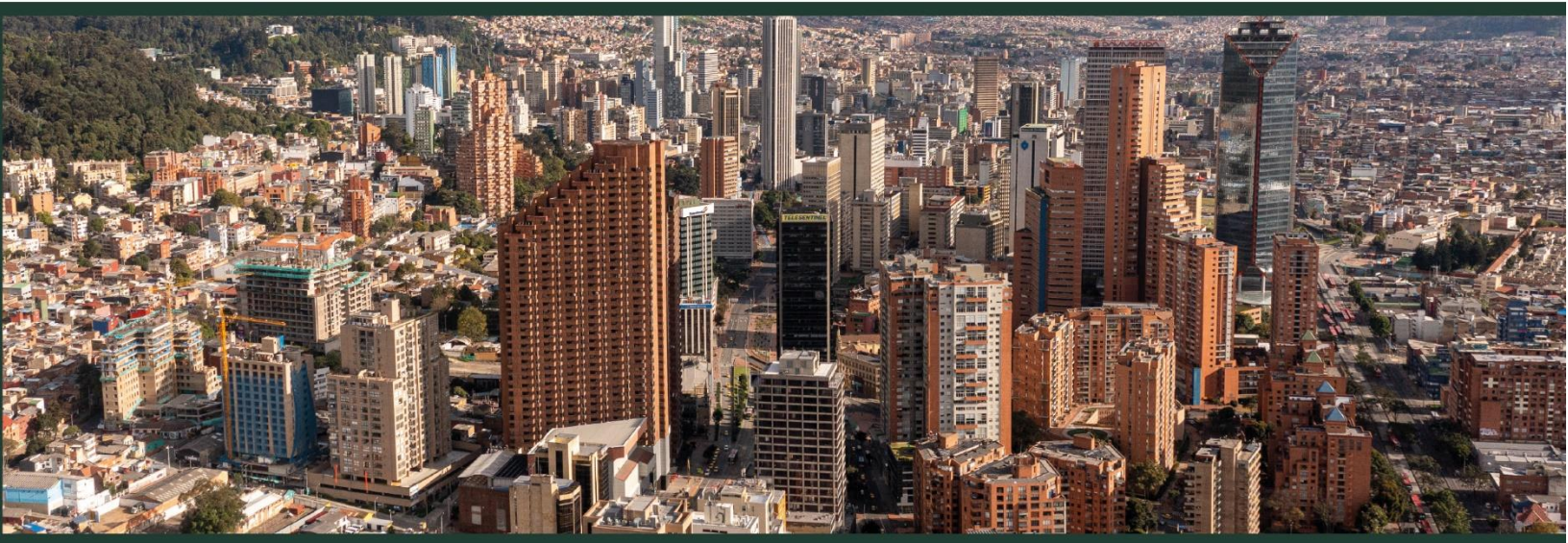




INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP
Subdirección Administrativa y Financiera

Abril 2026



UAESP



Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	INFORME Y ANÁLISIS	4
4.1.	TOTAL, PQRS D ASIGNADAS A LA UAESP	4
4.2.	TOTAL PQRS D GESTIONADAS POR EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
4.3.	PROMEDIO DÍAS GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN	6
4.4.	PQRS D POR TIPOLOGÍA.....	7
4.5.	PQRS D POR SUBDIRECCIÓN.....	8
4.6.	SUBTEMAS MAS FRECUENTES.....	8
4.7.	TOTAL PQRS D CERRADAS	11
5.	CONCLUSIONES.....	11
6.	SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	12

1. INTRODUCCIÓN

En marzo de 2014 fue expedida la Ley Estatutaria de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 que definió el derecho de acceso a la información pública que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran o controlen, en cualquier formato y en el desarrollo de sus funciones.

En cumplimiento de esta Ley, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, inició en el año 2016 la publicación de los mínimos requeridos por la Ley, que fueron perfeccionados en la Resolución MINTIC 3564 de 2015 y, que posteriormente, fue derogada por la Resolución 1519 del 2020, ampliando la estandarización de información a más contenidos de información en la página web.

2. OBJETIVO

Permitir a los ciudadanos el acceso al informe de seguimiento de las PQRS registradas en el sistema Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones recibidas en la Entidad.

3. ALCANCE

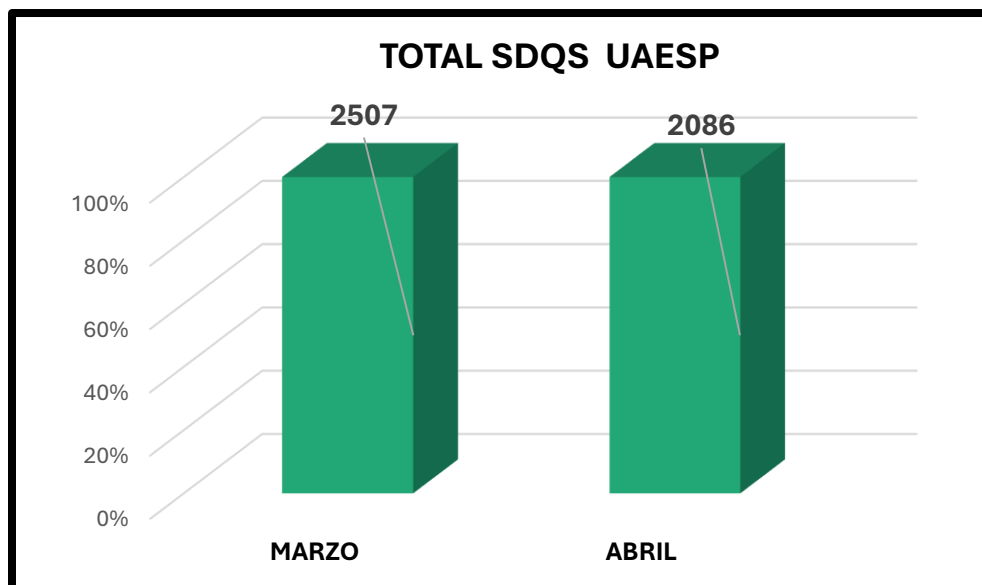
Este informe se debe publicar en la página web www.uaesp.gov.co, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 de transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos y la Resolución 1519 del 2020 de MinTic.

4. INFORME Y ANÁLISIS

En el mes de abril de 2026 se dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010. De acuerdo, con lo anterior se recibieron, registraron y gestionaron 2086 requerimientos (Petición, quejas, reclamos y/o solicitudes de información) asignados a la Entidad por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá Te Escucha.

4.1. TOTAL, PQRSD ASIGNADAS A LA UAESP

Gráfica 1. PQRSD Asignadas a la UAESP abril 2026

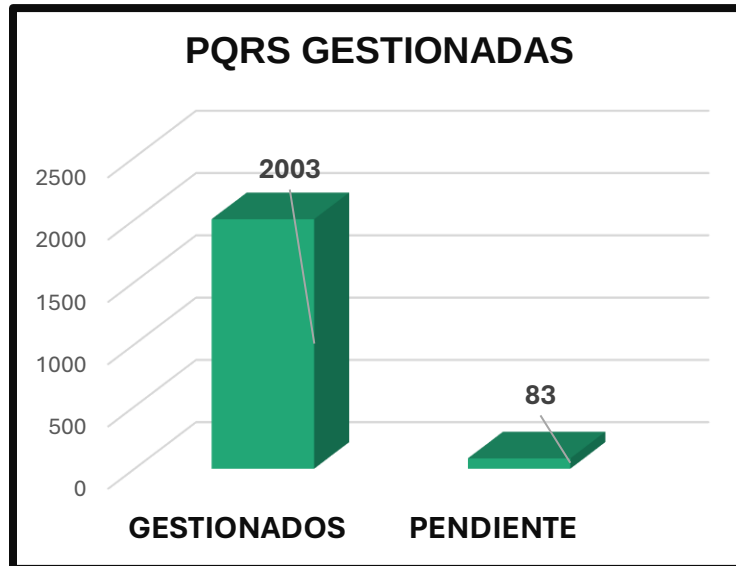


Fuente: Elaboración propia

Respecto con el mes anterior, se evidencia una disminución del 16.79% en las PQRSD recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención propios y distritales.

4.2. TOTAL PQRSD GESTIONADAS POR EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Gráfica 2. PQRSD gestionadas abril 2026

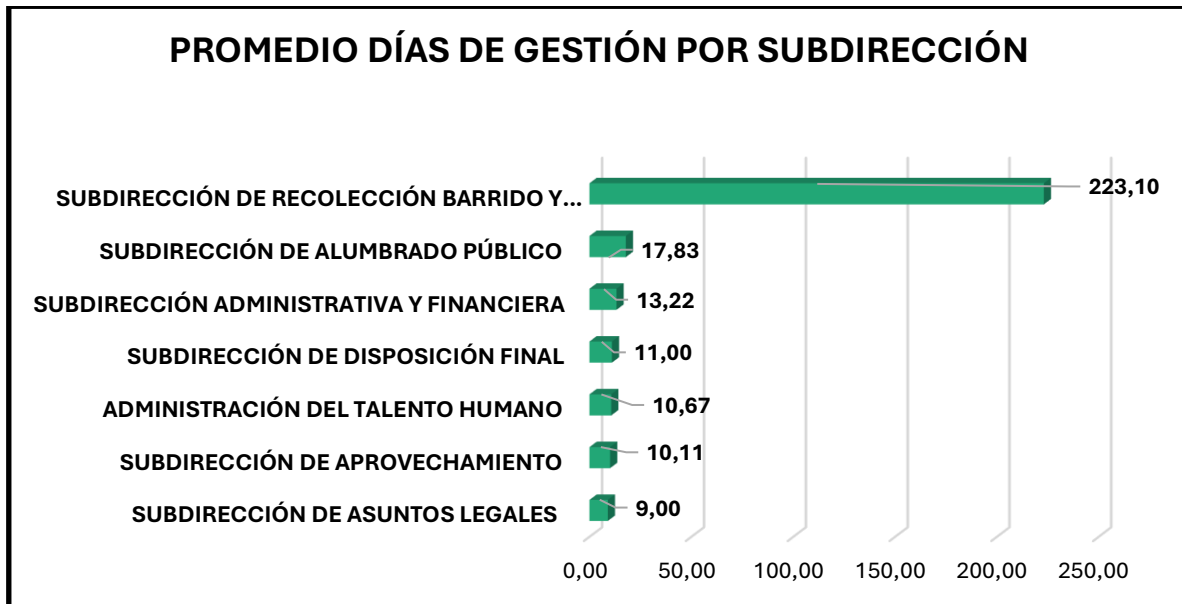


Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de abril de 2026, la entidad recibió un total de 2086 PQRSD. Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se asignaron 2.003 de estos requerimientos a las dependencias, oficinas o entidades correspondientes. Los 83 requerimientos restantes, que ingresaron los días 28, 29 y 30 de abril, fueron gestionados y asignados durante la primera semana de mayo.

4.3. PROMEDIO DÍAS GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN

Gráfica 3. Promedio de días gestión por Subdirección abril 2026

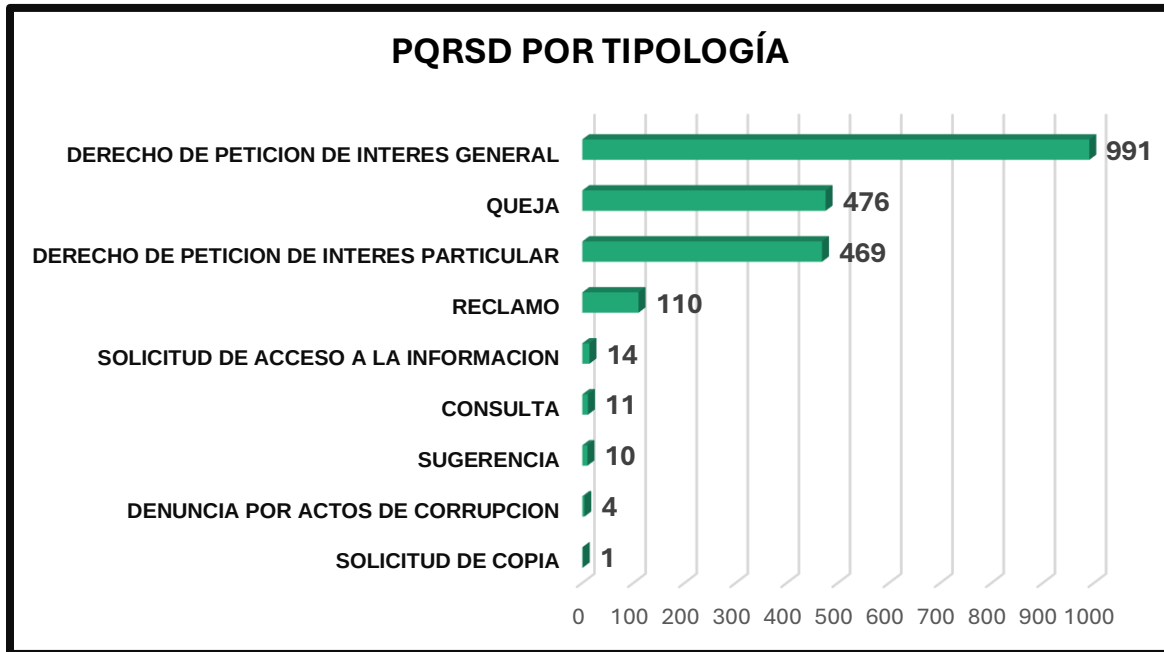


Fuente: Elaboración propia

Del total de las 2.086 PQRSD registradas, recibidas y gestionadas, la entidad contó con un promedio de 117 días gestión para brindar respuesta a las solicitudes. Se puede identificar que la dependencia con menor promedio en días de gestión es la Subdirección de Asuntos Legales y la de mayor promedio en días gestión es la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza.

4.4. PQRSD POR TIPOLOGÍA

Gráfica 4. PQRSD por tipología abril 2026

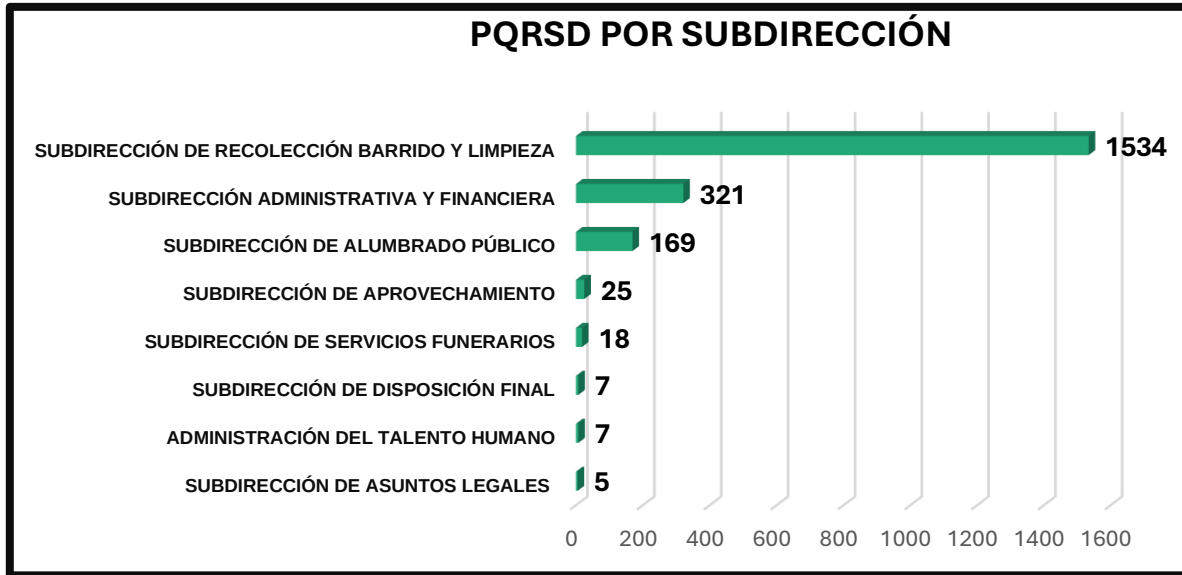


Fuente: Elaboración propia

La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de abril fue el derecho de petición de interés general con 991 peticiones equivalente al 47.51%, seguido de la queja con 476 peticiones equivalente al 22.82%.

4.5. PQRSD POR SUBDIRECCIÓN

Gráfica 5. PQRSD por Subdirección abril 2026



Fuente: Elaboración propia

La subdirección con mayor PQRSD en el mes de abril de 2026 fue la de Recolección, Barrido y Limpieza, con 1534 peticiones que corresponden al 73.54% del total de las PQRSD asignadas a la Entidad.

De las 2086 PQRSD recibidas para gestión en la entidad 275 peticiones que corresponden al 13.18% fueron trasladadas a otra Entidad por no ser de nuestra competencia.

4.6. SUBTEMAS MAS FRECUENTES

Tabla 1. Subtemas más frecuentes –abril 2026

SUBTEMA	TOTAL PETICIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	% ACUMULADO
QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE ASEO	989	989	47,41	47,41
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	321	1310	15,39	62,80

SUBTEMA	TOTAL PETICIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	% ACUMULADO
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	152	1462	7,29	70,09
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	147	1609	7,05	77,13
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ORDINARIOS	146	1755	7,00	84,13
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN - RCD Y VOLUMINOSOS	77	1832	3,69	87,82
PODA DE ÁRBOLES	74	1906	3,55	91,37
LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS Y LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	36	1942	1,73	93,10
HORARIOS DE RECOLECCIÓN - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	19	1961	0,91	94,01
CORTE DE CESPED EN ÁREA PÚBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	18	1979	0,86	94,87
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS)	15	1994	0,72	95,59
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS VEGETALES	11	2005	0,53	96,12
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN EXHUMACIÓN O CREMACIÓN - OPERADOR DEL SERVICIO	10	2015	0,48	96,60
MOBILIARIO URBANO ASOCIADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN ESPACIO PÚBLICO (CESTAS / CONTENEDORES)	9	2024	0,43	97,03
SOLICITUD REPOTENCIACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	7	2031	0,34	97,36
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	2038	0,34	97,70
PROPUESTAS O PROYECTOS PARA EL MANEJO DE RECICLAJE	7	2045	0,34	98,03
RECOLECCIÓN DE LLANTAS FUERA DE USO EN ESPACIO PÚBLICO	6	2051	0,29	98,32
SOLICITUD DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	5	2056	0,24	98,56
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ	5	2061	0,24	98,80
SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVIDAD CONTRACTUAL	4	2065	0,19	98,99

SUBTEMA	TOTAL PETICIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	% ACUMULADO
APROBACIÓN DE DISEÑO FOTOMETRICOS	4	2069	0,19	99,19
SOLICITUD DE INGRESO A ELIPSE CENTRAL	3	2072	0,14	99,33
INVENTARIOS DE ECAS Y BODEGAS PRIVADAS DE RECICLAJE	3	2075	0,14	99,47
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO	3	2078	0,14	99,62
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	2080	0,10	99,71
SOLICITUD DE PRÓRROGA PARA EXHUMACIÓN	1	2081	0,05	99,76
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE OPERACIÓN PIDJ PARQUE INNOVACIÓN DOÑA JUANA Y LICENCIA AMBIENTAL	1	2082	0,05	99,81
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	2083	0,05	99,86
SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	2084	0,05	99,90
BARRIDO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	1	2085	0,05	99,95
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	2086	0,05	100,00
Total general	2086			

Fuente: Elaboración propia

De las PQRSO asignadas a la Entidad por El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, se identificó que los subtemas con mayor SDQS fueron:

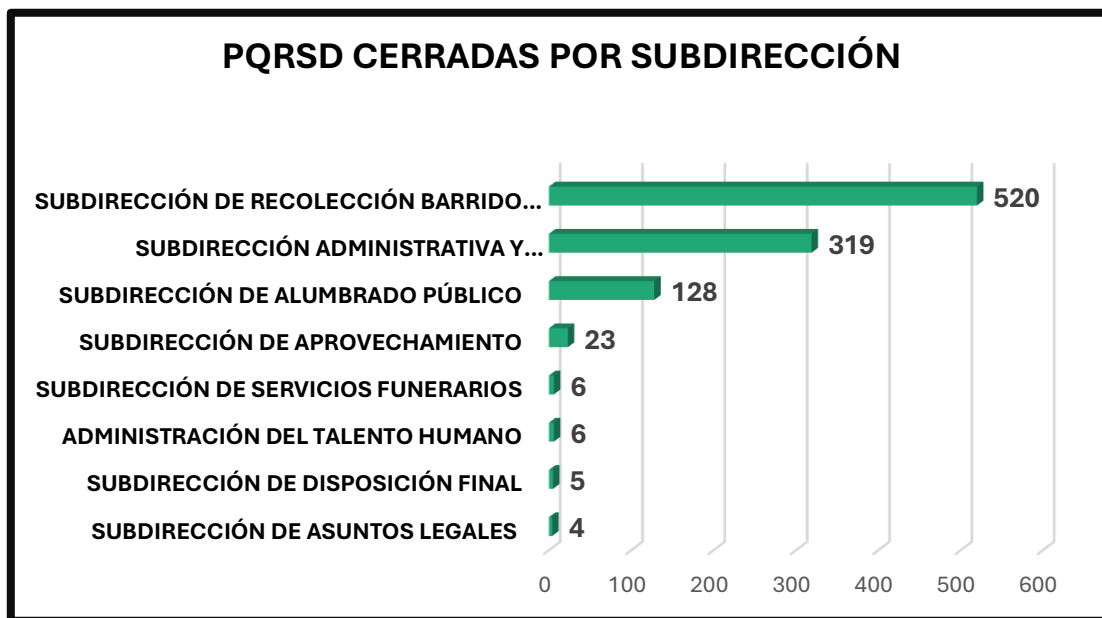
- Quejas relacionadas con la prestación de aseo.
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Solicitud de mantenimiento de alumbrado
- Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o prestador del servicio.

- e) Recolección de residuos ordinarios.
- f) Recolección de residuos de construcción y demolición - RCD y voluminosos
- g) Poda de árboles.

Los anteriores subtemas tuvieron un total de 1906 PQRSD y un porcentaje del 91.37%. Las 180 PQRSD restantes corresponden a los demás subtemas.

4.7. TOTAL PQRSD CERRADAS

Gráfica 7. PQRSD cerradas abril 2026



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el total de las PQRSD asignadas a la Entidad por el - Sistema Distrital de Quejas Soluciones de Bogotá Te Escucha -, en el mes de abril de 2026 se observó que fueron cerradas 1011 PQRSD, las demás PQRSD se encuentran en gestión en las Subdirecciones de: Recolección, barrido y limpieza, Alumbrado Público, Servicios Funerarios, Aprovechamiento, Disposición Final, Asuntos Legales y Administrativa y financiera.

5. CONCLUSIONES

1. Conforme a la información registrada por los ciudadanos a través del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- el cual permite evidenciar las necesidades de los peticionarios, así como también conocer sus opiniones acerca del servicio que presta la Entidad, se logró identificar que el seguimiento constante a las SDQS refleja la gestión para el mes de abril.
2. Hacer correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por parte de los funcionarios, en cuanto al cierre oportuno de las peticiones, sin afectar la gestión de la Entidad.
3. Realizar la activación del plan de contingencia establecido, en los casos en los que el número de PQRSD gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de siguiente.
4. Resolver las PQRSD dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022.

6. SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

1. Realizar el barrido de las calles en los barrios, al día siguiente de pasar los vehículos.
2. Recolección de basuras en espacios públicos de forma oportuna.
3. Mantenimiento de alumbrado público.
4. Mejorar el servicio de poda y recoger los residuos luego de la poda.
5. Limpieza de áreas públicas y puentes.
6. Sensibilización a los ciudadanos sobre la disposición de los residuos.



UAESP

