



Informe de Gestión de PQRS Febrero 2021

Subdirección Administrativa y Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo de
2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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.....	5
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.....	6
DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.....	7
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.....	8
TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.....	10
PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

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 febrero de 2021, en los siguientes términos:

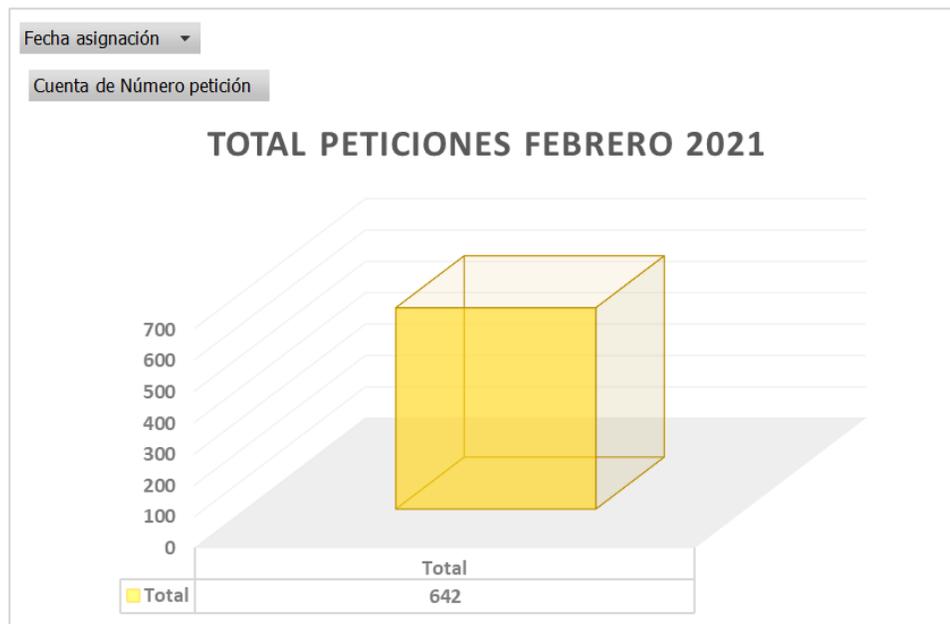
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 febrero se registró un total de 642 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 82,2% entre el derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. “recolección residuos escombros animal muerto-ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” y 2. “poda de árboles - subdirección de recolección barrido y limpieza”. 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 642 requerimientos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

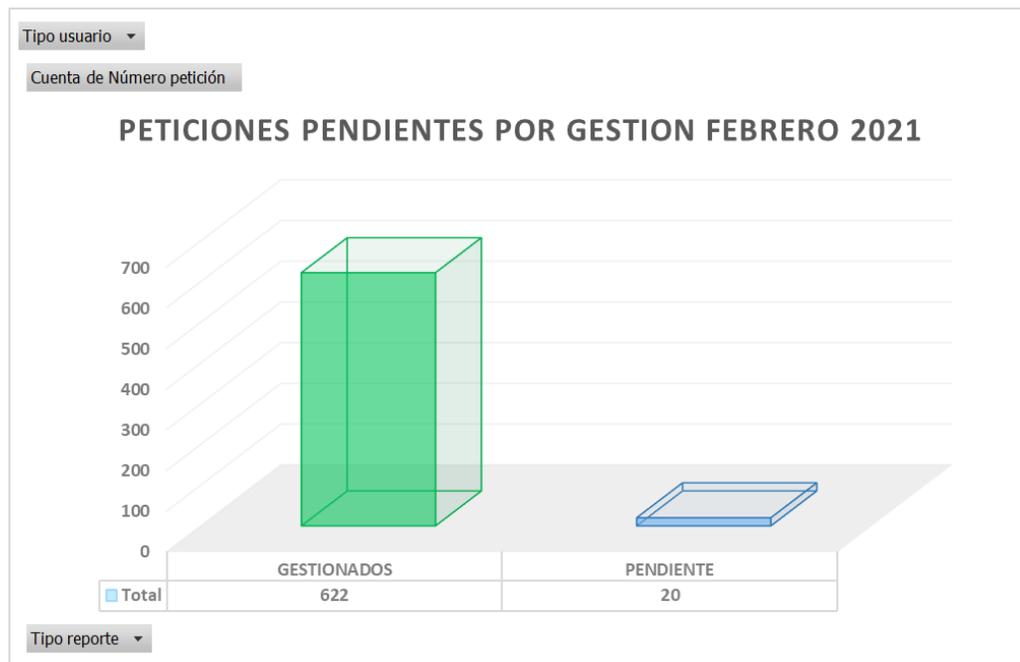
TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de febrero 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 642 requerimientos distribuidos en: quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

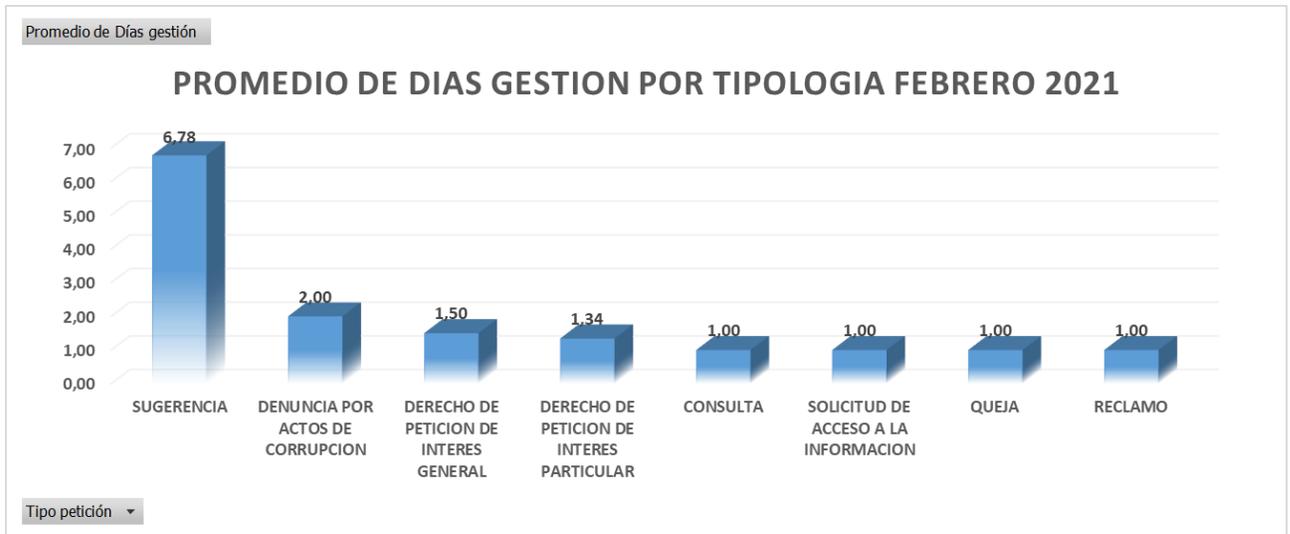
TOTAL, PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de febrero de 2021 se identificaron 20 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 97% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

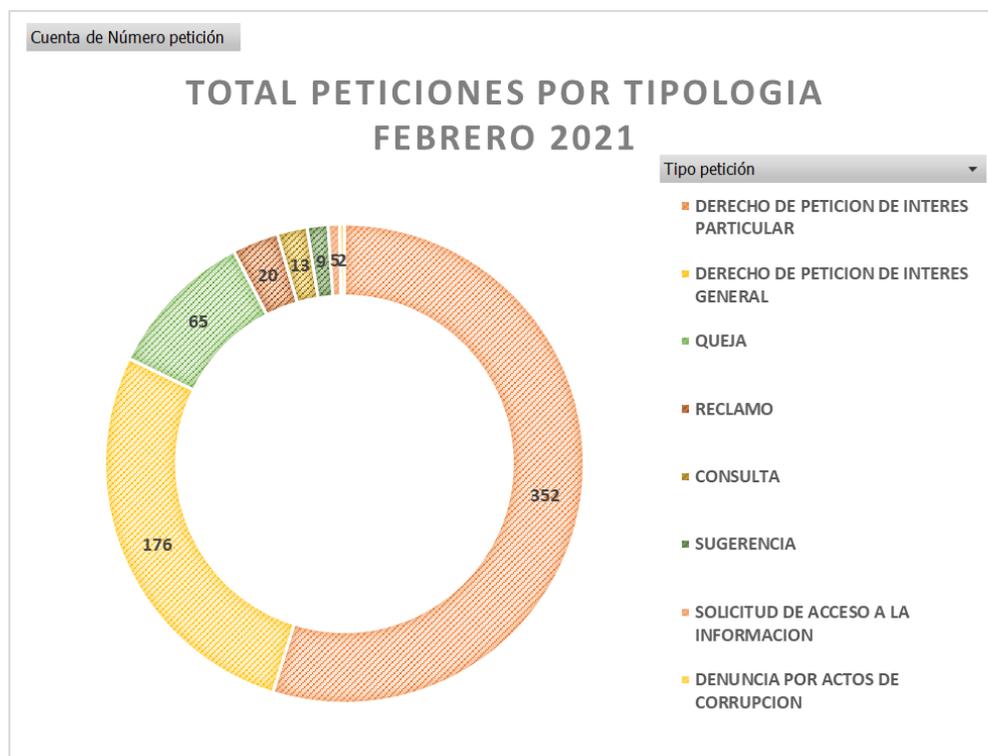


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas, ingresadas y cerradas en la entidad conto un promedio de 1,41 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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 352 peticiones (54,8%), seguida por el derecho de petición de interés general con 176 peticiones (27,4%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.

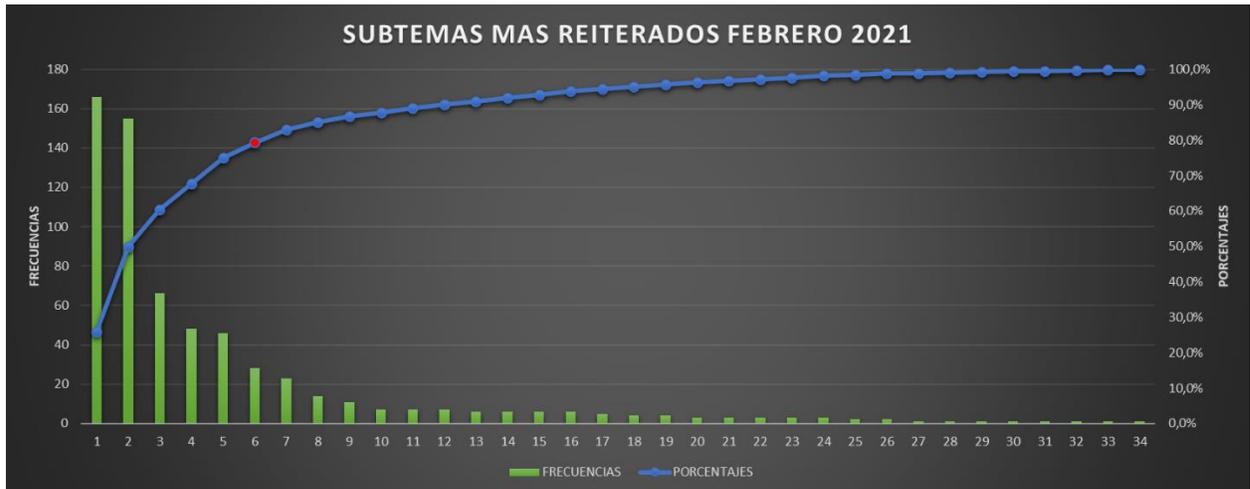


Análisis: El subtema más reiterado para el mes de febrero se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de recolección barrido y limpieza, con peticiones que corresponden al 60,6% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	166	25,86%	166	25,9%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	155	24,14%	321	50,0%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	66	10,28%	387	60,3%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	48	7,48%	435	67,8%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	46	7,17%	481	74,9%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	28	4,36%	509	79,3%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	23	3,58%	532	82,9%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	14	2,18%	546	85,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	1,71%	557	86,8%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	1,09%	564	87,9%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	7	1,09%	571	88,9%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	7	1,09%	578	90,0%
SOLICITUD RURO	6	0,93%	584	91,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	6	0,93%	590	91,9%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	0,93%	596	92,8%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	6	0,93%	602	93,8%
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	5	0,78%	607	94,5%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0,62%	611	95,2%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	0,62%	615	95,8%
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3	0,47%	618	96,3%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	3	0,47%	621	96,7%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	3	0,47%	624	97,2%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	3	0,47%	627	97,7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	0,47%	630	98,1%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	2	0,31%	632	98,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,31%	634	98,8%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES . INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,16%	635	98,9%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,16%	636	99,1%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,16%	637	99,2%
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1	0,16%	638	99,4%
CERTIFICACION LABORAL PARA BONOS PENSIONALES UAESP-EDIS - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,16%	639	99,5%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,16%	640	99,7%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,16%	641	99,8%
POLITICAS DE LA ENTIDAD	1	0,16%	642	100,0%
Total general	642	100,00%		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de febrero se identificó que el 21,3% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó una afectación al 79,3% 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 febrero es “recolección residuos escombros animal muerto-ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios”, el cual 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 febrero del año 2021, se observó que fueron cerradas (642), 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 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 642 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 642 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 marzo.



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