



# Informe de Gestión de PQRS Enero 2021

Subdirección Administrativa y Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero  
2021

## TABLA DE CONTENIDO

TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO .....	3
TOTAL, PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO .....	4
PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....	4
TOTAL, PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....	5
DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO .....	6
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO .....	6
TOTAL, PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.....	7
PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN .....	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	9

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### Informe Mensual PQRS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, El Decreto 019 de 2014 y la Resolución 0003565 de 2015 de MinTic, a continuación, presenta informe correspondiente al mes de enero de 2021, en los siguientes términos:

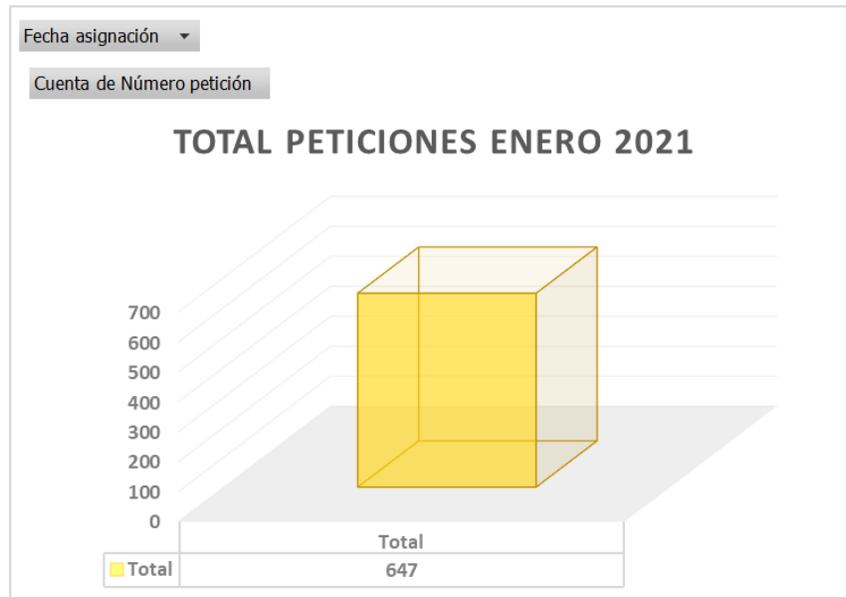
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de enero se registró un total de 647 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 77,12% entre el derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. “poda de árboles - subdirección de recolección barrido y limpieza”, 2. “recolección residuos escombros animal muerto-ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” y “aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio” dieron un total de 66,2%. En el mes se realizaron traslados a otras debido a que se identificaron que no eran competencia de la UAESP. En cuanto a las peticiones cerradas del periodo representan un total 647 requerimientos

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**

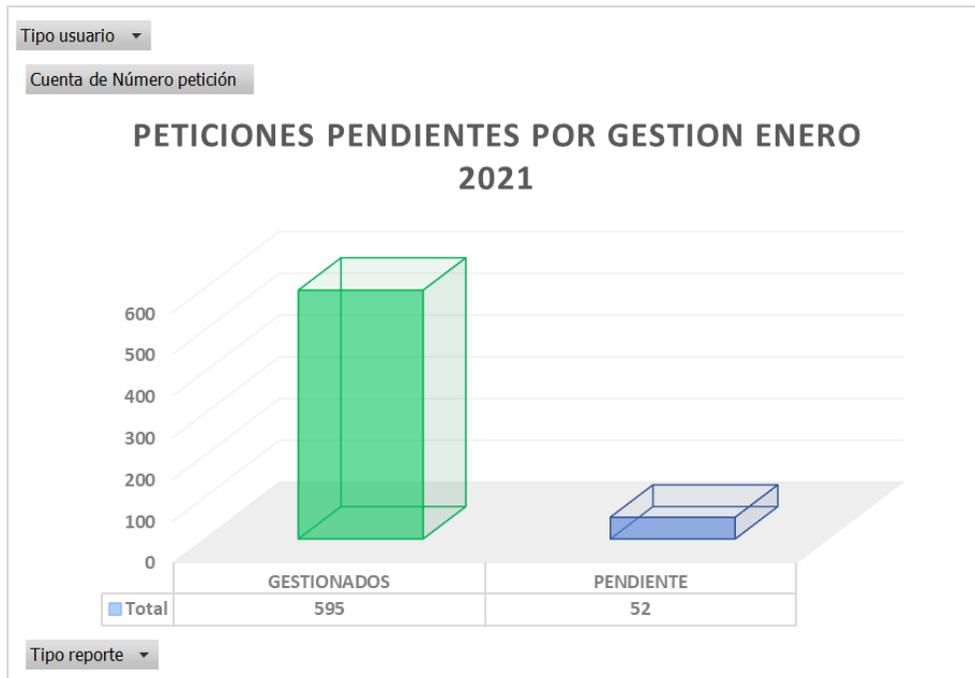
TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el mes de enero de 2021 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales un total de 647 en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TOTAL, PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el mes de enero de 2021 se identificaron (52) requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 92% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

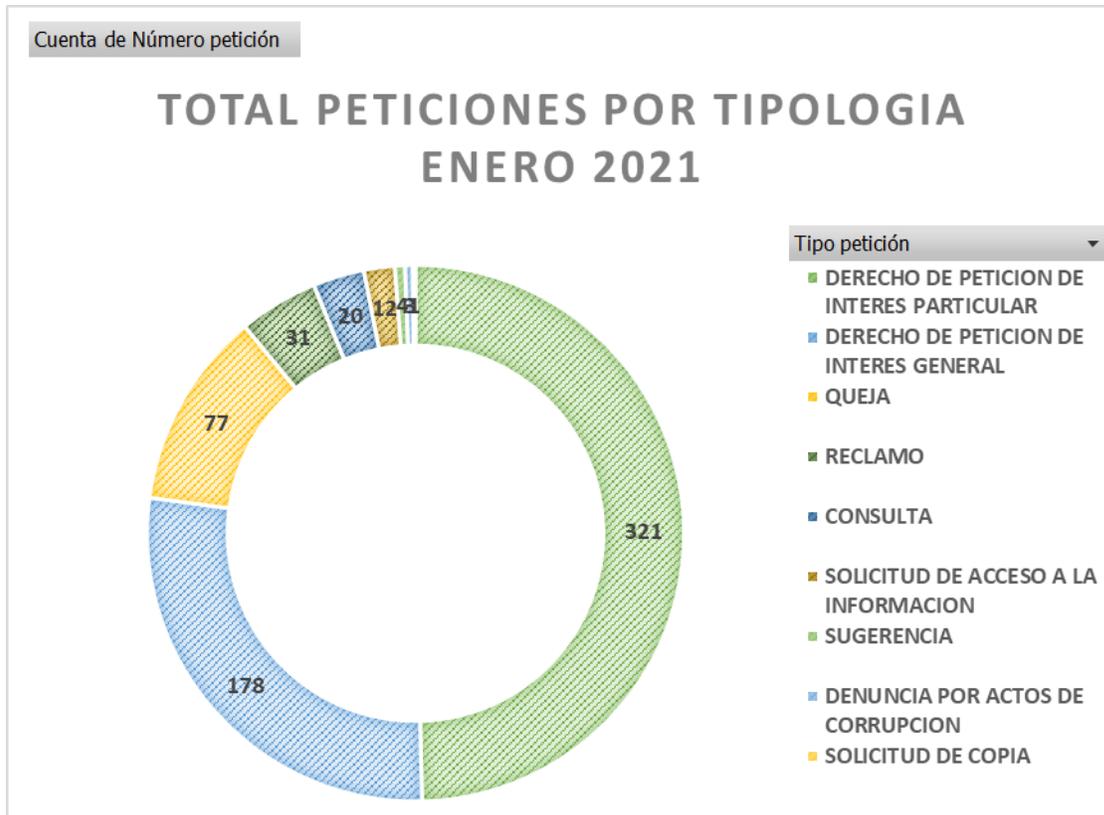


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas, ingresadas y cerradas en la entidad conto un promedio de 1,37 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TOTAL, PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

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



**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 321 peticiones (49,61%), seguida por el derecho de petición de intereses general con 178 peticiones (27,51%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



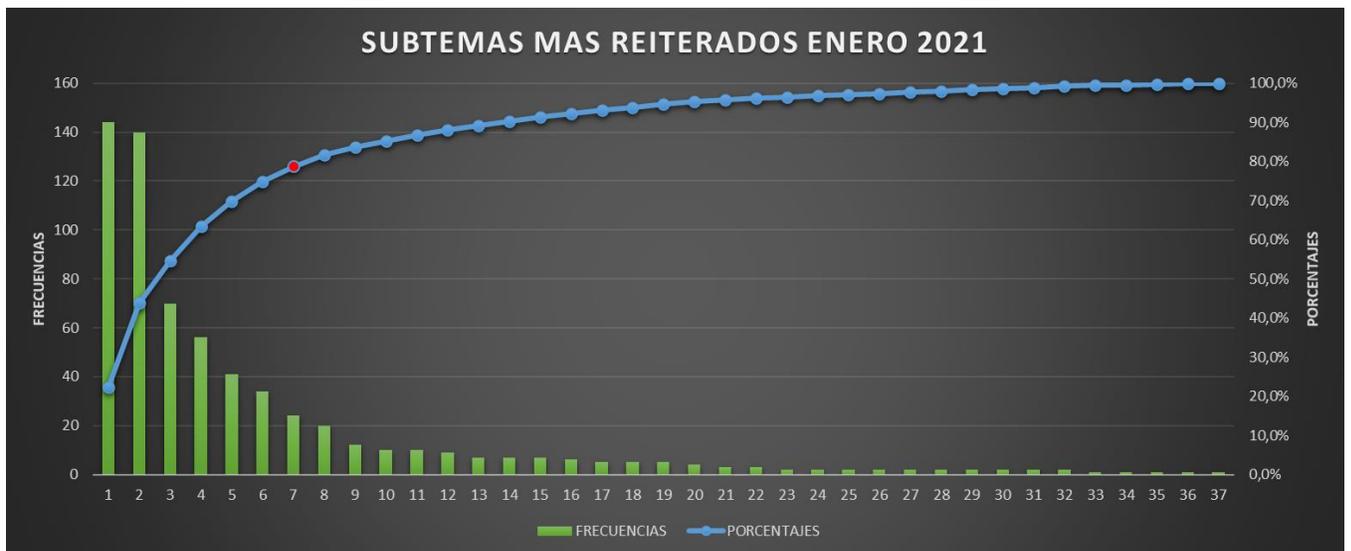
**Análisis:** El subtema más reiterado para el mes de enero se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de recolección barrido y limpieza, con 364 peticiones que corresponden al 56,2% del total de las peticiones recibidas.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	144	22,26%	144	22,3%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGE	140	21,64%	284	43,9%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	70	10,82%	354	54,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	56	8,66%	410	63,4%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL S	41	6,34%	451	69,7%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADA	34	5,26%	485	75,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRES	24	3,71%	509	78,7%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SU	20	3,09%	529	81,8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	12	1,85%	541	83,6%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAM	10	1,55%	551	85,2%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DE	10	1,55%	561	86,7%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SER	9	1,39%	570	88,1%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	7	1,08%	577	89,2%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	7	1,08%	584	90,3%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	7	1,08%	591	91,3%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUM	6	0,93%	597	92,3%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	5	0,77%	602	93,0%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	0,77%	607	93,8%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	5	0,77%	612	94,6%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4	0,62%	616	95,2%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	3	0,46%	619	95,7%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE	3	0,46%	622	96,1%
SOLICITUD RURO	2	0,31%	624	96,4%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUM	2	0,31%	626	96,8%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIO	2	0,31%	628	97,1%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	2	0,31%	630	97,4%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	2	0,31%	632	97,7%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL S	2	0,31%	634	98,0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,31%	636	98,3%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,31%	638	98,6%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION D	2	0,31%	640	98,9%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	2	0,31%	642	99,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,15%	643	99,4%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGE	1	0,15%	644	99,5%
SOLICITUDES DE CERTIFICACION DE DISPONIBILIDAD DE LA PRESTACION DEL	1	0,15%	645	99,7%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPEF	1	0,15%	646	99,8%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,15%	647	100,0%
<b>Total general</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

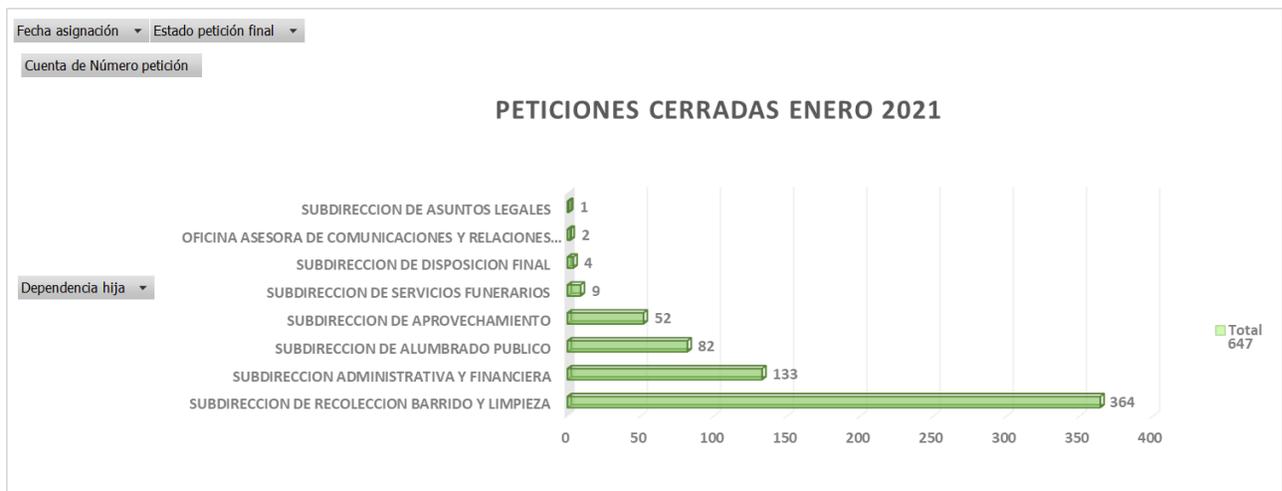


**Análisis:** Para el mes de enero se identificó que el 21,3% correspondiente a los 7 primeros subtemas, generó una afectación al 78,7% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

El subtema más reiterado para el mes de enero es “poda de árboles - subdirección de recolección barrido y limpieza” el cuál se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### TOTAL, PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones en el mes de enero del año 2021, se observó que fueron cerradas (647), las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

### PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

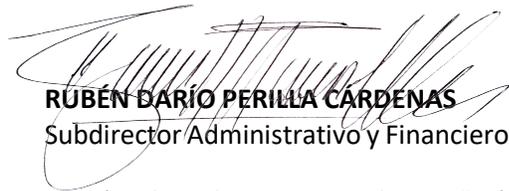
### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusión:

1. Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad.
2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 647 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 647 PQRS.

#### Recomendaciones:

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



**RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS**  
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Paula Camila Vega Bustos y Wilson Mariño López Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera  
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera  
Aprobó: Rubén Darío Perilla Cárdenas – Subdirector Administrativo y Financiero