



# Informe de Gestión de PQRS Abril 2021

Subdirección Administrativa y Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo 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.....7

TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.....10

PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....11

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 abril de 2021, en los siguientes términos:

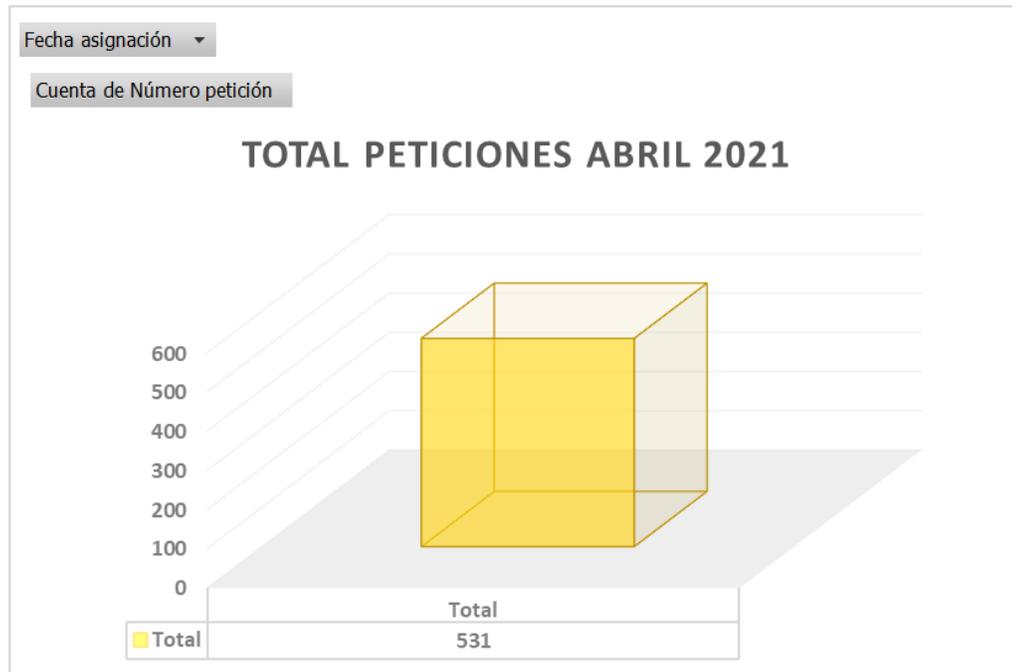
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 abril se registró, recibió y gestionó un total de 531 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 72% 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” y 2. “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios”. En el mes de análisis se realizaron traslados a otras entidades, debido a que se identificaron que no eran competencia de la UAESP.

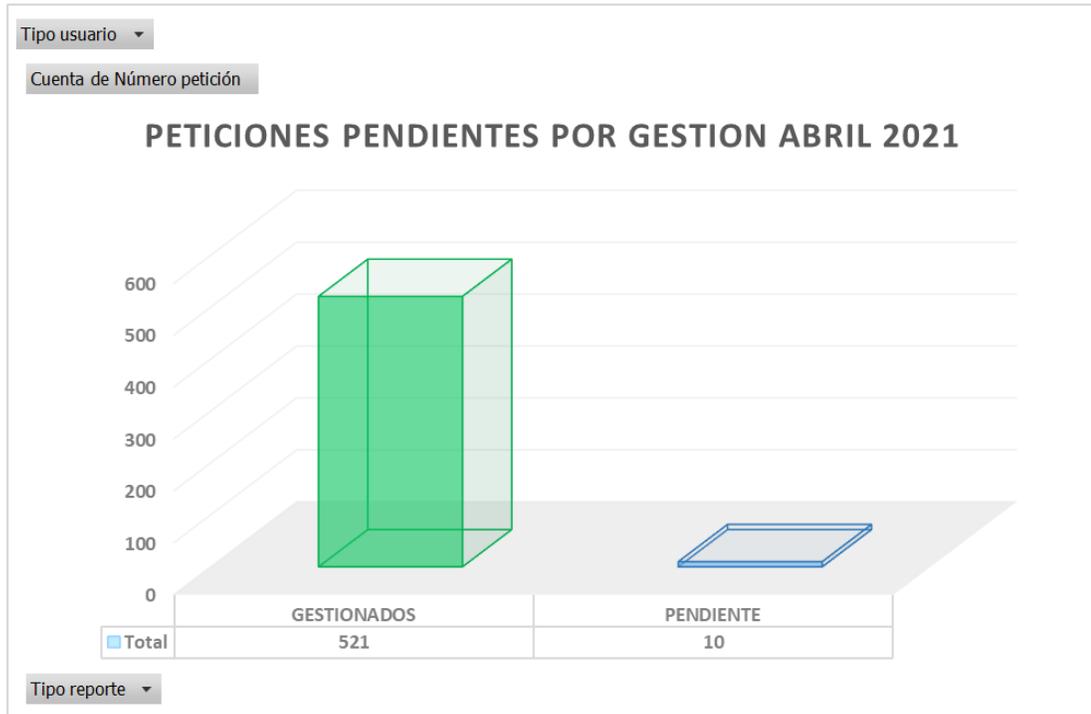
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el mes de abril de 2021 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se registró, recibió y gestionó la totalidad de 531 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.

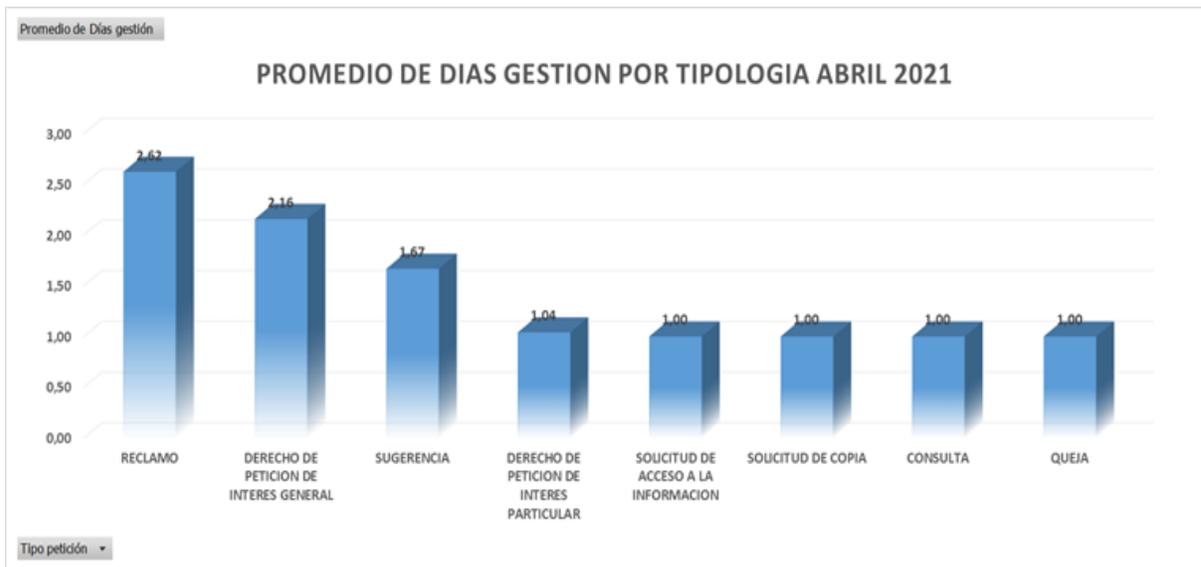
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**  
**TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.**



**Análisis:** Durante el abril de 2021 se identificaron 10 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 99% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

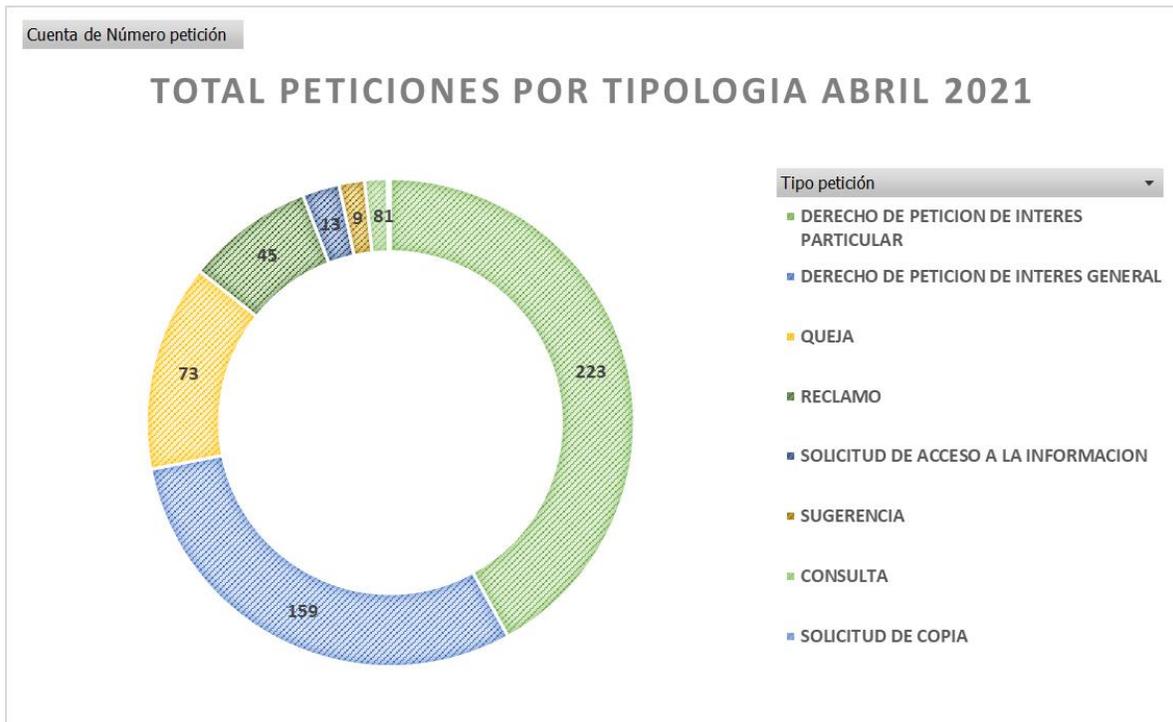


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 2 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

**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 en el mes de abril, corresponde al derecho de petición de interés particular con 223 peticiones (42%), seguida por el derecho de petición de interés general con 159 peticiones (30%).

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**  
**DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.**



**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de abril se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 296 peticiones que corresponden al 56% del total de las peticiones recibidas.

**SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.**

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACOMULADO	% ACUMULADO
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	97	18.3%	97	18.3%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	88	16.6%	185	34.8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	58	10.9%	243	45.8%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	51	9.6%	294	55.4%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	37	7.0%	331	62.3%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	26	4.9%	357	67.2%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	20	3.8%	377	71.0%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	15	2.8%	392	73.8%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	13	2.4%	405	76.3%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	12	2.3%	417	78.5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	1.5%	425	80.0%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	7	1.3%	432	81.4%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	7	1.3%	439	82.7%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1.1%	445	83.8%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	6	1.1%	451	84.9%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	6	1.1%	457	86.1%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0.9%	462	87.0%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4	0.8%	466	87.8%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	4	0.8%	470	88.5%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	4	0.8%	474	89.3%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	4	0.8%	478	90.0%
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	4	0.8%	482	90.8%
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	4	0.8%	486	91.5%
ASPECTOS COMERCIALES Y TRIFRIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0.6%	489	92.1%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	3	0.6%	492	92.7%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	3	0.6%	495	93.2%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0.6%	498	93.8%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	2	0.4%	500	94.2%
SOLICITUD MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	2	0.4%	502	94.5%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO	2	0.4%	504	94.9%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0.4%	506	95.3%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0.4%	508	95.7%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0.4%	510	96.0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0.2%	511	96.2%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0.2%	512	96.4%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0.2%	513	96.6%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0.2%	514	96.8%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO	1	0.2%	515	97.0%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0.2%	516	97.2%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	1	0.2%	517	97.4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0.2%	518	97.6%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRATUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0.2%	519	97.7%
SOLITUD RURO	1	0.2%	520	97.9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	521	98.1%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	522	98.3%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	523	98.5%
SOLICITUD DE INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0.2%	524	98.7%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0.2%	525	98.9%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	1	0.2%	526	99.1%
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS-ORAS ENTRE OTROS -SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0.2%	527	99.2%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	528	99.4%
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0.2%	529	99.6%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	530	99.8%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0.2%	531	100.0%
<b>Total general</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>		

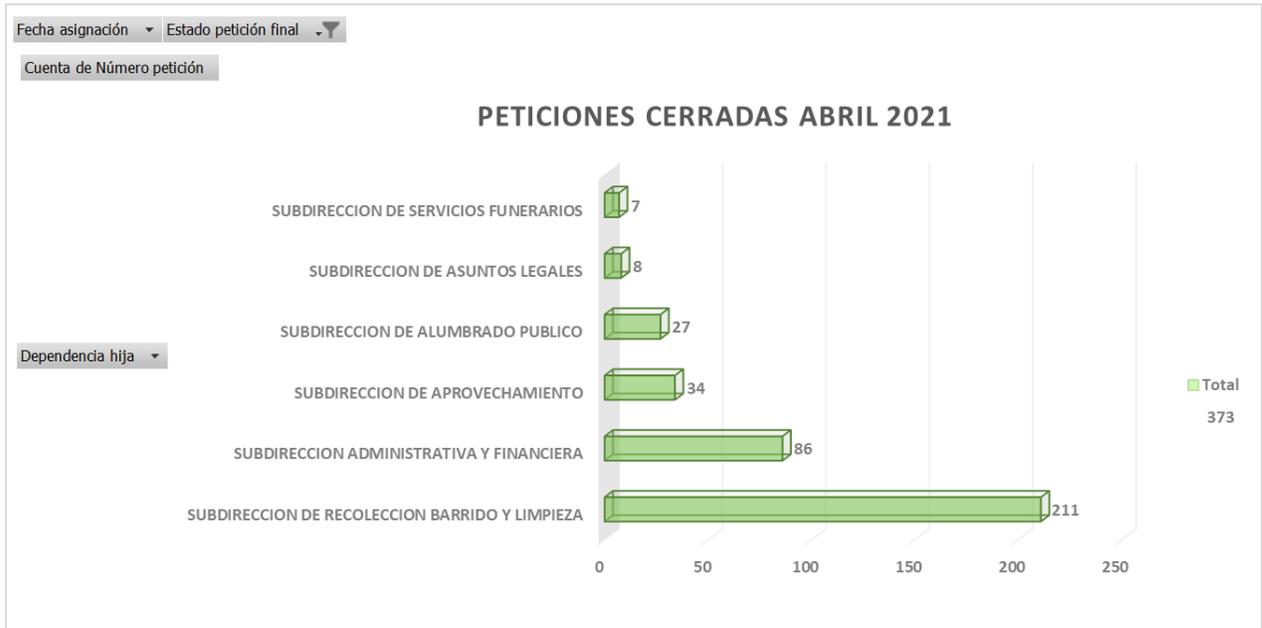
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**



**Análisis:** Para el mes de abril se identificó que el 20% correspondiente a los 11 primeros subtemas, generó una afectación al 80% 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 abril es “poda de árboles - subdirección de recolección barrido y limpieza”, 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 (531) en el mes de abril del año 2021, se observó que fueron cerradas (373), las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP 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>.

## 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 373 requerimientos correspondientes al periodo

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**  
de análisis que registró un total de 531 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 mayo.

Att,

  
**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