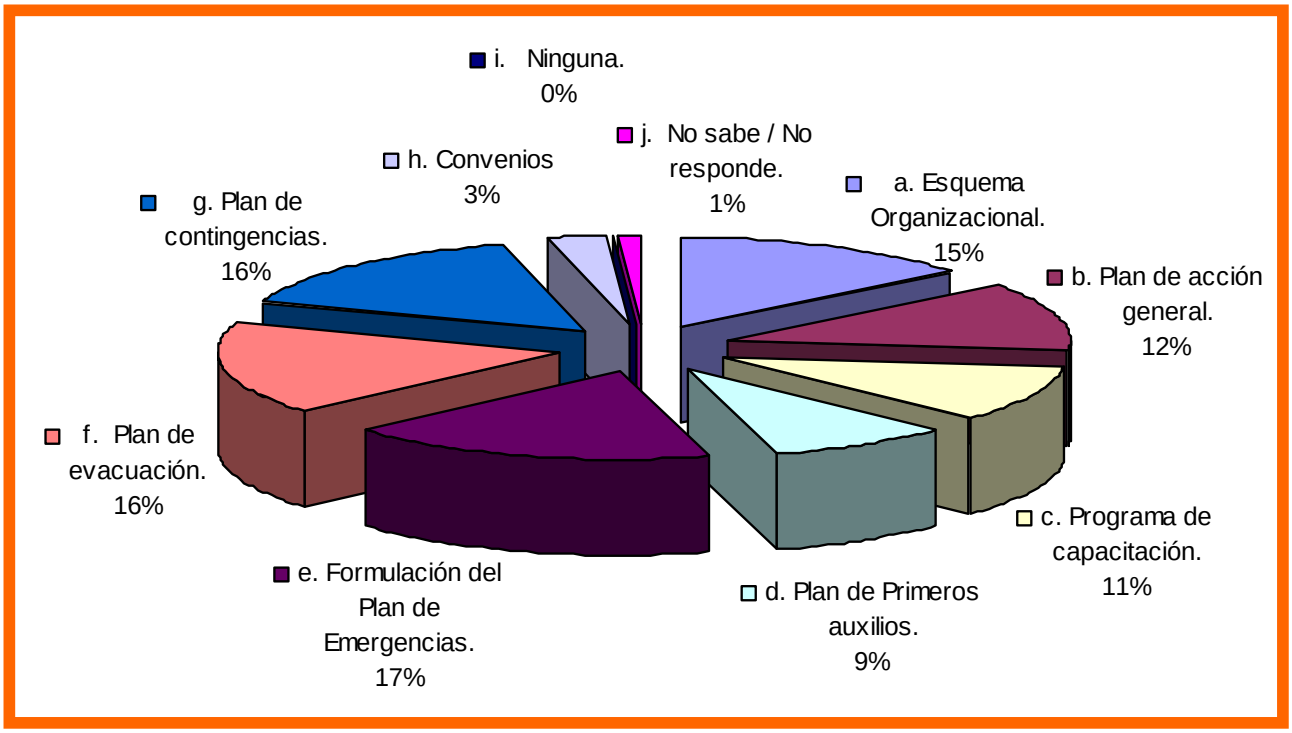
	a. Esquema Organizacional.	b. Plan de acción general.	c. Programa de capacitación.	d. Plan de Primeros auxilios.	e. Formulación del Plan de	f. Plan de evacuación.	g. Plan de contingencias.	h. Convenios	i. Ninguna.	j. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	42%	52%	58%	66%	30%	32%	38%	88%	100%	96%	51%
SI	58%	48%	42%	34%	70%	68%	62%	12%	0%	4%	49%

HERRAMIENTAS ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

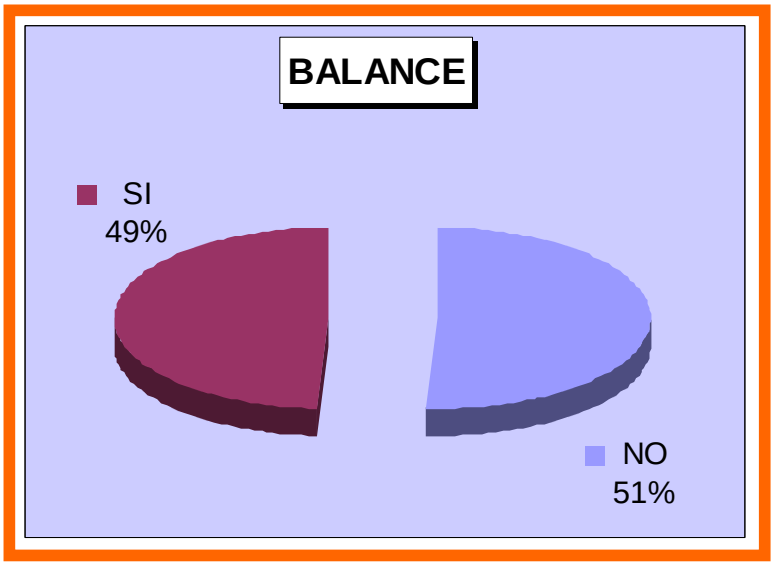
SDPAE

5.3.8. PREGUNTA 8

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.9. PREGUNTA 9.

Marque con una X, cuál o cuáles de las siguientes herramientas para la preparación y mejoramiento de la capacidad de respuesta, están implementadas en la entidad a la que usted pertenece:

a. Plan Institucional de Respuesta a Emergencias.	⬭
b. Procedimientos y protocolos.	⬭
c. Sistemas contra incendios.	⬭
d. Simulaciones anuales.	⬭
e. Ejercicios de evacuación.	⬭
f. Sistemas de alarma.	⬭
g. Ninguna	⬭
h. No sabe / No responde	⬭

Temática: Capacidad de respuesta

El 53% de los encuestados manifiestan que en promedio cada Entidad implementa las herramientas para la preparación y mejoramiento de la capacidad de respuesta, el 0% respondió que NINGUNA y el 4% respondió NO SABE / NO RESPONDE.

En términos de respuesta sin promediar, aparentemente el 96% de los encuestados manifiesta que cada Entidad implementa alguna de las herramientas que se enuncian en la encuesta, lo que evidenciaría que institucionalmente se están haciendo las actividades propuestas en la gestión del riesgo, sin embargo aplicaría la propuesta de revisar el alcance de este esfuerzo institucional hacia la población en general, teniendo en cuenta que en esta temática la comunidad está en un 11% de avance.

El mayor porcentaje de respuestas de los encuestados corresponde a Plan Institucional de Respuesta a Emergencias con el 21%, seguido por Procedimientos y protocolos con el 19%, Ejercicios de evacuación con el 19%, Sistemas de alarma con el 15% y Sistemas contra incendios con el 13%.

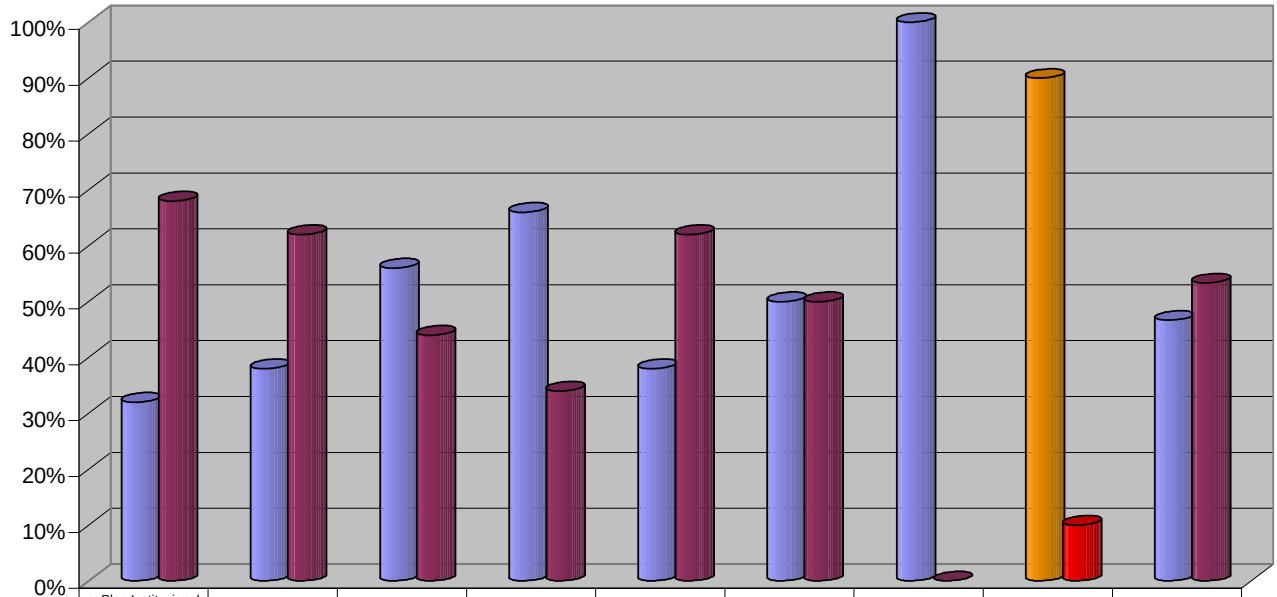
El menor porcentaje de respuesta corresponde a Simulaciones anuales con el 10%, herramienta que es susceptible de fortalecimiento pues es una forma de poner en práctica la gestión y planeación en una situación de emergencia.

De acuerdo a lo anterior, cobra importancia la preparación y la práctica que se pueda tener, si se hace el análisis desde el punto de vista de la emergencia, situación que tiene características de presión como la vida, el bienestar, tiempo de reacción breve, las consecuencias por atrasos y errores son de enormes proporciones y adicionalmente no existen respuestas correctas evidentes.

SDPAE

5.3.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



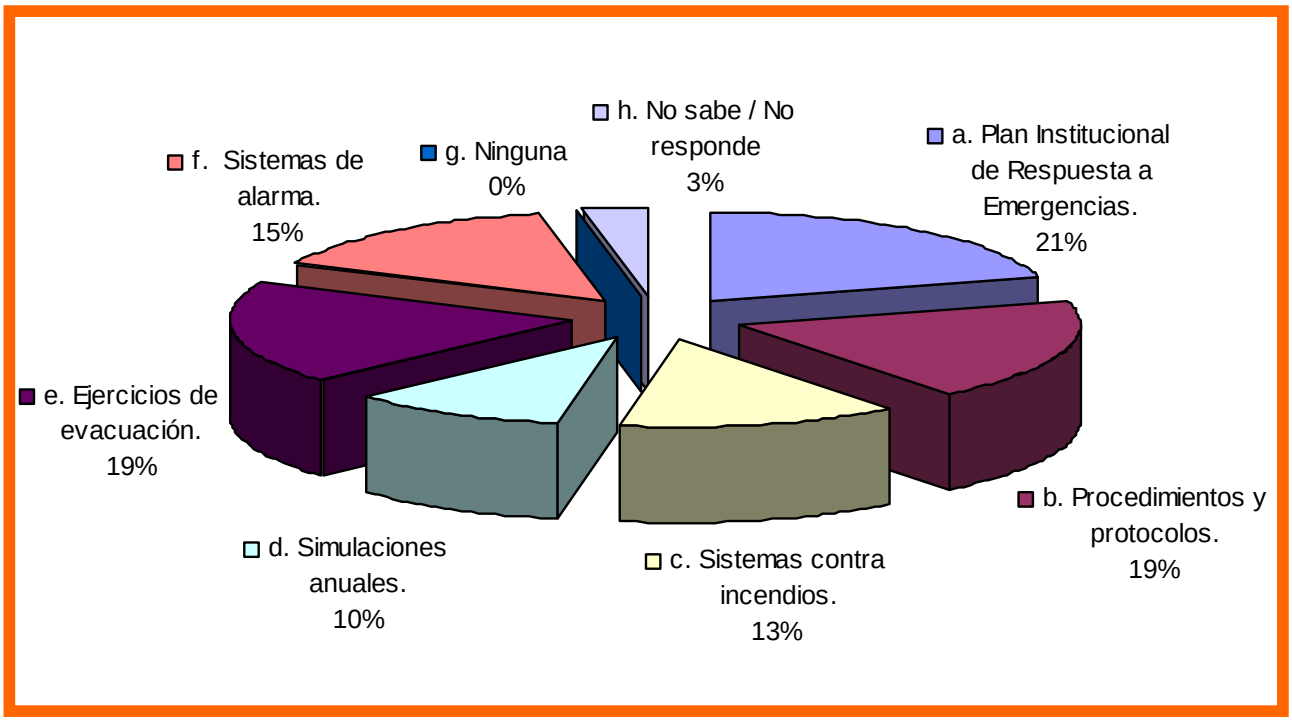
	a. Plan Institucional de Respuesta a Emergencias.	b. Procedimientos y protocolos.	c. Sistemas contra incendios.	d. Simulaciones anuales.	e. Ejercicios de evacuación.	f. Sistemas de alarma.	g. Ninguna	h. No sabe / No responde	BALANCE
NO	32%	38%	56%	66%	38%	50%	100%	90%	47%
SI	68%	62%	44%	34%	62%	50%	0%	10%	53%

HERRAMIENTAS CAPACIDAD DE RESPUESTA

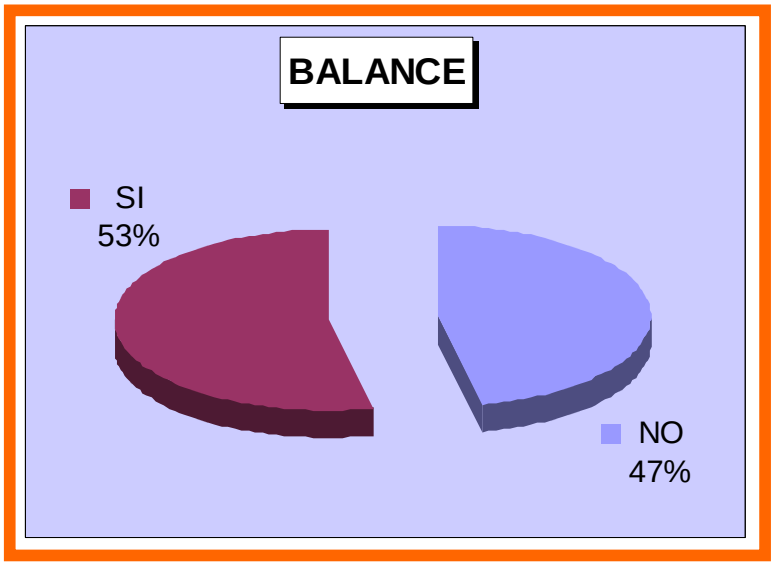
SDPAE

5.3.9. PREGUNTA 9

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.10. PREGUNTA 10.

Marque con una X si tiene su entidad los Planes de mantenimiento y/o las hojas de vida de los siguientes sistemas alternos para emergencias:

a. Sistemas de Generación y Transferencia de Energía Eléctrica.	⬭
b. Sistemas Contraincendios.	⬭
c. Sistemas de Bombeo Alternos.	⬭
d. Sistemas de Alarmas y Señalización.	⬭
e. Sistemas alternos de Telecomunicaciones	⬭
g. No sabe / No responde.	⬭

Temática: Mantenimiento de redes

El 32% de los encuestados asevera que cada Entidad tiene planes de mantenimiento y/o las hojas de vida de sistemas alternos para emergencias y el 14% NO SABE / NO RESPONDE

Si se analiza la cifra de respuesta correspondiente a que el 68% de los encuestados informa que sus entidades no implementan sistema alterno para emergencias, debemos reflexionar sobre cuales son las razones que han llevado a que exista un atrasado en la puesta en marcha de este tema.

En esta pregunta se trata la temática desde el punto de vista de redes y funcionamiento hacia el interior de cada una de las Entidades, obteniendo como resultado que el mayor porcentaje lo obtuvo Sistemas de Alarmas y Señalización con el 26%, seguido por Sistemas Contra incendios con el 48%, Sistemas de Generación y Transferencia de Energía Eléctrica con el 18% y Sistemas alternos de Telecomunicaciones con el 12%.

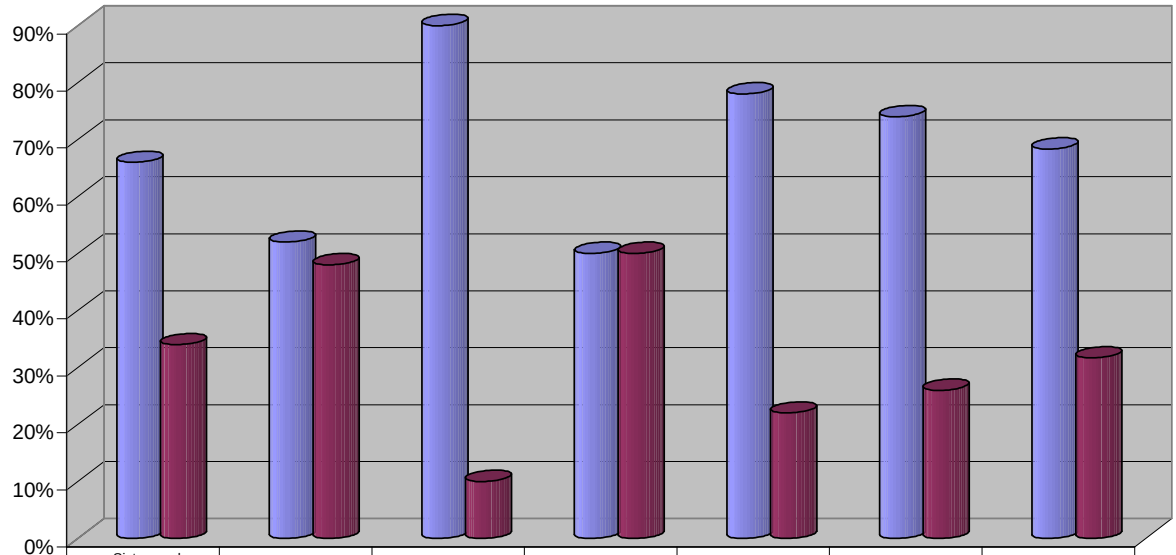
El porcentaje más bajo lo obtuvo Sistemas de Bombeo Alternos con el 5%.

En esta pregunta, desde el punto de vista de percepción es necesario que todos los sistemas alternos para emergencias deben contar con sus respectivos planes de mantenimiento y los controles correspondientes para garantizar el adecuado funcionamiento en el evento adverso que se presente. En consecuencia valdría la pena poner en funcionamiento periódicamente los sistemas alternos y hacer la verificación del cumplimiento de los planes de mantenimiento mediante auditorías internas.

SDPAE

5.3.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



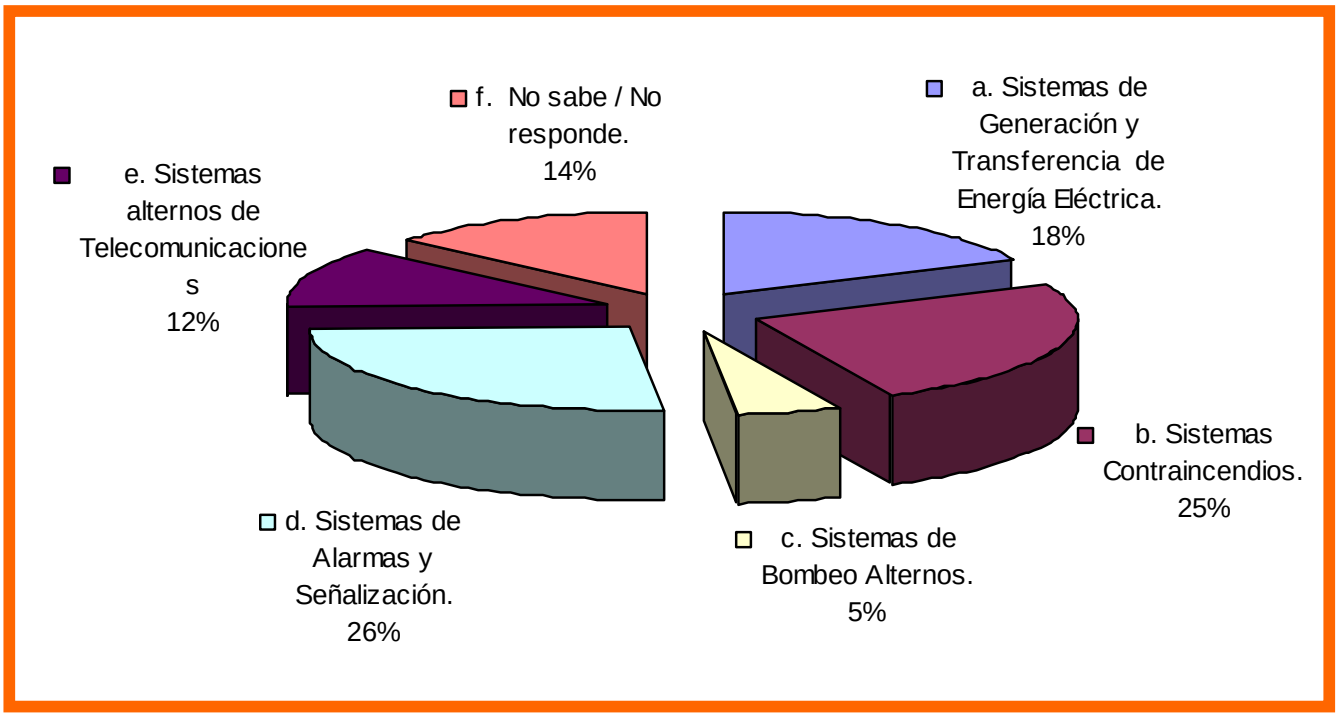
	a. Sistemas de Generación y Transferencia de	b. Sistemas Contraincendios.	c. Sistemas de Bombeo Alternos.	d. Sistemas de Alarmas y Señalización.	e. Sistemas alternos de Telecomunicaciones	f. No sabe / No responde.	BALANCE
NO	66%	52%	90%	50%	78%	74%	68%
SI	34%	48%	10%	50%	22%	26%	32%

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ALTERNOS

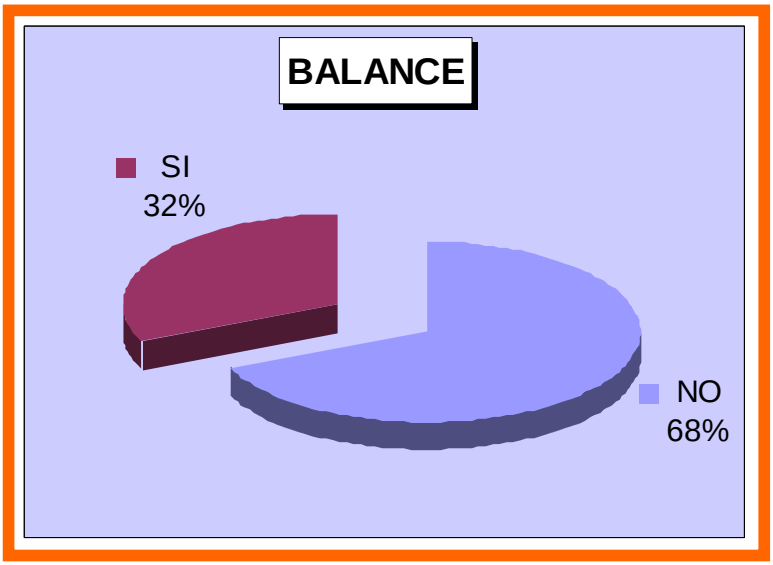
SDPAE

5.3.10. PREGUNTA 10

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.11. PREGUNTA 11.

Califique de 1 a 5 la gestión adelantada por el equipo de la Comisión Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos. (Siendo 1 el Nivel bajo y 5 el Nivel alto)

Temática: Educación

El 29% de los encuestados califican la gestión adelantada por el equipo de la Comisión Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos en un nivel alto que corresponde a 5, pero si sumamos los niveles 4 y 5, formamos un nuevo nivel al que hemos llamado nivel medio alto que corresponde a un 67%.

El mayor porcentaje lo obtuvo 4 nivel medio alto con el 58%, seguido por 3 nivel medio con el 22% y 5 nivel alto con el 16%

Los porcentajes más bajos corresponden al 1 nivel bajo con el 4% y 2 nivel medio bajo con el 0%

Los aspectos mencionados por los encuestados como justificación para la calificación entre niveles 4 y 5 son los siguientes:

- Convocatoria
- Definición de protocolos
- Orientación
- Conciencia
- Coordinación
- Acercamiento distrito empresa
- Cultura de Identificar el riesgo
- Previsión y planeación

Los aspectos mencionados por los encuestados como justificación para la calificación en el nivel 1 son los siguientes:

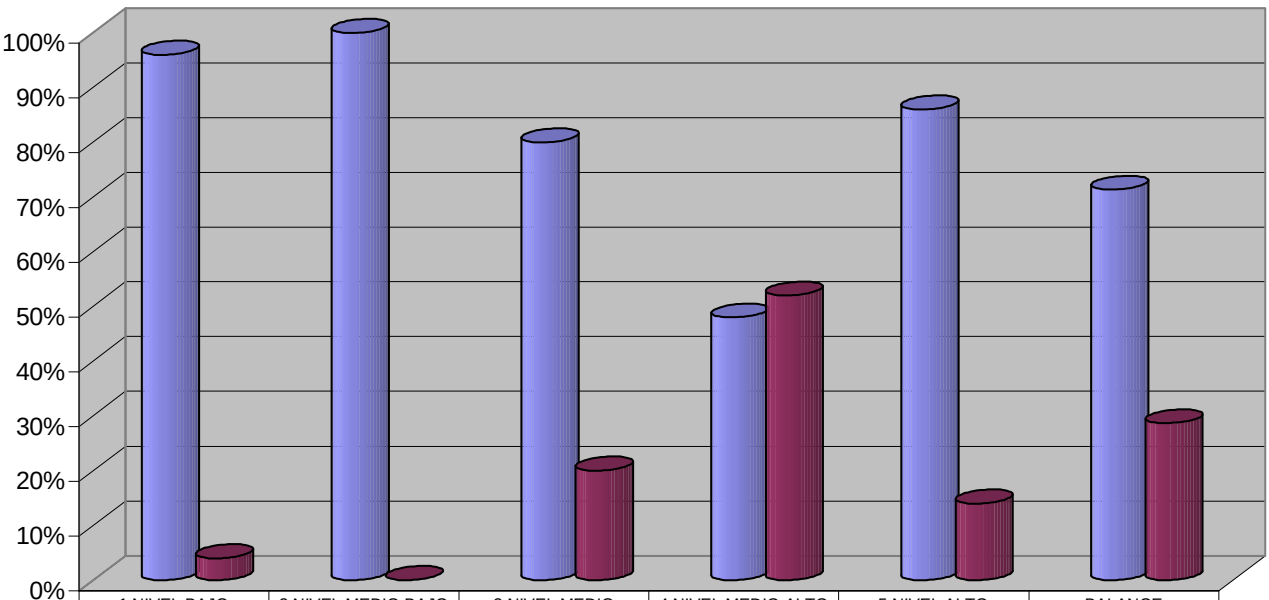
- Avance lento
- Falta reacción inmediata
- Falta de Acompañamiento y articulación con entidades

Los resultados indican que le apuestan a la labor que realiza la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos aunque en el análisis en conjunto con la encuesta se aprecia que dentro de las personas encuestadas existen algunas que no tienen claridad sobre las agendas que se adelantan en cada sesión, la rotación de miembros es permanente, las funciones y competencia de la Comisión no se conocen al detalle, lo que les permitiría ejecutar eficientemente su labor.

SDPAE

5.3.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



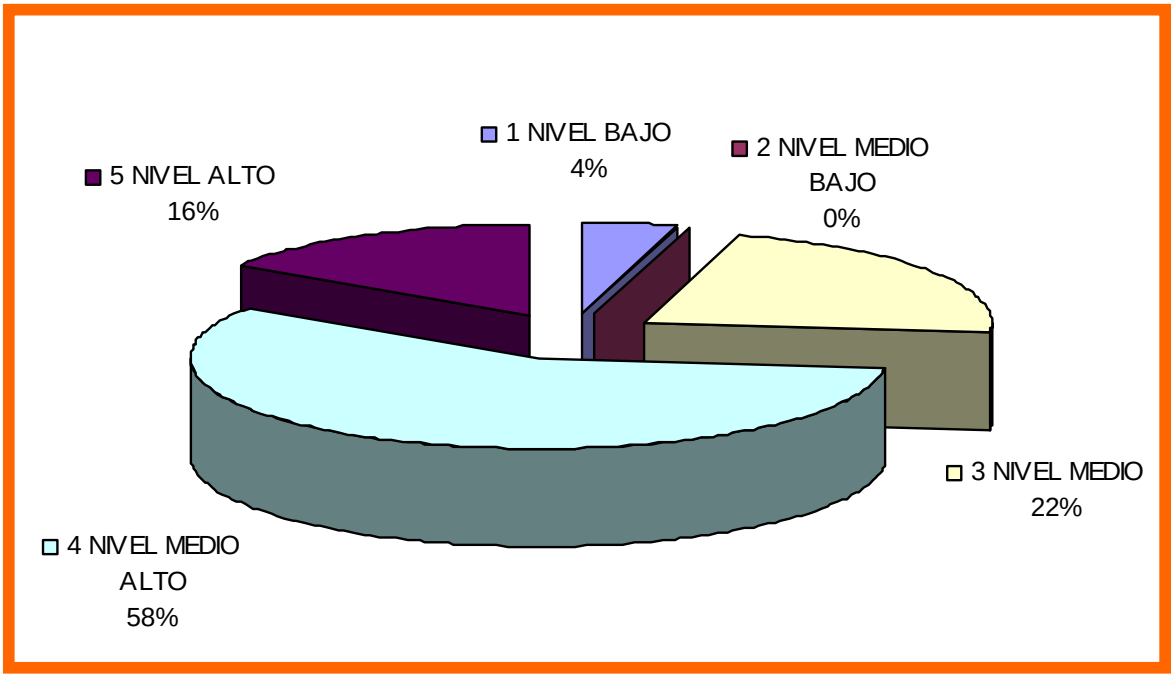
	1 NIVEL BAJO	2 NIVEL MEDIO BAJO	3 NIVEL MEDIO	4 NIVEL MEDIO ALTO	5 NIVEL ALTO	BALANCE
BAJA	96%	100%	80%	48%	86%	71%
ALTA	4%	0%	20%	52%	14%	29%

NIVELES DE GESTIÓN

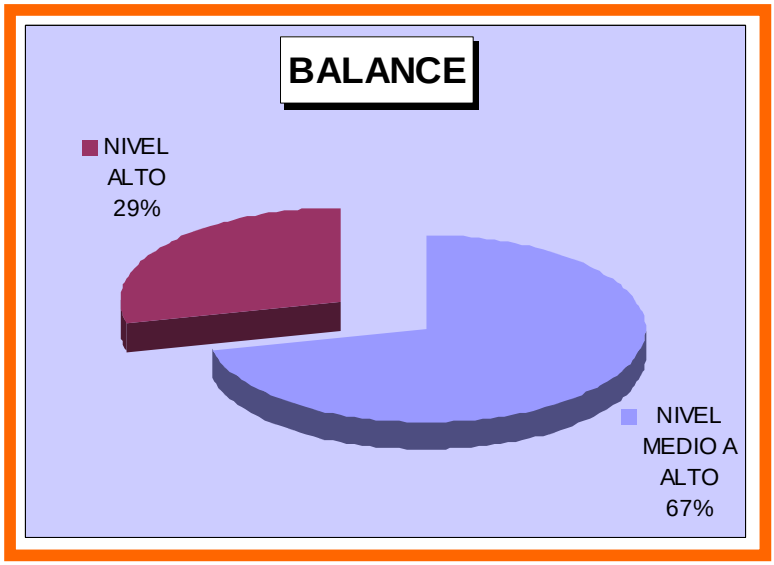
SDPAE

5.3.11. PREGUNTA 11

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.12. PREGUNTA 12.

¿Marque con una X, Si o No, cual de las siguientes funciones pertenecen a la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos?

a. Participar en los procesos de coordinación de la Red Distrital de Comunicaciones.	SI___No____
b. Analizar y proponer medidas en materia de seguridad en los eventos de carácter masivo y las aglomeraciones por distintas causas.	SI___No____
c. Analizar los procesos organizativos para la respuesta.	SI___No____
d. Promover los desarrollos normativos e institucionales que contribuyan a fortalecer el SDPAE y sus instituciones.	SI___No____
e. Conceptuar sobre el componente de riesgo en los planes maestros de servicios públicos.	SI___No____

Temática: Normatividad

El 23% de los encuestados conoce las funciones propias de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos y el 3% no respondió la encuesta en este punto.

Frente a este resultado se hace necesario prender las alarmas porque existe un 76% de los encuestados que son miembros de la comisión, que no conocen sus funciones o las confunden con las de otras comisiones que están asistiendo.

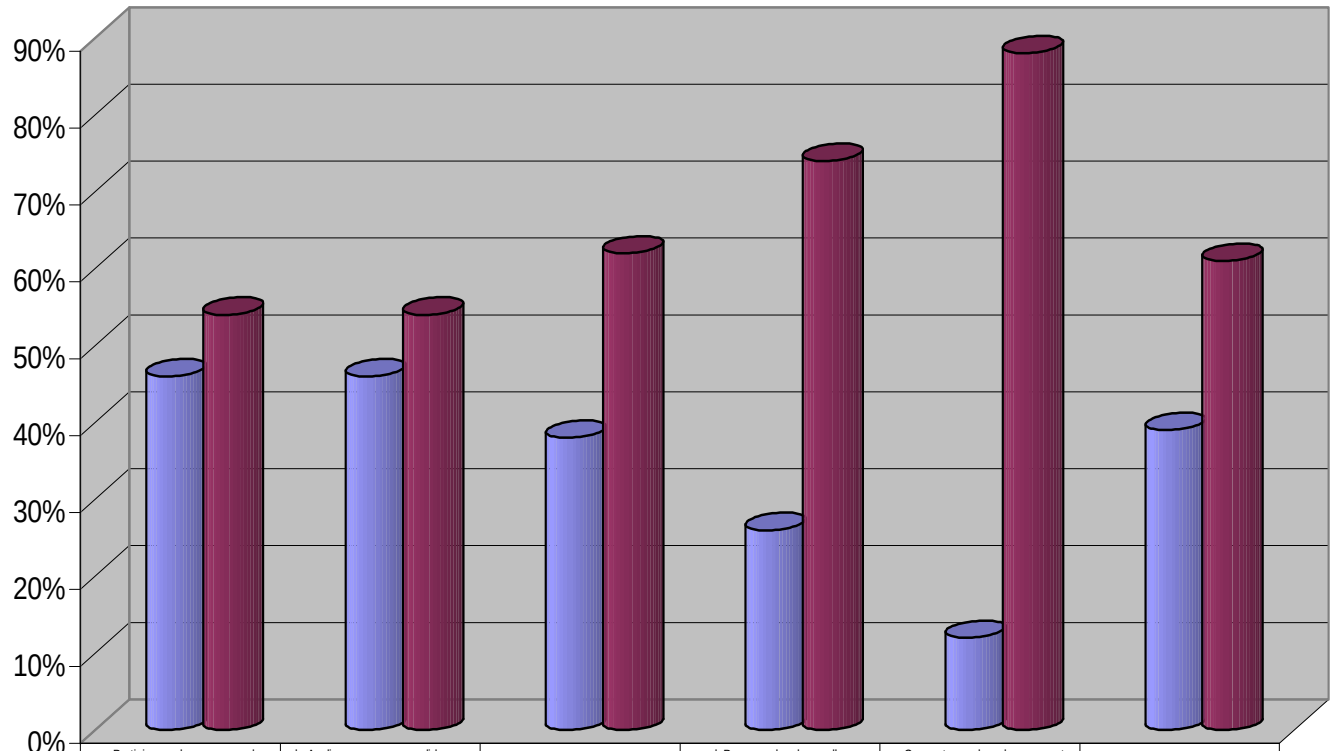
Analizando este punto sin realizar el promedio de funciones, el 97% de los encuestados contestó sobre las funciones de la comisión, de los cuales el 23% respondió correctamente.

Así los mayores porcentajes están en las respuestas de Conceptuar sobre el componente de riesgo en los planes maestros de servicios públicos con el 27%, seguida de Promover los desarrollos normativos e institucionales que contribuyan a fortalecer el SDPAE y sus instituciones con el 22%, Analizar los procesos organizativos para la respuesta con el 19%, Participar en los procesos de coordinación de la Red Distrital de Comunicaciones con el 16% y Analizar y proponer medidas en materia de seguridad en los eventos de carácter masivo y las aglomeraciones por distintas causas con el 16%.

SDPAE

5.3.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



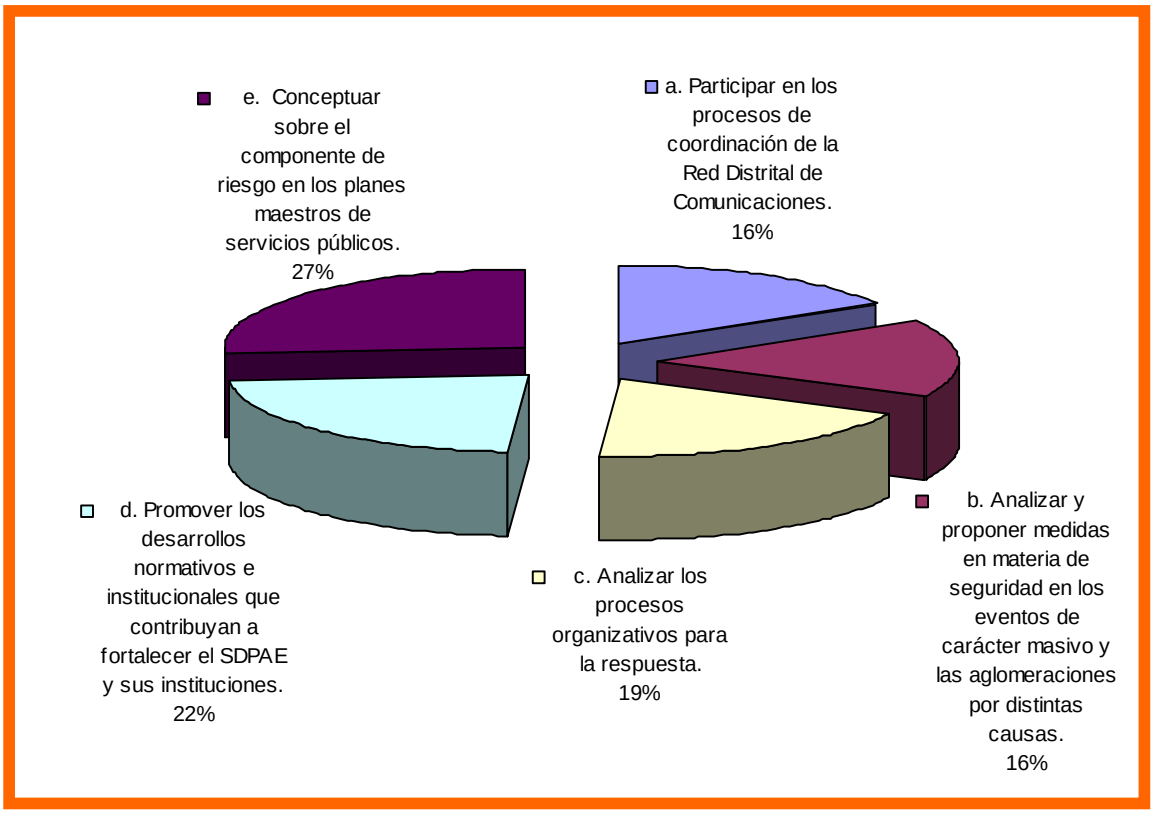
	a. Participar en los procesos de coordinación de la Red Distrital de Comunicaciones.	b. Analizar y proponer medidas en materia de seguridad en los eventos de carácter masivo y las	c. Analizar los procesos organizativos para la respuesta.	d. Promover los desarrollos normativos e institucionales que contribuyan a fortalecer el SDPAE y	e. Conceptuar sobre el componente de riesgo en los planes maestros de servicios públicos.	BALANCE
NO	46%	46%	38%	26%	12%	39%
SI	54%	54%	62%	74%	88%	61%

FUNCIONES DE LA COMISIÓN

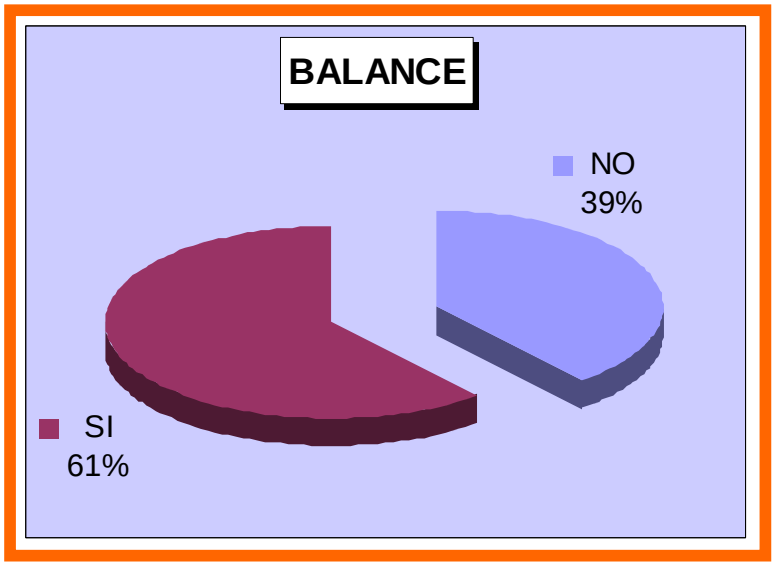
SDPAE

5.3.12. PREGUNTA 12

GRÁFICA B Torta de participación por ítems.



GRÁFICA C Torta de balance general de respuestas



5.3.13. PREGUNTA 13.

¿Informe que aspectos deben mejorarse y con qué fortalezas cuenta la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos para ejecutar la labor en el Distrito?

Temática: Educación

Dentro de las respuestas ofrecidas en esta pregunta encontramos la fundamentación para algunas de las recomendaciones que deberán tenerse en cuenta para mejorar la gestión de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos. Adicionalmente, estas acciones nos comprometen a que sean revisadas y concertadas en la Comisión para que se pueda visualizar que sus opiniones son tenidas en cuenta por la DPAE. De esta manera, el 66% de los encuestados plantearon las siguientes Fortalezas de la Comisión:

- Participación y compromiso de todas las entidades
- Seguridad en las afirmaciones de la comisión
- Ha iniciado un proceso que permite mejorar día a día
- Espacio de articulación de los diferentes empresas de servicios públicos
- Inter institucionalidad liderazgo DPAE
- Conocimiento
- Integración
- Generación de proyectos normativos con la articulación de la misión de cada una de las entidades
- Revisiones periódicas
- Hay proactividad en su gestión
- Organización de las entidades de la comisión
- Crear vínculos con otras entidades
- Estar ejerciendo acciones para que las empresas del Distrito actúen
- Continuidad, credibilidad trabajo con visión a futuro
- El orden en la presentación de los temas
- Estar ejerciendo acciones para que las empresas del distrito actúen
- Compromiso y conocimiento frente al tema
- Poder de convocatoria de entidades privadas y públicas, y el nivel profesional que se maneja entre sus miembros
- Organización de reuniones y convocatoria
- Continua interacción con entidades, coordinación de eventos en seguridad, preocupación Constante en la actualización de procesos y normativas
- Seguimiento y análisis de los temas a tratar
- Interés por el fortalecimiento institucional
- Personal con experiencia
- Coordinar y convocar al grupo multidisciplinario de las diferentes entidades

Por otra parte, el 52% de los encuestados plantearon los siguientes aspectos por mejorar de la Comisión:

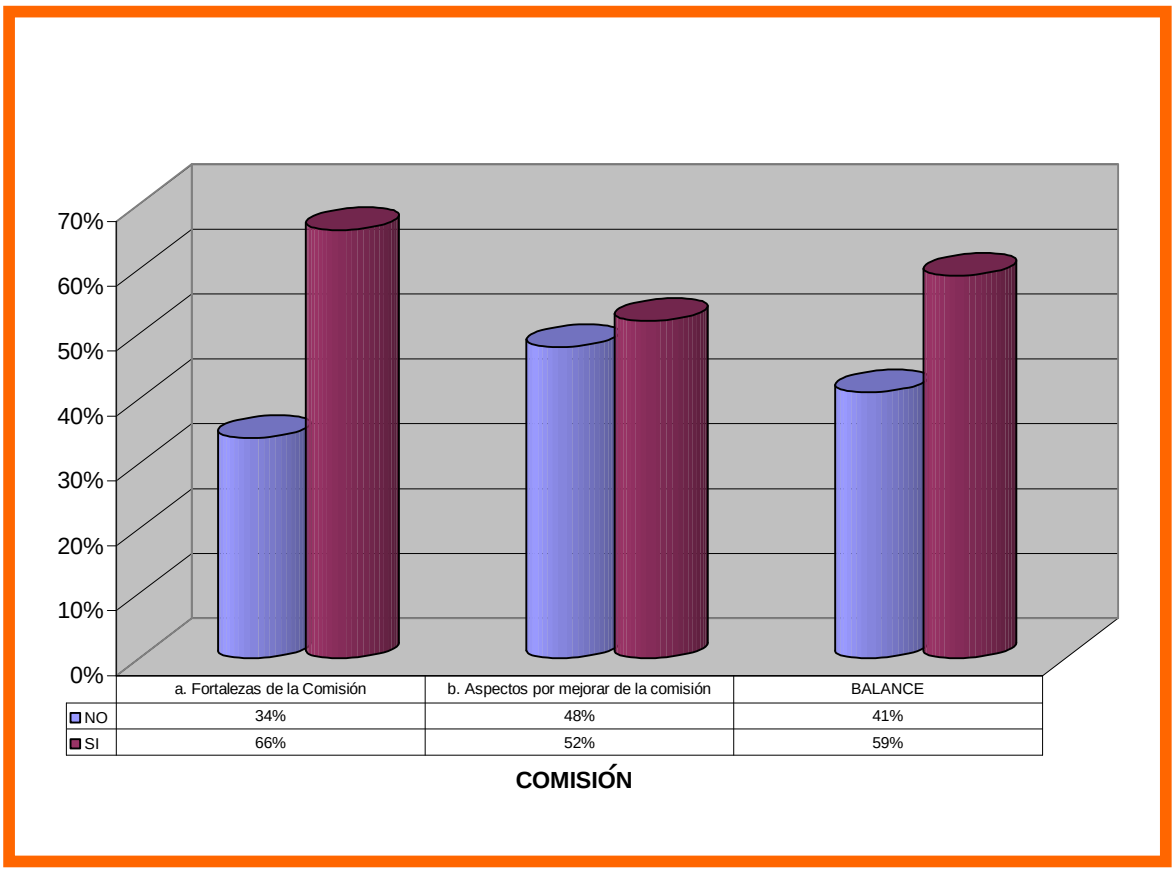
- Reuniones periódicas sobre los temas de la comisión
- Desarrollo de comunicación para que las entidades se sientan partícipes de la Comisión
- Mayor asesoría y supervisión sobre las entidades de la Comisión en los temas pertinentes
- Intercambio de información de las entidades por vía mail
- colaboración entre entidades
- Divulgación
- Integración
- Socialización de cada uno de los actos o compromisos que se adquieran en la Comisión por parte de cada una de las entidades
- integrar a las entidades
- En cada evento analizado sacar diferencias y plan de acción para superarlos
- Mayor coordinación de la funciones y objetivos a lograr
- Trabajo más detallado al nivel de subcomisión
- En cada evento analizado visualizar diferencias.
- Mayor conocimiento de las funciones y objetivo a lograr
- Reuniones más cortas
- Agilidad en la toma de decisiones
- Articulación y coordinación con entidades y comisiones
- Brindar orientación para llevar a cabo el protocolo en movilidad
- Seguimiento, hacer cumplir los compromisos
- Mayor incidencia en las actuaciones hacia eventos de gran magnitud, mayor atención a las subcomisiones que la confirman para ser puntuales, mejor coordinación e importancia en simulacros
- Darse a conocer
- Fortalecer la presencia de funcionarios
- Reconocimiento e identificación del riesgo
- participación de directivos

Resulta interesante ver que un 52% de los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos proponga acciones que hacen referencia a la planeación y ejecución de los programas o proyectos. Es reiterativa la insistencia de sus miembros por que se les brinde una mayor asesoría en sus acciones y se desarrollen subcomisiones de acuerdo al sistema al que pertenecen.

SDPAE

5.3.13. PREGUNTA 13

GRÁFICA A Resultados detallados por pregunta.



5.3.14. PREGUNTA 14.

Recomendaciones SDPAE

El 18% de los encuestados hizo referencia principalmente a las siguientes recomendaciones:

- Mejorar y reforzar los mecanismos de divulgación y difusión de la información relacionada con estos temas. Visualizar el trabajo que las entidades distritales vienen adelantando al respecto.
- Fortalecer las telecomunicaciones.
- Intentar agrupar a las entidades.
- Aclarar plan de acción para reducción de vulnerabilidad

OBSERVACIONES SDPAE

El 8% de los encuestados consignó observaciones, las cuales se centraban particularmente en una propuesta de trabajo por subcomisión agrupando de acuerdo al tipo de red de servicio público.

6. CONCLUSIONES

Al ser aplicada la encuesta de percepción de riesgo en los tres grupos de interés, se ha procesado la información y se han generado los respectivos análisis y resultados que han alimentado el conjunto de conclusiones que a continuación se exponen de acuerdo a los diversos temas tratados en la encuesta y llevan anexo un cuadro consolidado que hace referencia las temáticas:

Normatividad:

1. Los resultados demuestran que el conocimiento de la norma para los distintos grupos de interés es bajo y no existen medios en los que se promulgue su conocimiento, tal es el caso de la comunidad, quien asocia la normatividad a las recomendaciones que puede recibir de los distintos técnicos de las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos.

2. Para la comunidad las redes que mayor información brindan frente a la utilización del servicio, son Energía y Gas, porque sus técnicos hacen mayor presencia en la zona y dentro de su oferta de servicios hacen conocer su manual, sus números de teléfonos y en sus facturas relacionan algunos cuidados que hay que tener frente al servicio.

3. Para los funcionarios de las empresas de las redes de servicios públicos, la norma sobre la cual tienen mayor conocimiento es el POT y existe un alto desconocimiento de la norma de respuesta frente a eventos críticos, porque para algunos no se ha trabajo este tema al interior de las entidades.

3. Los funcionarios que presentaron mayor conocimiento en la normatividad de redes de servicios públicos son los de los sistemas de Acueducto y Gas, entre tanto los que demostraron menor conocimiento en la normatividad son los del sistema de Movilidad. Otro aspecto importante, es que existe un 10% de los funcionarios que tienen un total desconocimiento de las normas expuestas, lo que nos lleva a señalar que las normas deben ser trabajadas al interior de las entidades para que sean organizadas las actividades y no se evidencien errores que puedan colocar en riesgo a la comunidad.

4. Para el grupo de miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos las normas en las que han participado para su elaboración, modificación o actualización son el POT y las normas de respuestas ante eventos críticos, ya que han sido objetos de consulta frente a la labor que realizan en el ámbito institucional. Pero la norma para la instalación de redes, es la más desconocida. Ver Cuadros consolidados No.1.

Conocimiento del Riesgo público:

5. Una de las principales funciones de las redes de servicios públicos es promover y garantizar el seguro y eficiente funcionamiento de los servicios públicos. Para el

cumplimiento de esta función es esencial que las redes de Energía, Gas y Movilidad reduzca él número de eventos de riesgo que la comunidad percibe en un alto porcentaje.

6. Para los empleados de las distintas entidades de las redes de servicios públicos y miembros de la SDPAE, los eventos que generan mayor riesgo corresponden a los daños de centrales e infraestructura, obstrucción de redes, rotura de tubería e imprudencias. Estos eventos se están visualizando actualmente porque no habido una planeación ni una cartografía que registre las redes de servicios instaladas. Ver Cuadros consolidados No. 2.

Conocimiento de la Vulnerabilidad Funcional:

7. Las principales fallas que la comunidad asocia con interrupción de los servicios públicos son el estallido de un transformador eléctrico, un atentado terrorista y el rompimiento de una red matriz del Acueducto. Fallas que se encuentran asociadas directamente a las redes de Acueducto y Energía, evidenciándose que existe un número alto de usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio.
8. Para los empleados de las distintas entidades y los miembros de la SDPAE las principales fallas con las que asocian la interrupción de los servicios son las que corresponden a riesgo público y vulnerabilidad funcional, debido a que las entidades han tenido que soportar la elaboración de planes de emergencia cuyo contenido esta relacionado con estas temáticas.
9. Los estratos 1 y 2 de la población reiteran que se siente vulnerados frente al tiempo que se emplea para atender sus quejas y que estas fallas que se presentan en este ítem son las que viven a diario en sus barrios. Ver Cuadros consolidados No. 3.

Conocimiento de la Vulnerabilidad Sísmica:

10. Para la comunidad las fallas más comunes son las caídas de transformadores eléctricos, caída de postes o cables de energía y rotura de red o escapes de gas, que para muchos de los entrevistados se han reducido en los últimos años por la mayor presencia de las instituciones en las distintas localidades especialmente en los estratos más bajos.

11. Para las distintas redes de servicios públicos estos han sido los principales componentes a los que tenido que hacerles reforzamiento estructural: Acueducto-tanques de almacenamiento, Energía-subestaciones, Movilidad-puentes vehiculares, Telecomunicaciones-redes locales, Alcantarillado-canales y/o caños, Residuos-centros de acopio y Gas-centros de control. Las redes que mayor concientización tienen frente al avance de esta actividad en sus entidades son Acueducto y Energía.

12. Los centros de atención al público han sido escogidos en mayor proporción por parte de los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos, como las edificaciones que están obligadas a hacerles reforzamiento estructural porque albergan a gran parte de los usuarios en actividades educativas, de supervisión y control del servicio. Ver Cuadros consolidados No. 4.

Reducción de la Vulnerabilidad Funcional:

13. Una baja proporción de la población cuenta en su hogar con suministro alterno de servicios públicos, debido a que no es conciente de las medidas de protección que debe implementar frente a posibles eventos de riesgo que se pueda presentar en cualquiera de las redes de servicios públicos. Para la comunidad resulta interesante que el estado le brinde la información necesaria frente a este tema y recoja las sugerencias que tiene para tal fin.

14. Las medidas implementadas por la población en caso de ser suspendido un servicio son pocas, pero se destaca la recolección de agua potable, debido a que gran parte de la población sé esta concientizando de la necesidad de conservación de los ecosistemas especialmente del agua. Pero contrario a esto se presentó un número casi igual de población que no cuenta con ningún suministro alterno de servicio público.

15. Para los empleados de las distintas redes de servicios públicos los planes de contingencia y de modernización de la red, han sido las medidas que más se han implementado en las entidades para reducir la vulnerabilidad funcional. Mientras que la redundancia es una de las medidas que poco conocen los empleados, excepto los de las redes de Acueducto y Alcantarillado. Pero si revisáramos cuales son las redes que más han trabajo en la reducción de la vulnerabilidad funcional encontramos que son Acueducto, Gas y Energía.

16. La medida más implementada por los miembros de la SDPAE, es la identificación de elementos de primer orden que pueden generar suspensión, debido que a que esta puede arrojar información veraz y oportuna para el diseño de planes de emergencia y mitigación que están implementados por los distintos sistemas de servicios públicos. Ver Cuadros consolidados No. 5.

Educación

17. Se encuentra en un nivel bajo la calidad de la educación que es impartida a la comunidad y a los empleados de las distintas entidades, en prevención del riesgo en las redes de servicios públicos. Observándose que su fundamento se sustenta en el desconocimiento de la normatividad y de los conceptos asociados a riesgo público, vulnerabilidad funcional y vulnerabilidad sísmica. Como también, a la falta de planes y de estrategias comunicativas que orienten el desarrollo de estas temáticas.

18. Dentro de las metodologías más reconocidas por los distintos grupos de interés para prepararlos en gestión del riesgo encontramos los talleres, las campañas, los simulacros y el Intranet.

19. La red de Gas ha tenido grandes adelantos en materia educativa relacionados con la capacitación que brinda a sus empleados y a los usuarios en la prevención del riesgo, ya que ha generado una cultura frente a que deben hacer sus usuarios cuando se presenten eventos adversos que puedan colocar en riesgo la vida de la población. Ver Cuadros consolidados No. 6.

Capacitación

20. La información recibida por la comunidad por parte de las entidades que pertenecen a las redes de servicios públicos, en identificación y prevención del riesgo, es mínima, ambigua y con mensajes cuyos contenidos son de tipo comercial o publicitario. Dentro de las herramientas más reconocidos para brindar información a la población encontramos los comerciales de televisión y los folletos, siendo utilizados principalmente por las redes de Energía, Alcantarillado y Gas.

21. Dentro de los planes que la comunidad informa que ha tenido que trabajar y a recibido capacitación por parte de la DPAE y la empresa de Gas Natural, ha sido en la elaboración del plan de evacuación, porque los últimos eventos de orden mundial en materia sísmica, han prendido las alarmas llevando a las comunidades y a las instituciones en la labor de organizarse frente a este tema.

22. Para la comunidad resulta importante que las distintas entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos recojan sus inquietudes y planifiquen los diversos programas que van a orientar al ciudadano en la prevención y mitigación del riesgo en las redes de servicios públicos. Ver Cuadros consolidados No. 7.

Atención de Emergencias:

23. La atención de emergencias es el tema que centro la mayor atención de la comunidad y sobre el cual se tejieron diversas respuestas, en algunos casos los entrevistados consultaron sus celulares en otros llamaron a algún familiar para que les diera orientación frente el tema. Seguramente porque generó mucha incertidumbre desconocer las entidades que prestan ayuda en caso de emergencias. En el desarrollo de esta temática el entrevistado solicita que se le amplíe la información, se le corrobore las respuestas al finalizar la encuesta y se le socialice la función de algunas entidades como la DPAE en la atención de emergencias.

24. En la atención de emergencias la comunidad tiene un bajo nivel de conocimiento y sólo reconoce dos números que pertenecen al (1,2,3 de Emergencias) y al (112 de la Policía Nacional). Dentro de esta pregunta la comunidad recomienda que se hagan campañas de divulgación frente a las competencias y responsabilidades de las entidades y del como hacer visibles los números de estas entidades. Ver Cuadros consolidados No. 8.

Capacidad de respuesta:

25. La capacidad de respuesta se ha convertido en otro tema importante de la encuesta y ha llevado a la revisión exhaustiva de las herramientas o elementos con los que se cuenta para responder frente a cualquier evento de riesgo. La mitad de los encuestados respondió que posiblemente puede tener alguno de los elementos o herramientas, con los que debe contar para poder enfrentar un evento de riesgo. Ver Cuadros consolidados No.9.

26. Para poder afrontar un evento de riesgo las comunidades necesitan saber con qué elementos deben contar y a qué entidades pueden acudir de acuerdo a la emergencia, para así lograr prepararse al interior de sus familias.

27. La labor que tienen los tres grupos de interés (Comunidad, SDPAE y empleados de las empresas de servicios públicos) frente a la prevención del riesgo en las redes de servicios públicos, debe estar soportada en el conocimiento de la norma, la definición de roles y en un ejercicio serio de participación que permita la construcción de programas y acciones, que ayuden a suplir las falencias generadas entorno a la vulnerabilidad funcional, el riesgo sísmico y el desconocimiento frente a la atención de emergencias.

Mantenimiento de Redes de Servicios Públicos:

28. Los mantenimientos que se realizan en los distintos sistemas de servicios públicos son de tipo correctivo de acuerdo a la información recogida en la comunidad, quien sostiene que esta actividad no se realiza periódicamente en su lugar de vivienda a no ser que sea por solicitud del usuario.

29. Se percibe que el mantenimiento preventivo no es conocido por las comunidades, lo que justifica que estas reclamen mayor presencia de las entidades prestadoras del servicio público, en lo concerniente a una asistencia técnica oportuna, a jornadas de capacitación y difusión en diversos eventos de riesgo que puedan presentarse. Ver Cuadros consolidados No. 10.

Percepción del Riesgo:

31. La percepción del riesgo en las redes de servicios públicos para las comunidades está asociada estrechamente a un evento de tipo sísmico, porque las comunidades se han visto impactadas por los últimos eventos sísmicos de carácter mundial que los han consternado.

32. Los riesgos de tipo funcional que se puedan generar en las redes de servicios no son catalogados como riesgos sino como eventos asociados a la falta de revisión técnica por parte de los operadores del servicio.

33. Las comunidades manifiestan específicamente en los estratos 1, 2 y 3 que han aprendido a convivir con los eventos que generan riesgos en las redes de servicios públicos, caso contrario a los estratos 4, 5 y 6 quienes ven estos peligros un poco lejanos de su realidad.

31. La comunidad de los distintos estratos está en proceso de documentación y construcción de planes que posiblemente se implementán en eventos de riesgos y los temas que marcaron la diferencia y el interés del público en la encuesta son la vulnerabilidad sísmica, la atención de emergencia, el mantenimiento en las redes de servicios y capacidad de respuesta.

32. La percepción del riesgo fue medida en los distintos grupos de interés de la siguiente manera:

- El primer grupo es la comunidad de estratos 1 al 4, son los más interesados en el tema de riesgo y aceptan cada una de las recomendaciones y reflexiones que se tejieron alrededor de la encuesta. Son el grupo que día a día sabe que riesgos se pueden presentar en las redes de servicios públicos y como deben enfrentarlos. Son propositivos y pueden organizarse de tal manera que en el momento que suceda algún tipo de riesgo sabrían responder con acciones claras y concisas.

- El segundo grupo de estratos 5 y 6 son los más indiferentes frente al tema, están convencidos que son las entidades y el Estado quienes deben proveer su seguridad. Manifiestan conocer del tema, pero no han contemplado planes para atender cualquier evento de riesgo y su organización resultaría compleja frente a cualquier otro grupo.

- El tercer grupo, lo conforman los integrantes de la SDPAE, son funcionarios que no llevan más de 1 año en su cargo, no tienen mayor incidencia en las decisiones que se tomen en la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos o en sus empresas y su gestión debería tener mayor alcance. Es conveniente que dentro de las entidades sea revisado el perfil de los integrantes que conforman la Comisión porque de acuerdo al nivel laboral y profesional se enriquecerán las acciones que se tengan previstas a desarrollar. Aparentemente, la información recogida en la comisión por sus miembros no trasciende en sus empresas y cuando trascienden es por requerimientos de orden Distrital.

  El trabajo de los miembros de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos, está enmarcado en gran medida por las acciones que desempeñan los funcionarios de la DPAE, quien coordina el cumplimiento de la normatividad y debe trabajar por el empoderamiento del equipo frente a los distintos temas que sean agendados. Se debe planificar un trabajo interdisciplinario, en el que se estén madurando ideas, se conciba la continuidad en los programas o acciones y exista un trabajo en equipo donde se reúnan a todos los sistemas bajo un mismo fin.

- El Cuarto grupo, está compuesto por los empleados de las empresas operadoras de los servicios públicos, quienes conciben la percepción del riesgo de manera permanente, a través de la atención y recomendaciones que deberán dar a los usuarios del servicio, sus acciones están limitadas netamente a la operación del servicio, poca ha sido su incursión en los temas concernientes a normatividad y planes para atender eventos de riesgo. Se percibe que no tienen claro los tipos de mantenimiento y los tiempos previstos para la atención, a pesar de que trabajan en esta área. Perciben el riesgo de manera informal y su compromiso frente a la comunidad en el tema de riesgo debe ser trabajado de manera integral desde las cabezas visibles de la empresa operadora del servicio. No existe una cultura de servicio para prevenir, informar o mitigar el riesgo.

33. Dentro de la percepción del riesgo es importante describir algunos hechos o particularidades que se presentaron en la evaluación de la encuesta que podrían dar cuenta de cómo se vive o se maneja el riesgo dentro de las comunidades y que son apreciaciones que se detallan a continuación:

- Los eventos sísmicos han logrado consternar a la comunidad mientras que los riesgos que se puedan evidenciar en las redes de servicios domiciliarios no generan mayor preocupación y de acuerdo a las recomendaciones impartidas sugieren que se realice una revisión periódica en las redes y se hagan campañas masivas de información que permitan organizar y prevenir a la comunidad frente a este tipo de eventos.

- Los riesgos que se presentan en las redes de servicios públicos son notificados por lo general al Presidente de la Junta de Acción comunal y en casos concretos algunas personas de la comunidad realizan el llamado directamente a las empresas de servicios público.

- La comunidad específicamente de estratos 1, 2 y 3 reclaman todo el tiempo presencia de las entidades de las redes de servicios públicos domiciliarios en la zona y cuando el encuestador termina de diligenciar la encuesta sugiere que ojala los datos entregados permitan generar cambios y las entidades trabajen por mejorar su atención en la zona.

Conciencia

34. Los resultados demuestran que la conciencia que tiene la población frente a la percepción de riesgos en las redes de servicios públicos sé esta empezando a construir y que son los estratos 1, 2 y 3 quienes están más interesados en que se les entregué la información necesaria que les permitirá construir sus planes de atención para eventos de riesgo público.

    Es importante resaltar que la conciencia corresponde a las guías básicas o pautas que estructuramos mentalmente cuando se presenta un evento de riesgo o amenaza. También, es el conocimiento que un ser tiene de sí mismo y de su entorno. Por lo anterior, el hombre construye su conciencia a través de las experiencias vividas, conocimiento o educación y las facultades creativas de su pensamiento.

    Teniendo en cuenta estos aspectos podemos decir que la conciencia ha sido evaluada revisándose las preguntas que se asocian al conocimiento de riesgo público, vulnerabilidad funcional, vulnerabilidad sísmica e información y educación, cuyo balance se encuentra registrado en un nivel medio bajo con porcentajes que oscilan entre el 43% y 58%.

    Se destaca el alto nivel de conciencia que se ha generado entorno a los eventos o fenómenos relacionados con sismos y reforzamiento estructural, muy seguramente por los hechos que se han presentado en los últimos años en distintas poblaciones.

    Otra de las preguntas que se analizaron para evaluar la conciencia corresponde a las relacionadas con educación e información, donde el balance se encuentra en un nivel medio para los funcionarios pertenecientes a las entidades de servicios públicos y miembros de la SPAE quienes han intensificado su preparación frente al tema. Mientras

que para la comunidad el balance resulta relativamente bajo porque son temas que hasta ahora se están explorando y su nivel de conciencia no se ha logrado estructurar.

Ver Cuadros consolidados No. 2, 3, 4, 5 y 6.

Confiabilidad:

35. La confiabilidad corresponde a la habilidad que tienen los encuestados para enfrentar los riesgos o eventos previstos en un tiempo determinado y cumpliendo con unas condiciones mínimas. En este sentido, la confiabilidad ha sido calificada en un nivel bajo de acuerdo al estudio de 4 criterios que están asociados a su significado y que corresponden a: 1. El conocimiento y las habilidades frente a la percepción del riesgo en las redes de servicios públicos; 2. La participación o desarrollo de programas; 3. El funcionamiento y las fallas en las redes de servicios público; y 4. La imagen o educación reciba entorno a redes de servicio público.

El primer criterio que corresponde al conocimiento o habilidad que tienen los distintos grupos para enfrentar el riesgo en las redes de servicios públicos, fue revisado teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las preguntas relacionadas con normatividad e implementación de planes, donde estas temáticas registraron porcentajes bajos, destacándose que los empleados de las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos, se encuentran en un rango medio con relación a los otros dos grupos de encuestados.

El segundo criterio es la participación o desarrollo de programas que posiblemente podrían permitir elevar los niveles de confiabilidad en cualquier proceso, para esto fue revisada la pregunta referente a la capacidad de respuesta que se asocia a este tema, donde encontramos que los encuestados registraron una calificación media, en la que manifiestan que es necesario reforzar su preparación.

El tercer criterio esta asociado al funcionamiento y a las fallas en las redes de servicios públicos, encontrándonos que esta directamente relacionada con las preguntas concernientes al tema de la vulnerabilidad funcional, cuyos porcentajes de respuestas se encuentran concentrados entre el 35% y el 40%, que corresponde a un bajo nivel de calificación.

El cuarto criterio se orienta a la imagen o educación que puede demostrarse frente a la percepción del riesgo, en el que la calificación es muy baja, ya que los distintos grupos de encuestados han valorado que la información recibida es de mala calidad, desarticulada o con poco nivel de detalle lo que nos les permitiría actuar de forma eficiente.

Por lo anterior, la aplicación de la confiabilidad en la operación de los distintos sistemas de redes de servicios públicos depende en cierta medida de lo siguiente: 1) La participación de las habilidades y experiencias multidisciplinarias de la comunidad, empleados de servicios públicos y miembros de la SDPAE. 2) Diseño y estrategia para la operación y el mantenimiento en las redes 3) Establecer un balance entre productividad y seriedad en los sistemas de servicios públicos. 4) Asegurarse que los distintos grupos de encuestados pongan en marcha los planes para reaccionar ante eventos adversos. 5) Tener siempre disponible la información y establecer una cultura del riesgo. 6) No separar las actividades que pueden generar confiabilidad de las actividades técnicas.

Ver Cuadros consolidados No. 1, 5, 6 y 9.

Finalmente, se han recogido algunas de estas conclusiones para estructurar las recomendaciones, que estarán desarrolladas en el capítulo siguiente y que buscarán

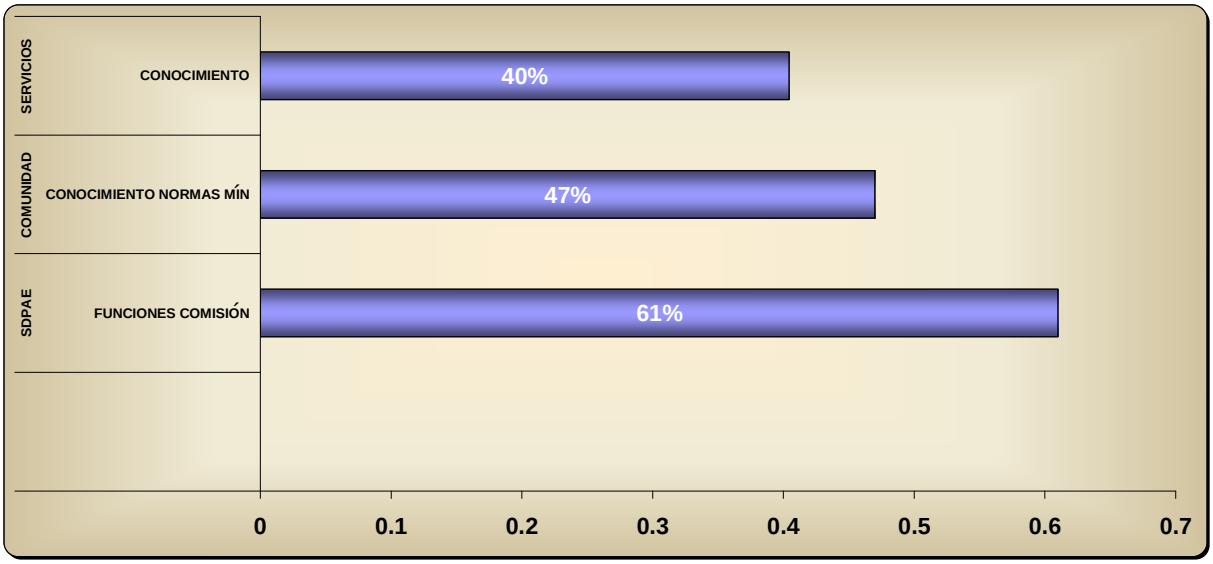
brindar una línea de apoyo al trabajo que viene adelantando el Grupo Sectorial de Redes de la DPAE.

Ver Cuadros consolidados No. 1.
Ver Cuadros consolidados No. 2.
Ver Cuadros consolidados No. 3.
Ver Cuadros consolidados No. 4.
Ver Cuadros consolidados No. 5.
Ver Cuadros consolidados No. 6.
Ver Cuadros consolidados No. 7.
Ver Cuadros consolidados No. 8.
Ver Cuadros consolidados No. 9.
Ver Cuadros consolidados No. 10.

NORMATIVIDAD

CUADRO CONSOLIDADO No.1

PREG.		TEMA						
1	SDPAE	1	**PARTICIPACIÓN PLANES**	POT	INSTALACIÓN REDES	NIN/NS-NR		
			21%	32%	12%	42%		
12		1	**FUNCIONES COMISIÓN**	CONCEPTUAR SOBRE RIESGO	MEDIDAS EN EVENTOS	NIN/NS-NR		
			23%	27%	16%	0%		
1	COMUNIDAD	6	**INFORMACIÓN RECIBIDA**	GAS NATURAL	TELECOMUNICACIONES	NIN/NS-NR	**Nos TELÉFONO**	**MANUAL**
			38%	44%	35%	N.A.	52%	26%
2		1	**CONOCIMIENTO NORMAS MÍN**	GAS NATURAL	ALCANTARILLADO	NIN/NS-NR		
			47%	54%	35%	8%		
1	SERVICIOS	1	**CONOCIMIENTO**	ACUEDUCTO	MOVILIDAD	NIN/NS-NR	**POT**	**NOR RESP EVENTOS CRÍTICOS**
			40%	50%	31%	10%	68%	26%

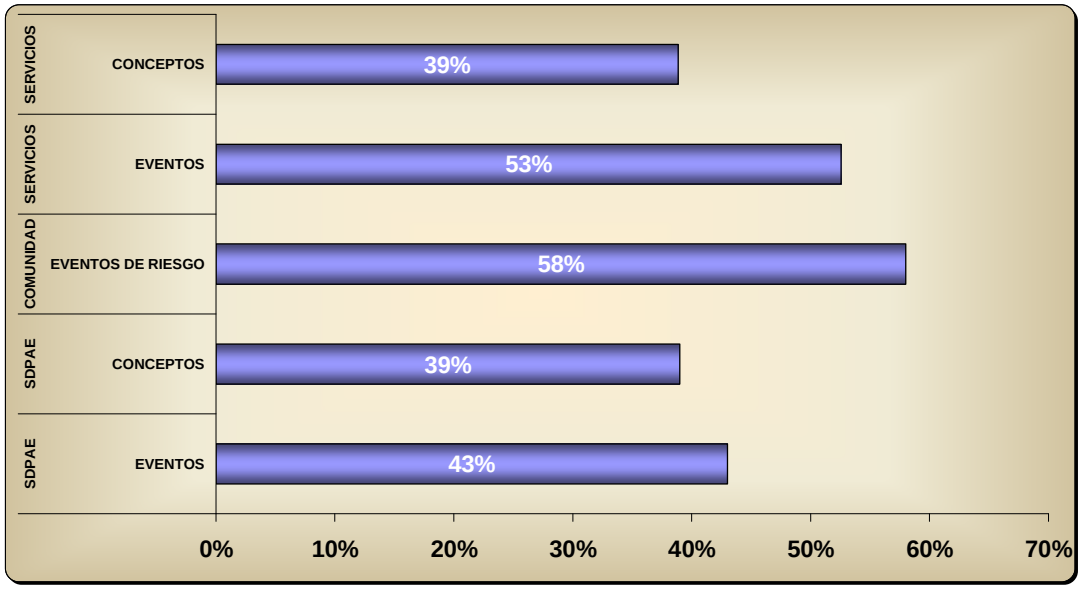


RIESGO PÚBLICO

CUADRO CONSOLIDADO No.2

PREG.		TEMA				
2	SDPAE	2	**EVENTOS**	DAÑO EN REDES LOCALES	INSUFICIENCIA DE CAPACIDAD	NIN/NS-NR
			43%	60%	18%	10%
3		2,3,4	**CONCEPTOS**	RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO	NIN/NS-NR
			39%	54%	12%	0%
3	COMUNIDAD	2	**EVENTOS DE RIESGO**	ENERGÍA ELÉCTRICA	TELECOMUNICACIONES	NIN/NS-NR
			58%	66%	49%	N.A.
2	SERVICIOS	2	**EVENTOS**	ENERGÍA	MOVILIDAD	NIN/NS-NR
			53%	72%	35%	0%
3		2,3,4	**CONCEPTOS**	ACUEDUCTO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR
			39%	58%	31%	4%

RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO
68%	36%



RIESGO PÚBLICO

CUADRO CONSOLIDADO No.2

ANEXO

COMUNIDAD ENCUESTADA

ACUEDUCTO

ROT TUBOS	INCAPACIDAD
65%	39%

ALCANTARILLADO

TAPONAMIENTO	MALAS CONEX
75%	54%

MOVILIDAD

IMPRUD	AUSENCIA VÍAS
74%	45%

ENERGÍA

CAÍDA CABLES	COMETA
73%	55%

GAS NATURAL

FUGAS	FALLA EQ.
74%	57%

TELECOMUNICACIONES

CAIDA POSTE	DAÑOS MENORES
58%	38%

RECOLECCIÓN RESIDUOS

TAPONAMIENTO	FALLA RELLENO
59%	46%

SERVICIOS ENCUESTADOS

ACUEDUCTO

ROTURA TUBERIA	OBSOLESCENCIA
94%	38%

ALCANTARILLADO

OBSTRUCCIÓN REDES	OBSOLESCENCIA
93%	47%

MOVILIDAD

IMPRUDENCIA	ACCIDENTES AÉREOS
79%	4%

ENERGÍA

DAÑO INFRAESTRUCTURA	DAÑOS CENTROS DE CONTROL
97%	21%

GAS

ROTURA TUBOS	FALTA PROTECCIÓN
83%	26%

TELECOMUNICACIONES

DAÑOS EN CENTRALES	MAL USO DE LÍNEAS EMERGENCIA
77%	26%

RESIDUOS

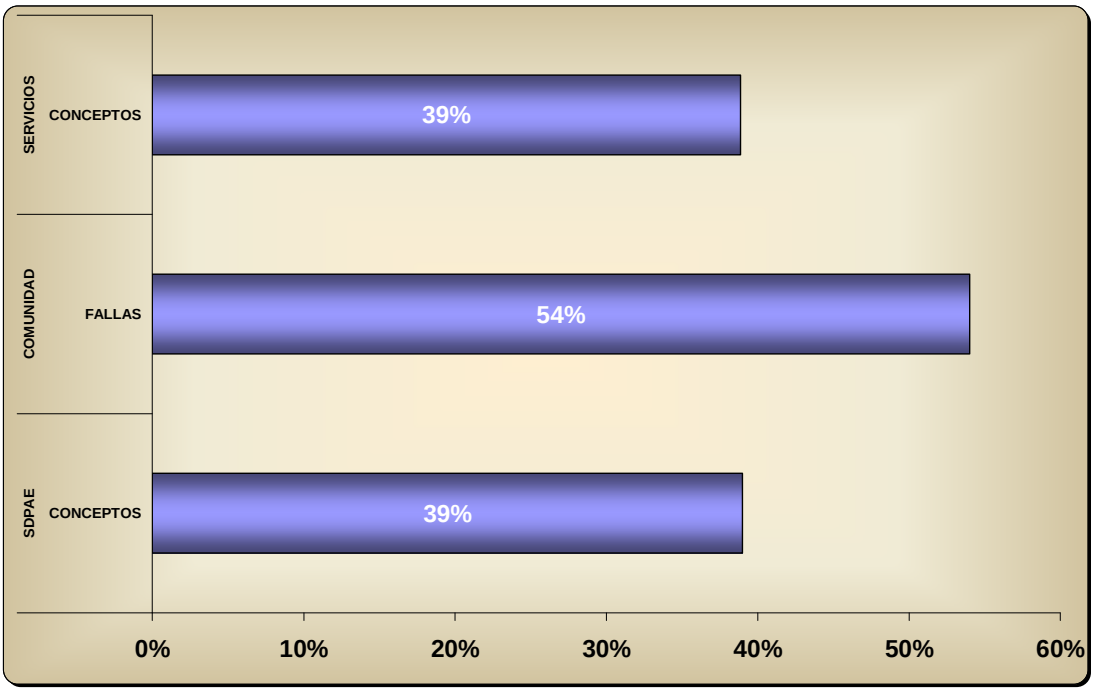
FALTA RECOLECCIÓN	FALTA RECICLAJE
84%	21%

VULNERABILIDAD FUNCIONAL

CUADRO CONSOLIDADO No.3

PREG.		TEMA				
3	SDPAE	2,3,4	**CONCEPTOS**	RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO	NIN/NS-NR
			39%	54%	12%	0%
4	COMUNIDAD	3	**FALLAS**	ESTALLIDO DE UN TRANSFORMADOR ELÉCTRICO	ROMPIMIENTO DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE TELECOMUNICACIONES	NIN/NS-NR
			54%	66%	48%	7%
3	SERVICIOS	2,3,4	**CONCEPTOS**	ACUEDUCTO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR
			39%	58%	31%	4%

RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO
68%	36%

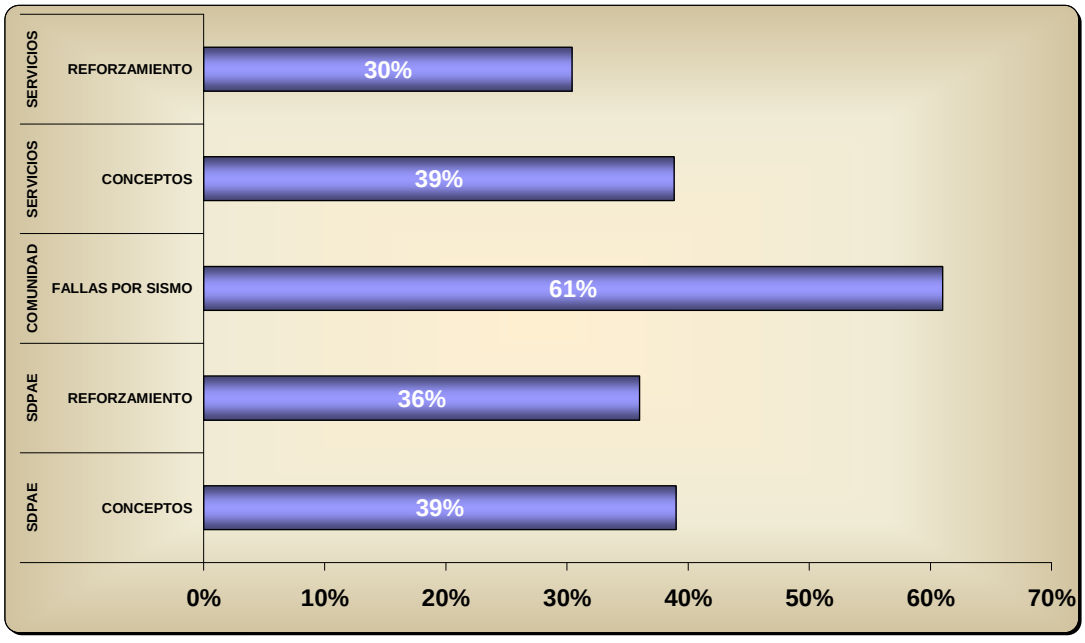


VULNERABILIDAD SÍSMICA

CUADRO CONSOLIDADO No.4

PREG.		TEMA				
3	SDPAE	2,3,4	**CONCEPTOS**	RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO	NIN/NS-NR
			39%	54%	12%	0%
4		4	**REFORZAMIENTO**	CENTROS ATENCIÓN PÚBLICO	TALLERES DE MANTENIMIENTO	NIN/NS-NR
			36%	82%	26%	6%
5	COMUNIDAD	4	**FALLAS POR SISMO**	CAÍDA DE POSTES Y CABLES DE ENERGÍA	DAÑO ESTRUCTURAL EN PUENTES	NIN/NS-NR
			61%	71%	48%	7%
3	SERVICIOS	2,3,4	**CONCEPTOS**	ACUEDUCTO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR
			39%	58%	31%	4%
4		4	**REFORZAMIENTO**	MOVILIDAD	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR
			30%	45%	15%	9%

RIESGO PÚBLICO	RIESGO ECONÓMICO
68%	36%



VULNERABILIDAD SÍSMICA

CUADRO CONSOLIDADO No.4

ANEXO

REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL EN SERVICIOS ENCUESTADOS

ACUEDUCTO

TANQUES	CONTADORES
81%	6%

ALCANTARILLADO

CANALES	REDES LOCALES
40%	20%

ENERGIA

SUBESTACIONES	CONTADOR
56%	10%

RESIDUOS

CENTRO DE ACOPIO	SHUT
32%	11%

MOVILIDAD

PUENTES VEHICULARES	PARADEROS
65%	17%

GAS

RED MATRIZ	CENTRO DE CONTROL
30%	9%

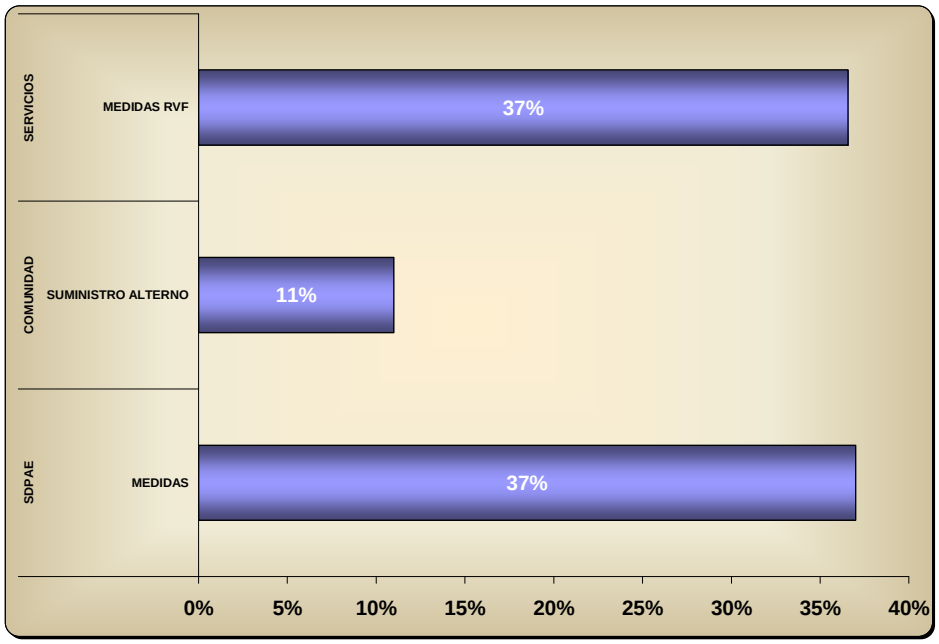
TELECOMUNICACIONES

CENTRO DE CONTROL	REDES LOCALES
45%	11%

REDUCCIÓN DE VULNERABILIDAD FUNCIONAL

CUADRO CONSOLIDADO No.5

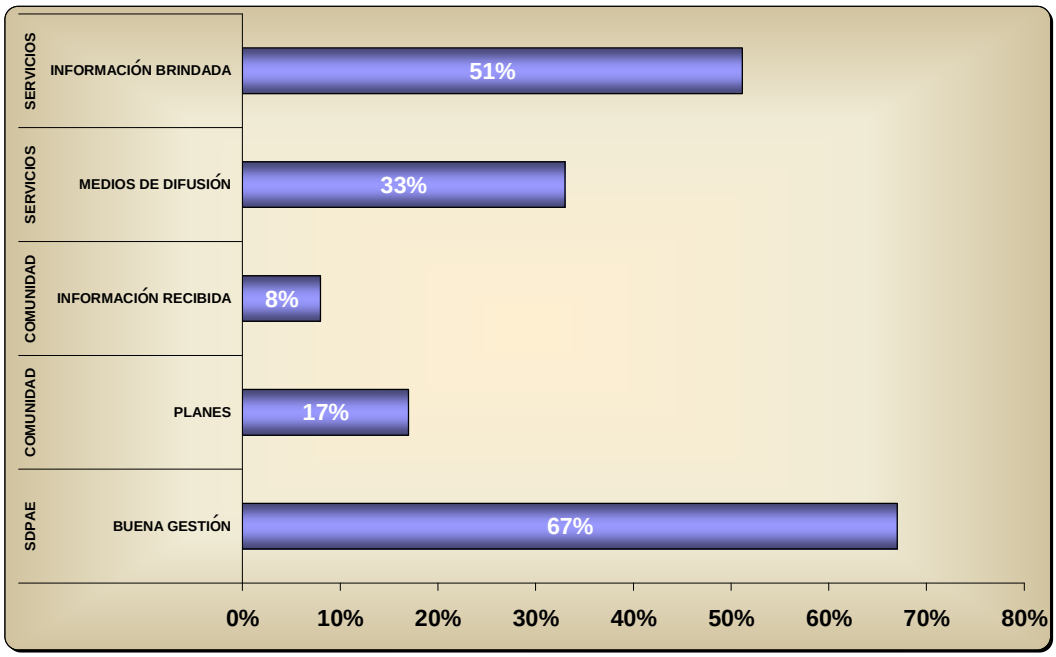
PREG.		TEMA						
5	SDPAE	5	**MEDIDAS**	IDENTIFICACIÓN	SOFTWARE	NIN/NS-NR		
			37%	68%	12%	16%		
6	COMUNIDAD	5	**SUMINISTRO ALTERNO**	AGUA POTABLE	DISPOSICIÓN RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR		
			11%	23%	5%	48%		
5	SERVICIOS	5	**MEDIDAS RVF**	TELECOMUNICACIONES	MOVILIDAD	NIN/NS-NR	**P. CONTING**	**REDUNDANCIA**
			37%	54%	18%	**8%**	75%	18%



EDUCACIÓN

CUADRO CONSOLIDADO No.6

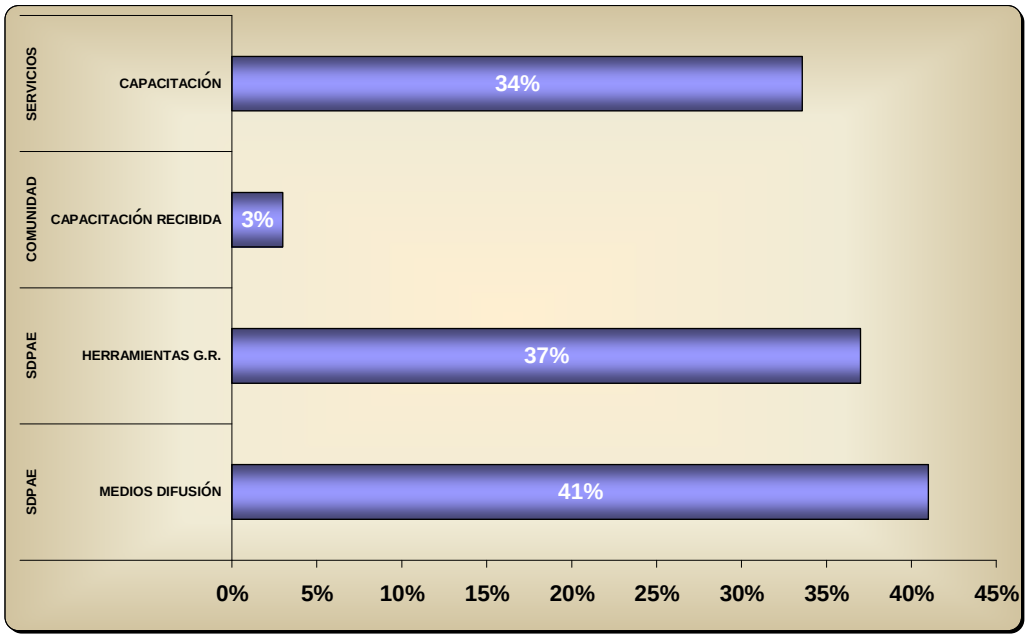
PREG.		TEMA						
11	SDPAE	6	**BUENA GESTIÓN**	NIVEL 4	NIVEL 1	NIN/NS-NR		
			67%	52%	4%	0%		
1	COMUNIDAD	6	**INFORMACIÓN RECIBIDA**	GAS NATURAL	TELECOMUNICACIONES	NIN/NS-NR	**Nos TELÉFONO**	**MANUAL**
			38%	44%	35%	N.A.	52%	26%
8		6	**PLANES**	EVACUACIÓN	CONTINGENCIA	NIN/NS-NR		
			17%	26%	6%	35%		
12		6	**INFORMACIÓN RECIBIDA**	GAS NATURAL	ALCANTARILLADO	NIN/NS-NR	**COMERCIALES**	**VALLAS**
			8%	12%	5%	46%	97%	7%
10	SERVICIOS	6	**MEDIOS DE DIFUSIÓN**	ALCANTARILLADO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**FOLLETOS**	**FACTURAS**
			33%	47%	17%	15%	67%	12%
11		6	**INFORMACIÓN BRINDADA**	GAS NATURAL	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**TELÉFONOS**	**RESP USUARIO**
			51%	74%	22%	N.A.	65%	18%



CAPACITACIÓN

CUADRO CONSOLIDADO No.7

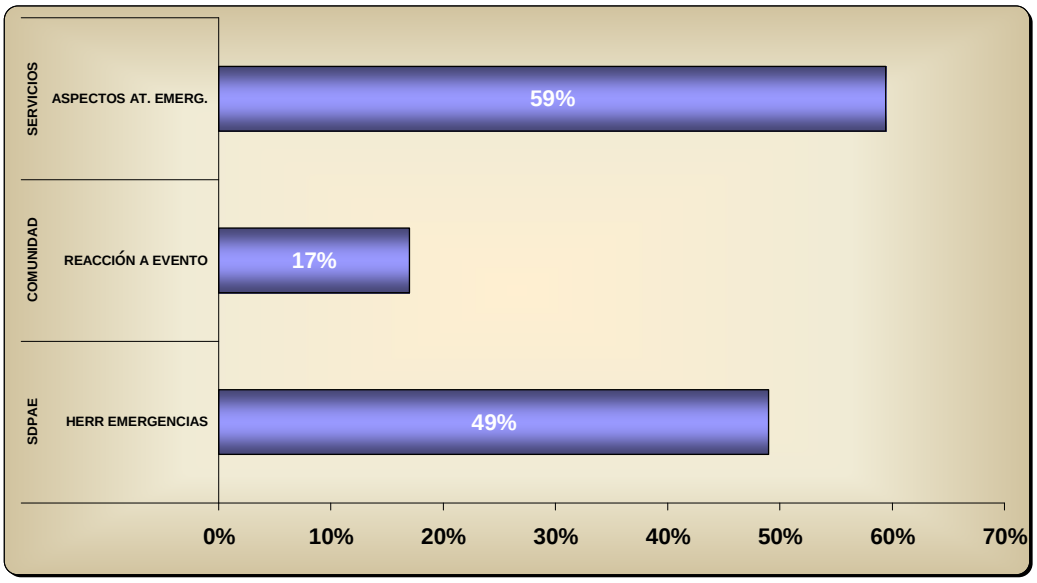
PREG.		TEMA						
6	SDPAE	7	**MEDIOS DIFUSIÓN**	INTRANET	TELEVISIÓN	NIN/NS-NR		
			41%	62%	20%	6%		
7		7	**HERRAMIENTAS G.R.**	SIMULACROS	SEMINARIOS	NIN/NS-NR		
			37%	80%	24%	6%		
13	COMUNIDAD	7	**CAPACITACIÓN RECIBIDA**	GAS NATURAL	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**CAMPAÑAS**	**SEMINARIOS**
			3%	4%	3%	72%	41%	3%
6	SERVICIOS	7	**CAPACITACIÓN**	GAS NATURAL	MOVILIDAD	NIN/NS-NR	**TALLERES**	**ENCUESTAS**
			34%	48%	22%	5%	70%	21%



ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

CUADRO CONSOLIDADO No.8

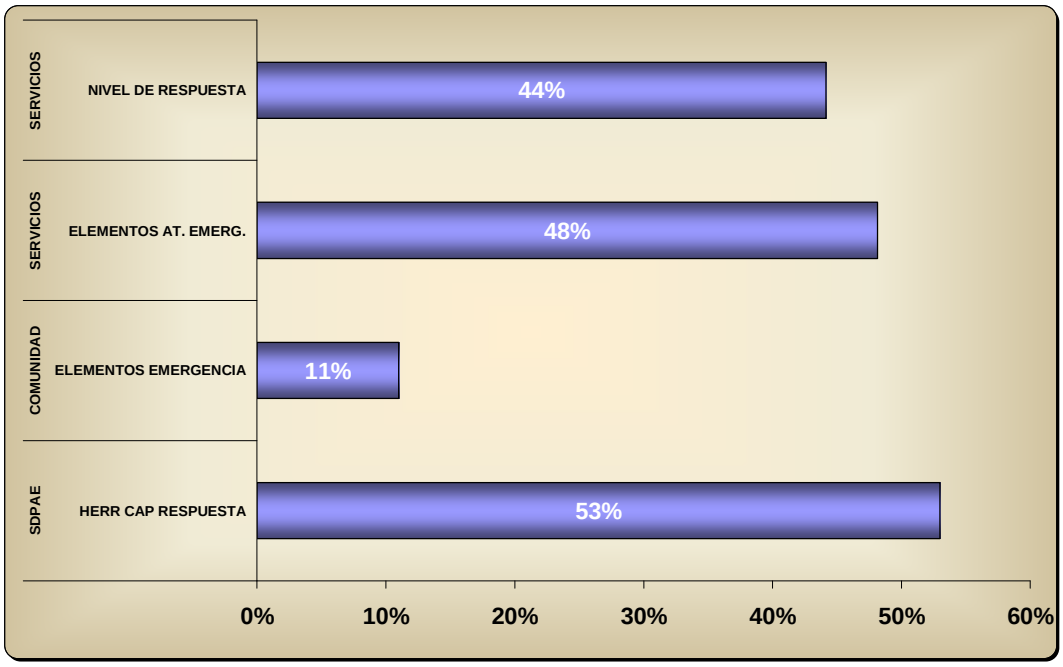
PREG.		TEMA						
8	SDPAE	8	**HERR EMERGENCIAS**	PLAN EMERG	CONVENIOS	NIN/NS-NR		
			49%	70%	12%	4%		
7	COMUNIDAD	8	**TELEFÓNO EMERG**	POLICÍA	DEFENSA CIVIL	NIN/NS-NR		
			12%	23%	7%	6%		
10		8	**REACCIÓN A EVENTO**	COMUNICAR A EMPRESAS	CONEXIÓN A VECINO	NIN/NS-NR		
			17%	34%	4%	0%		
7	SERVICIOS	8	**ASPECTOS AT. EMERG.**	ACUEDUCTO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**CAPACIT.**	**INCIDENTES**
			59%	71%	38%	4%	85%	33%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

CUADRO CONSOLIDADO No.9

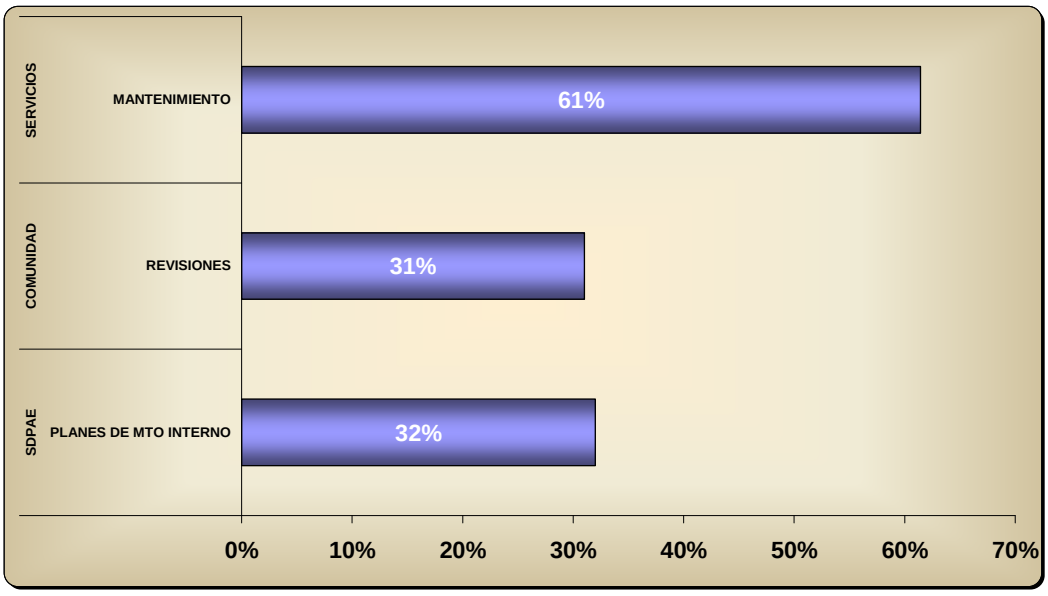
PREG.		TEMA						
9	SDPAE	9	**HERR CAP RESPUESTA**	PLAN INSTITUCIONAL	SIMULACIONES ANUALES	NIN/NS-NR		
			53%	68%	34%	10%		
9	COMUNIDAD	9	**ELEMENTOS EMERGENCIA**	LINTERNA	SIST ALTERNO PARA COCINAR	NIN/NS-NR		
			11%	19%	7%	4%		
8	SERVICIOS	9	**ELEMENTOS AT. EMERG.**	ACUEDUCTO	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**BOTIQUÍN**	**EQUIPOS AUTOCONTENIDO**
			48%	60%	38%	10%	89%	2%
12		9	**NIVEL DE RESPUESTA**	ENERGÍA	RESIDUOS SÓLIDOS	NIN/NS-NR	**3-12 HORAS%**	**MÁS DE 3 DIAS**
			44%	90%	16%	19%	49%	2%



MANTENIMIENTO DE REDES

CUADRO CONSOLIDADO No.10

PREG.		TEMA						
10	SDPAE	10	**PLANES DE MTO INTERNO**	SISTMAS DE ALARMA	BOMBEO ALTERNO	NIN/NS-NR		
			32%	50%	10%	26%		
11	COMUNIDAD	10	**REVISIONES**	GAS NATURAL	ALCANTARILLADO	NIN/NS-NR	**1 AÑO**	**5 AÑOS**
			31%	55%	21%	37%	20%	3%
9	SERVICIOS	10	**MANTENIMIENTO**	ACUEDUCTO	MOVILIDAD		**PREV**	**PREDIC**
			61%	81%	29%	11%	84%	34%



MANTENIMIENTO DE REDES

CUADRO CONSOLIDADO No.10

ANEXO

TIEMPOS DE MANTENIMIENTO EN MESES - SERVICIOS ENCUESTADOS

ACUEDUCTO

PRED/CORR	PREVENTIVO
12 MESES	9 MESES

ALCANTARILLADO

CORRECTIVO	PREVENTIVO
12 MESES	5 MESES

ENERGÍA

PREVENTIVO	PREDICTIVO
3 MESES	2 MESES

RESIDUOS

PREVENTIVO	PRED/CORR
1 MESES	0 MESES

MOVILIDAD

PREDICTIVO	CORRECTIVO
6.5 MESES	2 MESES

GAS

PREVENTIVO	PREDICTIVO
12 MESES	4 MESES

TELECOMUNICACIONES

PREDICTIVO	PREVENTIVO
5 MESES	2.5 MESES

7. RECOMENDACIONES

Para el Fortalecimiento y la Planeación de las Actuaciones de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos:

1. Estructurar un proyecto organizacional en el que se fortalezcan las funciones de la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos y sus miembros, a través de mesas de trabajo en las que se haga un diagnostico, una planeación, una asignación de roles y una evaluación de las acciones que a futuro se emprenderán en el Distrito en los próximos períodos.

2. Conformar mesas de trabajo con cada de los miembros de la comisión de acuerdo a su especialidad, para realizar un estudio de necesidades y caracterizar las líneas de acción que se adelantarán en la Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos entre el 2010 y 2011.

3. Identificar con cada institución las acciones que se vienen adelantando en materia de prevención del riesgo público en la redes de servicios públicos, vulnerabilidad funcional, vulnerabilidad sísmica y roles institucionales tenidos en cuenta para el buen funcionamiento del sistema.

4. Resaltar la función coordinadora que se le ha asignado a la DPAE para el fortalecimiento de los sistemas de redes de servicios públicos.

5. Monitorear mensual las acciones y contribuciones sobre las cuales las entidades se hayan comprometido ejecutar en cada una de las sesiones de la Comisión.

6. Incorporar las medidas que sean indispensables dentro del marco normativo y técnico para que sean implementados los planes, las políticas y los programas para reducir el riesgo en las redes de servicios públicos.

7. Incentivar el trabajo interdisciplinario, Distrital y estratégico tanto en la investigación como en el desarrollo de planes y protocolos que favorezcan la operación de los servicios públicos

8. Reforzar los mecanismos de sensibilización, divulgación y formación en los temas relacionados con las redes de servicios públicos y hacer visible el trabajo que las entidades distritales vienen adelantando.

9. Coordinar con las instituciones programas de capacitación para sus empleados y usuarios referentes a la percepción del riesgo y a la atención de emergencias.

10. Conocer la vulnerabilidad de la infraestructura frente a los distintos eventos y que esta información este disponible a nivel Distrital y local para que sea utilizada en planes de respuesta, mitigación y diseño de redes.

11. Actualizarse mínimo cada 5 años sobre que tipos de eventos están generando riesgo público en las redes.

Para Apoyar y Orientar a la Comunidad y a los empleados de la entidades en la Reducción del Riesgo en las Redes de Servicios Públicos:

- Desarrollar un sistema de detención temprana de riesgos en las redes de servicios públicos, orientado por un equipo técnico de las entidades pertenecientes a las redes de servicios públicos y a los líderes comunitarios, organizándose por UPZs y con el apoyo de las Alcaldías locales.

- Sensibilizar e inscribir en las UPZs a los líderes más representativos y aplicar algunas metodologías que deberán potenciar en el desarrollo de las competencias que serán tenidas en cuenta en el diseño de planes y programas de reducción del riesgo en las redes de servicios público.

- Realizar un levantamiento de información con líderes comunitarios por UPZs y referenciar esta información a las diferentes entidades pertenecientes a las redes de servicio, para que adopten medidas que nos permitan enfrentar las situaciones de riesgo en las redes de servicios público.

- Establecer una estrategia de comunicación masiva entre las distintas redes de servicios públicos para que sensibilicen a la comunidad y a sus empleados en la prevención del riesgo en las redes de servicios públicos.

- Capacitar a la comunidad para que se encuentre preparada al momento de presentarse las amenazas relacionadas con eventos que afecten las redes de servicios públicos.

- Articular en el ámbito local a las instituciones y las comunidades para que estructuren un sistema redes de servicios públicos, que este apoyado en la implementación de unas medidas de manejo que permitan mitigar el riesgo en las redes de servicios públicos, mantengan unos modelos comunicación e información transversal y con unos lineamientos de participación donde se designen claramente las funciones de cada uno de sus miembros.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Decreto 332 de 2004 DEL 11 DE Octubre de 2004. Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. Decreto 423 de 2006 del 11 de octubre del 2006. Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Resolución 138 del 10 de octubre de 2007. Dirección de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá.
4. Estudio sobre percepción pública sobre el manejo del riesgo en Bogotá. 25 de septiembre del 2005. DPAE, Secretaria de Gobierno y Centro Nacional de Consultoría.
5. Manejo del ambiente y riesgos ambientales en la región frasera del estado de México. Biblioteca virtual derecho, economía y ciencias sociales. 2007 José Isabel Juan Pérez.
6. Riesgo de desastres: una reflexión filosófica. 2009 Carmen Delia Almaguer Reverón. ISBN-13:978-84-692-5419-6. Nº Registro: 09/86603
7. Seguridad o prevención, percepción del riesgo. Luís Asunción Valverde. Artículo publicado por Focus –Perú, 28 mayo del 2008.
8. Percepción del riesgo sobre niveles de aceptabilidad del mismo. Ángela Maria Díaz Profesional del riesgo en SURATEP. Artículo Publicado por la revista de re Gerencia de riesgo s y seguros de la Fundación MAFRE.
9. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Elsy Bonilla Castro-Penélope Rodríguez Sehk. Grupo editorial Norma.
10. Guía para la presentación de proyectos. Ilpes. Siglo veintiuno editores.
11. Diseño y ensayo del Cuestionario de percepción del riesgo en la prevención de focos de Aedes Aegypti. Centro de la Habana. Lic. Maria Ibarra Sala. Lic. Marelis Chang Calderin. Dra. Maricel García Melian. Año 2003.
12. Conducta del consumidor, Jaime Rivera Camino. Año 200.

ANEXO 1

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR LOCALIDAD
AJUSTADA A CANTIDADES CONTRACTUALES

LOCALIDAD	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
USAQUÉN	1	4	9	8	44	57	122
CHAPINERO		1	1	2	10	35	49
SANTA FÉ		6	2		1		9
SAN CRISTÓBAL	3	30	5				38
USME	6	16					22
TUNJUELITO		11	5				16
BOSA		35	2				37
KENNEDY	1	31	41	1			74
FONTIBÓN		2	17	4			22
ENGATIVÁ		7	48	2			57
SUBA		22	20	7	82	9	140
BARRIOS UNIDOS			8	4	3		15
TEUSAQUILLO			2	7	6		14
LOS MÁRTIRES			6				6
ANTONIO NARIÑO		1	7				7
PUENTE ARANDA			21				21
LA CANDELARIA		2	1				2
RAFAEL URIBE U	2	14	15				30
CIUDAD BOLÍVAR	25	26	2				52
TOTAL ENCUESTAS POR ESTRATOS Y LOCALIDAD	**39**	**206**	**209**	**36**	**145**	**100**	**735**

ANEXO 2
FORMATOS DE ENCUESTAS APLICADAS

ANEXO 3

CONSOLIDADO DE LOCALIDADES Y BARRIOS

	LOCALIDAD	BARRIO
1	ANTONIO NARIÑO	POLICARPA
2	ANTONIO NARIÑO	RESTREPO
3	ANTONIO NARIÑO	SAN ANTONIO
4	ANTONIO NARIÑO	VILLA MAYOR
5	BARRIOS UNIDOS	7 DE AGOSTO
6	BARRIOS UNIDOS	LA CASTELLANA
7	BARRIOS UNIDOS	METRÓPOLIS
8	BARRIOS UNIDOS	VERAGUAS
9	BOSA	ATALAYAS
10	BOSA	BOSA
11	BOSA	BOSA BRASIL
12	BOSA	BOSA CALDAS
13	BOSA	BOSA LA LIBERTAD
14	BOSA	BOSA LA PAZ
15	BOSA	BOSA LAURELES
16	BOSA	BOSA SAN PEDRO
17	BOSA	BOSA SANTA FÉ
18	BOSA	CIUDADELA DEL RECREO
19	BOSA	EL DIAMANTE
20	BOSA	EL PROGRESO
21	BOSA	ESCOCIA VI
22	BOSA	INDEPENDENCIA
23	BOSA	JAZMÍN
24	BOSA	LA ESPERANZA
25	BOSA	LA LIBERTAD
26	BOSA	LA PAZ
27	BOSA	PIAMONTE
28	BOSA	PORTAL DEL CALI
29	BOSA	PORVENIR
30	BOSA	POTRERITO
31	BOSA	PRIMAVERA
32	BOSA	PROTERITOS
33	BOSA	SAM BERNARDINO
34	BOSA	SAN DIEGO
35	BOSA	SAN PABLO
36	BOSA	SANTA FÉ
37	BOSA	SANTAFÉ III
38	BOSA	SORBANA
39	BOSA	TAIRONA
40	BOSA	VILLA DEL RÍO
41	BOSA	LA AZUCENA
42	BOSA	SANTIAGO LAS ATALAYAS
43	CANDELARIA	LAS AGUAS
44	CHAPINERO	CHAPINERO
45	CHAPINERO	CHICÓ
46	CHAPINERO	CHICÓ ALTO
47	CHAPINERO	EL LAGO
48	CHAPINERO	EL NOGAL
49	CHAPINERO	EL PARAÍSO
50	CHAPINERO	EL RETIRO

	LOCALIDAD	BARRIO
51	CHAPINERO	HÉROES
52	CHAPINERO	LA SOLEDAD
53	CHAPINERO	LAGO CHICÓ
54	CHAPINERO	ROSALES
55	CHAPINERO	UNILAGO
56	CHAPINERO	NOGAL
57	CIUDAD BOLÍVAR	ARBORIZADORA
58	CIUDAD BOLÍVAR	ARBORIZADORA ALTA
59	CIUDAD BOLÍVAR	ARGENTINA
60	CIUDAD BOLÍVAR	BELLAVISTA
61	CIUDAD BOLÍVAR	BOSQUE MADRIGAL
62	CIUDAD BOLÍVAR	CASA LOMA
63	CIUDAD BOLÍVAR	CASAGRANDE
64	CIUDAD BOLÍVAR	CORUÑA
65	CIUDAD BOLÍVAR	DUCALES
66	CIUDAD BOLÍVAR	GALICIA
67	CIUDAD BOLÍVAR	GRUPOS
68	CIUDAD BOLÍVAR	HUERTAS
69	CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALÉN
70	CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALÉN (BVISTA)
71	CIUDAD BOLÍVAR	JUAN PABLO
72	CIUDAD BOLÍVAR	JUAN PABLO II
73	CIUDAD BOLÍVAR	LAS MANITAS
74	CIUDAD BOLÍVAR	LUCERO
75	CIUDAD BOLÍVAR	MANUELA BELTRÁN
76	CIUDAD BOLÍVAR	MOCHUELO
77	CIUDAD BOLÍVAR	PARAÍSO JERUSALÉN
78	CIUDAD BOLÍVAR	PERDOMO
79	CIUDAD BOLÍVAR	POTOSÍ
80	CIUDAD BOLÍVAR	PRADERA
81	CIUDAD BOLÍVAR	R. CANADÁ
82	CIUDAD BOLÍVAR	SAN FRANCISCO
83	CIUDAD BOLÍVAR	SAN VICENTE
84	CIUDAD BOLÍVAR	SANTA VIVIANA
85	CIUDAD BOLÍVAR	TANQUE
86	CIUDAD BOLÍVAR	TRES REYES
87	ENGATIVÁ	ALAMEDA
88	ENGATIVÁ	ALMERÍA
89	ENGATIVÁ	BOCHICA
90	ENGATIVÁ	BOCHICA III
91	ENGATIVÁ	BOLIVIA
92	ENGATIVÁ	BOYACÁ REAL
93	ENGATIVÁ	CIUDADELA
94	ENGATIVÁ	CIUDADELA FLORIDA DE LA SABANA
95	ENGATIVÁ	COLSUBSIDIO
96	ENGATIVÁ	EL LUJAN
97	ENGATIVÁ	EL MUELLE
98	ENGATIVÁ	ENCANTO
99	ENGATIVÁ	FLORIDA
100	ENGATIVÁ	LA CABAÑA

	LOCALIDAD	BARRIO
101	ENGATIVÁ	LA ESTANCIA
102	ENGATIVÁ	LA ESTRADA
103	ENGATIVÁ	LA FLORÍDA
104	ENGATIVÁ	LA GRANJA
105	ENGATIVÁ	LA ISABELLA
106	ENGATIVÁ	LAS FERIAS
107	ENGATIVÁ	MORISCO
108	ENGATIVÁ	NORMANDÍA II
109	ENGATIVÁ	QUIRIGUA
110	ENGATIVÁ	QUIRINAL
111	ENGATIVÁ	SABANAS DEL DORADO
112	ENGATIVÁ	SAN MARCOS
113	ENGATIVÁ	SANTA HELENITA
114	ENGATIVÁ	TABORA
115	ENGATIVÁ	UNIR
116	ENGATIVÁ	VILLA DEL MADRIGAL
117	ENGATIVÁ	VILLA DEL MAR
118	ENGATIVÁ	VILLA GLADYS
119	ENGATIVÁ	VILLAś DEL GRANADA
120	FONTIBÓN	ATAHÚALPA
121	FONTIBÓN	ATHAUALPA
122	FONTIBÓN	CIUDAD SALITRE
123	FONTIBÓN	EL RECODO
124	FONTIBÓN	FLANDES
125	FONTIBÓN	FONTIBÓN
126	FONTIBÓN	FONTIBÓN RECODO
127	FONTIBÓN	HB
128	FONTIBÓN	INTERNACIONAL
129	FONTIBÓN	LA ĆABAÑA
130	FONTIBÓN	LAS FLORES
131	FONTIBÓN	MODELIA
132	FONTIBÓN	PEDREGAL
133	FONTIBÓN	REFUGIO
134	FONTIBÓN	SALITRE
135	FONTIBÓN	SAUSALITO
136	FONTIBÓN	SELVA DORADA
137	FONTIBÓN	VERSALLES
138	FONTIBÓN	VILLA LILIANA
139	KENNEDY	ALMENAR
140	KENNEDY	ALQUERÍA
141	KENNEDY	AMPARO CAÑIZARES
142	KENNEDY	BANDERAS
143	KENNEDY	BOITÁ
144	KENNEDY	BRITALIA
145	KENNEDY	CALARCÁ
146	KENNEDY	CAMPO HERMOSO
147	KENNEDY	CARIMAGUA
148	KENNEDY	CARVAJAL
149	KENNEDY	CASABLANCA
150	KENNEDY	CIUDAD GRANADA

	LOCALIDAD	BARRIO
151	KENNEDY	CLASS ROMA
152	KENNEDY	DINDALITO
153	KENNEDY	EL AMPARO
154	KENNEDY	EL CARMELO
155	KENNEDY	EL OLIVO
156	KENNEDY	HOGARES COLOMBIANOS
157	KENNEDY	KENNEDY
158	KENNEDY	LA CHUCUA
159	KENNEDY	LA MARÍA
160	KENNEDY	LAS BRISAS
161	KENNEDY	LAS MARGARITAS
162	KENNEDY	LOS ALMENDROS
163	KENNEDY	MARSELLA
164	KENNEDY	MONTERREY
165	KENNEDY	NUEVA MARSELLA
166	KENNEDY	OLARTE
167	KENNEDY	PASTRANITA
168	KENNEDY	PATIO BONITO
169	KENNEDY	PERIODISTAS
170	KENNEDY	PÍO II
171	KENNEDY	RIVERAS DE OCCIDENTE
172	KENNEDY	ROMA LA UNIDAD
173	KENNEDY	SAN CARLOS
174	KENNEDY	TEQUENDAMA
175	KENNEDY	TIMIZA
176	KENNEDY	TINTAL
177	KENNEDY	TINTALITO
178	KENNEDY	VEGAS DE SANTA ANA
179	KENNEDY	VILLA ALEXANDRA
180	KENNEDY	VILLA CAMILA
181	KENNEDY	VILLA DE LA LOMA
182	KENNEDY	VILLA EMILIA
183	KENNEDY	VILLA NELLY
184	KENNEDY	VILLANUEVA
185	KENNEDY	VISIÓN COLOMBIA
186	KENNEDY	ZARZAMORA
187	MÁRTIRES	EL PROGRESO
188	PUENTE ARANDA	RECUERDO
189	PUENTE ARANDA	SANTA ISABEL
190	PUENTE ARANDA	SANTA MATILDE
191	RAFAEL URIBE	CANDELARIA
192	RAFAEL URIBE	CENTENARIO
193	RAFAEL URIBE	DIANA TURBAY
194	RAFAEL URIBE	EL PESEBRE
195	RAFAEL URIBE	GRANJA DE SAN PABLO
196	RAFAEL URIBE	LAS COLINAS
197	RAFAEL URIBE	LOMAS
198	RAFAEL URIBE	MARCO FIDEL SUÁREZ
199	RAFAEL URIBE	MARRUECOS
200	RAFAEL URIBE	MOLINOS

	LOCALIDAD	BARRIO
201	RAFAEL URIBE	MOLINOS II
202	RAFAEL URIBE	OLAYA
203	RAFAEL URIBE	QUIROGA
204	RAFAEL URIBE	RESURRECCIÓN
205	RAFAEL URIBE	RÍO DE JANEIRO
206	RAFAEL URIBE	SAN FRANCISCO
207	RAFAEL URIBE	SAN JOSÉ
208	RAFAEL URIBE	SANTA LUCÍA
209	RAFAEL URIBE	SOCORRO
210	SAN CRISTÓBAL	20 DE JULIO
211	SAN CRISTÓBAL	ALTAMIRA
212	SAN CRISTÓBAL	BUENAVISTA ORIENTAL
213	SAN CRISTÓBAL	BUENOS AIRES
214	SAN CRISTÓBAL	COUNTRY SUR
215	SAN CRISTÓBAL	EL RODEO
216	SAN CRISTÓBAL	GUACAMAYAS
217	SAN CRISTÓBAL	JUAN REY
218	SAN CRISTÓBAL	LA SIERRA
219	SAN CRISTÓBAL	LA VICTORIA
220	SAN CRISTÓBAL	MALVINAS
221	SAN CRISTÓBAL	MANANTIAL
222	SAN CRISTÓBAL	MIRADOR
223	SAN CRISTÓBAL	MOLINOS II
224	SAN CRISTÓBAL	RAMAJAL
225	SAN CRISTÓBAL	REPÚBLICA DE CANADÁ
226	SAN CRISTÓBAL	SAN ISIDRO
227	SAN CRISTÓBAL	SOSIEGO
228	SAN CRISTÓBAL	VILLA DE LOS ALPES
229	SAN CRISTÓBAL	VILLA JAVIER
230	SANTA FÉ	CENTRO
231	SANTA FÉ	LA MACARENA
232	SUBA	ALHAMBRA
233	SUBA	BOCHALEMA
234	SUBA	CAFAM III
235	SUBA	CALATRAVA
236	SUBA	CASA BLANCA
237	SUBA	CASTELLANA
238	SUBA	COLINA CAMPESTRE
239	SUBA	COMPARTIR
240	SUBA	COSTA AZUL
241	SUBA	FONTANAR
242	SUBA	GAITANA
243	SUBA	GRANADA NORTE
244	SUBA	GRATAMIRA
245	SUBA	IBERIA
246	SUBA	LA ESPAÑOLA
247	SUBA	LAGOS DE SUBA
248	SUBA	LAS VILLAS
249	SUBA	LISBOA
250	SUBA	MAZURÉN

	LOCALIDAD	BARRIO
251	SUBA	MIRANDELA
252	SUBA	N. ZELANDA
253	SUBA	NIZA
254	SUBA	NIZA 8
255	SUBA	NIZA NORTE
256	SUBA	NUEVA TIBABUYES
257	SUBA	PASADENA
258	SUBA	PONTEVEDRA
259	SUBA	PRADO VERANIEGO
260	SUBA	PUENTE LARGO
261	SUBA	RINCÓN
262	SUBA	SAN FRANCISCO
263	SUBA	SAN JOSÉ DE BAVARIA
264	SUBA	SOTILEZA
265	SUBA	SUBA CENTRO
266	SUBA	TIBABUYES
267	SUBA	TORRE DE SAN LUCAS
268	SUBA	TUNA ALTA
269	SUBA	VICTORIA NORTE
270	SUBA	VILLA ELISA
271	SUBA	VILLA MARIA
272	SUBA	VILLA GLORIA
273	SUBA	VIRREY
274	SUBA	VISTA SUBA
275	TEUSAQUILLO	GALÁN
276	TEUSAQUILLO	NICOLÁS DE FEDERMÁN
277	TEUSAQUILLO	QUINTA PAREDES
278	TUNJUELITO	ISLA DEL SOL
279	TUNJUELITO	TUNAL
280	TUNJUELITO	VENECIA
281	USAQUÉN	SANTA ANA
282	USAQUÉN	ALTABLANCA
283	USAQUÉN	ARGOS 183
284	USAQUÉN	BABILONIA
285	USAQUÉN	BELLA SUIZA
286	USAQUÉN	CALLEJA
287	USAQUÉN	CEDRITOS
288	USAQUÉN	CEDRO GOLF
289	USAQUÉN	CHICÓ
290	USAQUÉN	CHICÓ ALTO
291	USAQUÉN	LA CAROLINA
292	USAQUÉN	LA CASTELLANA
293	USAQUÉN	LA ESPERANZA
294	USAQUÉN	LISBOA
295	USAQUÉN	MIRADOR DEL NORTE
296	USAQUÉN	MULTICENTRO
297	USAQUÉN	NIZA 8
298	USAQUÉN	ORQUÍDEAS
299	USAQUÉN	PRADO DEL COUNTRY
300	USAQUÉN	RECODO DEL COUNTRY

	LOCALIDAD	BARRIO
301	USAQUÉN	RINCÓN DEL CHICÓ
302	USAQUÉN	SAN CRISTÓBAL
303	USAQUÉN	SAN SIMÓN
304	USAQUÉN	SANTA ANA
305	USAQUÉN	SANTA BÁRBARA
306	USAQUÉN	SANTA PAULA
307	USAQUÉN	SANTA TERESA
308	USAQUÉN	UNICERRO
309	USAQUÉN	VERBENAL
310	USME	AURORA
311	USME	CASA REY
312	USME	CURUBO
313	USME	EL ESPINO
314	USME	EL RUBÍ
315	USME	NUEVO PORVENIR
316	USME	PORTAL DEL DIVINO
317	USME	SANTA LIBRADA
318	USME	YOMASA
319	USME	YOMASA II

ANEXO 4
CARTAS DE PRESENTACIÓN PARA
APLICACIÓN DE ENCUESTA

ANEXO 5
CUADRO CONSOLIDADO DE ENCUESTAS A COMUNIDAD

LOCALIDAD	ESTRATO												SUBTOTALES POR LOCALIDAD	
	1	1C	2	2C	3	3C	4	4C	5	5C	6	6C	EJECUCION	MUESTRA
USAQUEN	0	1	3	4	8	9	7	8	27	44	60	57	105	123
CHAPINERO			1	1	1	1	3	2	17	10	33	34	69	48
SANTAFE			1	6	2	2			1	1			13	9
SAN CRISTOBAL	3	3	25	29	5	5							70	37
USME	6	6	19	16									47	22
TUNJUELITO			3	11	2	5							21	16
BOSA	6		45	35	1	2							89	37
KENNEDY	1	1	46	31	42	40	3	2					166	74
FONTIBON	2		5	2	18	17	8	4	2				58	23
ENGATIVA			8	7	58	47	3	2	1				126	56
SUBA			16	22	30	20	12	7	77	82	9	9	275	140
BARRIOS UNIDOS					2	8	1	4	19	3			37	15
TEUSAQUILLO					1	2	3	7	2	5			20	14
LOS MARTIRES					3	5							8	5
ANTONIO NARIÑO			1	1	8	7							17	8
PUENTE ARANDA					13	21							34	21
LA CANDELARIA			2	2	2	1							7	3
RAFAEL URIBE	2	2	18	14	14	15							65	31
CIUDAD BOLIVAR	39	26	25	25	2	2							119	53

EJECUCION	59		218		212		40		146		102		777	
MUESTRA AJUSTADA A CONTRACTUAL		39		206		209		36		145		100		735
MUESTRA INICIAL		40		210		213		37		148		102	750	

1C-2C-3C-4C-5C-6C CANTIDADES DE ENCUESTAS POR ESTRATO SEGUN MUESTRA AJUSTADA A CANTIDADES CONTRACTUALES

ANEXO 6
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS EN EMPRESAS

EJECUCIÓN REAL EN EMPRESAS

	SERVICIOS	EMPRESAS			
		NOMBRE	PROY	EJEC	%
1	ENERGIA	CODENSA	30	**29**	**97%**
		EEB	10	**10**	**100%**
2	ACUEDUCTO	EAAB	30	**16**	**53%**
3	GAS NATURAL	GAS NATURAL	30	**23**	**77%**
4	MOVILIDAD	TERMINAL	30	**7**	**23%**
		SEC MOVILIDAD	30	**24**	**80%**
		IDU	30	**17**	**57%**
5	RESIDUOS SOLIDOS	UAESP	30	**19**	**63%**
6	TELECOMUNICACIONES	EPM	30	**24**	**80%**
		ETB	30	**21**	**70%**
		AVANTEL	30	**20**	**67%**
7	ALCANTARILLADO	EAAB	30	**15**	**50%**
8	TODAS	SDHT	30	**25**	**83%**

TOTAL DE EJECUCIÓN	**250**
REQUERIDAS CONTRACTUALES	**245**
% EJECUCIÓN	**102%**

ANEXO 7

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS SDPAE

	ENTIDAD	CANT. FUNCIONARIOS
1	AGUAS BOGOTA	1
2	ALCALDIA CANDELARIA	1
3	ASEO CAPITAL	1
4	AVANTEL	2
5	CODENSA	1
6	COMCEL	1
7	DILE	1
8	DPAE	2
9	EAAB	2
10	ETB	2
11	GAS NATURAL	1
12	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	1
13	IDPAC	1
14	IDU	1
15	ISA CENTRO TRANSPORTE DE ENERGIA	1
16	MANTENIMIENTO VIAL	1
17	MINJUSTICIA	1
18	NO ESPECIFICA	18
19	SDHT	2
20	SDIS	1
21	SDM	1
22	SDP	1
23	SDS	1
24	TELECOM	1
25	TERMINAL DE TRANSP	2
26	UNIANDES	2

TOTAL DE EJECUCION **50**

ANEXO 8
COMUNIDAD ENCUESTADA
RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

RECOMENDACIONES

ATENCION EMERGENCIAS	DEBERIA EXISTIR UN UNICO NÚMERO DE MERGENCIAS PARA TODO
COBERTURA	ALCANTARILLADO Y BASURAS QUE SE EXTIENDAN A LOS LUGARES APARTADOS URBANOS ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO ATENCION OPORTUNA CON CALIDAD E INFORMACION
CULTURA	BUEN USO DE LOS SERVICIOS CONCIENTIZAR Y SENSIBILIZAR A LAS PERSONAS MEDIANTE MAS PUBLICIDAD Y INCULCAR HABITOS A LOS NIÑOS PARA TENER UN BUEN MANEJO DE LOS SERVICIOS AHORRO EN EL CONSUMO GASTAR LO NECESARIO LLAMAR SOLO A PROFESIONALES COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
EDUCACION	ADECUAR EL SISTEMA DE PREVENCION PARA HACERLO MAS AMIGABLE DAR A CONOCER EL DEBER ACTUAR ANTES, DURANTE Y DESPUES DE UN EVENTO CURSOS PARA PREPARARSE PARA UNA EMERGENCIA QUE CADA EMPRESA DE CONSTANTE CAPACITACION - CHASRLAS - TALLERES - INFORMACION SOBRE RIESGOS POTENCIALES Y PREVENCION EN LAS LOCALIDADES Y SIMULACROS, REVISIONES, VISITAS PREVENTIVAS Y MANTENIMIENTOS PERIODICOS REALIZADOS POR PERSONAL CAPACITADO DIFUNDIR INFORMACION OPORTUNAMENTE
MANTENIMIENTO	HACER BUEN MANTENIMIENTO DE REDES ESTAR MAS PENDIENTES PARA PREVENIR HACIENDO PRESENCIA HACER SEGUIMIENTO POR EL ESTADO DEL SERVICIO MEDIANTE SUPERVISION DE DEBERIAN HACER REVISIONES DE LAS CONEXIONES EXTERNAS E INTERNAS HACER REVISIONES NO POR DAÑOS SI NO POR PREVENCION RESPONDER RAPIDAMENTE A EMERGENCIAS Y A SOLICITUDES DE SERVICIO TECNICO
MANTENIMIENTO - SOLICITUD	ALCANTARILLADO ESTAR MAS OPENDIENTES DE DESTAPAR LAS ALCANTARILLAS DE AGUAS LLUVIAS FALTA DE CONTROL HACERCA DE LOS DAÑOS EN TUBERIAS Y ESTO ES COBRADO AL FALTA DE MANTENIMIENTO EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO
MEDIOS	ATRAVES DE LA DEFENSA CIVIL HACER PRESENCIA Y CAPACITACIONES ADJUNTAR FOLLETOS EN LOS RECIBOS DE COBRO PARA CONOCER ACERCA DE LAS DIVERSAS PREVENCIONES HACER CAMPAÑAS POR TV
SERVICIO	ACTUALIZACION DE REDES MAS TECNOLOGIA Y MAS PREPARACION DEL PERSONAL BAJAR PRECIOS MEJORAR SERVICIOS ATENDER LLAMADAS MAS URGENTES DEBEN PREOCUPARSE MAS POR LA SEGURIDAD QUE POR COBRAR INSUFICIENCIA EN LA ATENCION DEL SERVICIO
SERVICIO - USUARIO	ESCUCHAR A LOS USUARIOS EVITAR INSEGURIDAD AVISANDO CUANDO VAN HACER LAS RESPECTIVAS REVISIONES Y CARNETIZAR AL PERSONAL EXPERTO QUE REALIZA LA ACTIVIDAD. MAS ATENTOS Y AMABLES A LA HORA DE HACER UN RECLAMO O SOLICITAR MAS PENDIENTES Y OPORTUNOS CUANDO SE LES SOLICITE UNA VISITA MAYOR CONTROL DE LAS EMPRESAS SOBRE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DEL
SERVICIO SOLICITUD	LUGAR Y HORA EXACTA PARA RECOLECCION DE BASURA NO ES JUSTO PAGAR MAS DE RECOLECCION QUE DE LA MISMA AGUA MOVILIDAD DISCAPACITADOS

OBSERVACIONES

ADECUADA FORMA PARA INFORMAR Y SENSIBILIZAR
AYUDA A ALERTAR SOBRE EL RIESGO, PRECAUCIONES Y A LA REFLEXION
BASTANTE COMPLETA LA ENCUESTA
BUENA PERO PUESTA EN PRACTICA, SE ESPERAN RESULTADOS
DEBERIA SER UNA ENCUESTA A NIVEL DE CENSO, ES DECIR PARA TODOS LOS QUE RESIDEN EN BOGOTA
HACER MAS SEGUIDO ESTA CLASE DE ENCUESTAS PARA CONTROLAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
BUENO YA QUE SIRVE PARA PONER INQUIETUDES
IMPORTANTE TENER ENCUENTA EL USUARIO
ME GUSTO ESTE EJERCICIO PARA EXPRESAR LAS INCONFORMIDADES
YO SOY ARRENDATARIA Y NO TENGO NADA QUE VER
QUE OJALA LAS OBSERVACIONES SEAN ESCUCHADAS Y ATENDIDAS

ANEXO 9

RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

SDPAE Y SERVICIOS ENCUESTADOS

	SDPAE	SERVICIOS		
RECOMENDACIONES	MEJORAR Y REFORZAR LOS MECANISMOS DE DIVULGACION Y DIFUSION DE LA INFORMACION RELACIONADA CON ESTOS TEMAS. VISUALIZAR EL TRABAJO QUE LAS ENTIDADES DISTRITALES VIENEN ADELANTANDO AL RESPECTO	SEGUIR MEJORANDO		
	FORTALECER LAS TELECOMUNICACIONES			
	INTENTAR AGRUPAR A LAS ENTIDADES	ESTABLECER UN GRUPO FUNCIONAL CON TODAS LAS EMPRESAS DE COMUNICACIÓN PARA EN CASO DE UNA CATASTROFE SE UNAN Y AYUDEN A LA COMUNIDAD	ACORDE CON LA COMPETENCIA Y FUNCIONES DE CADA ENTIDAD SE AYUDA O BRINDA DIRECTAMENTE EL SERVICIO AL USUARIO.	
	ACLARAR PLAN DE ACCION PARA REDUCCION DE VULNERABILIDAD	DETERMINAR DE MANERA MAS CONCRETA EL ASPECTO DE VULNERABILIDAD FUNCIONAL PARA ATENDERLO	SALIDAS A TERRENO PARA EL PERSONAL NUEVO.	SERIA NECESARIO PRESIONAR A LOS GESTORES EN LA MESURA DE TIEMPO DE RECONEXION CUANDO HAYA UN EVENTO CRITICO

	SDPAE	SERVICIOS
OBSERVACIONES	TRABAJAR POR SUBCOMISION AGRUPANDO TIPO DE SERVICIOS	LA OPERACIÓN O RECONEXION DEL SERVICIO EN TIEMPO,DEPENDE DEL TIPO DE FALLA POR LO CUAL NO SE PUEDE ESTABLECER UN ESTANDAR EN DIAS
		SI EXISTEN ENTIDADES CON COMPETENCIA EN EL TEMA DE GESTION DEL RIESGO DEBIERA PROMOVERSE LA SENSIBILIZACION Y SOCIALIZACION DE LOS TEMAS ENTRE TODA LA FAMILIA DISTRITAL