



Informe de Gestión de PQRS Mayo 2021

Subdirección Administrativa y Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., junio 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.....	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 mayo de 2021, en los siguientes términos:

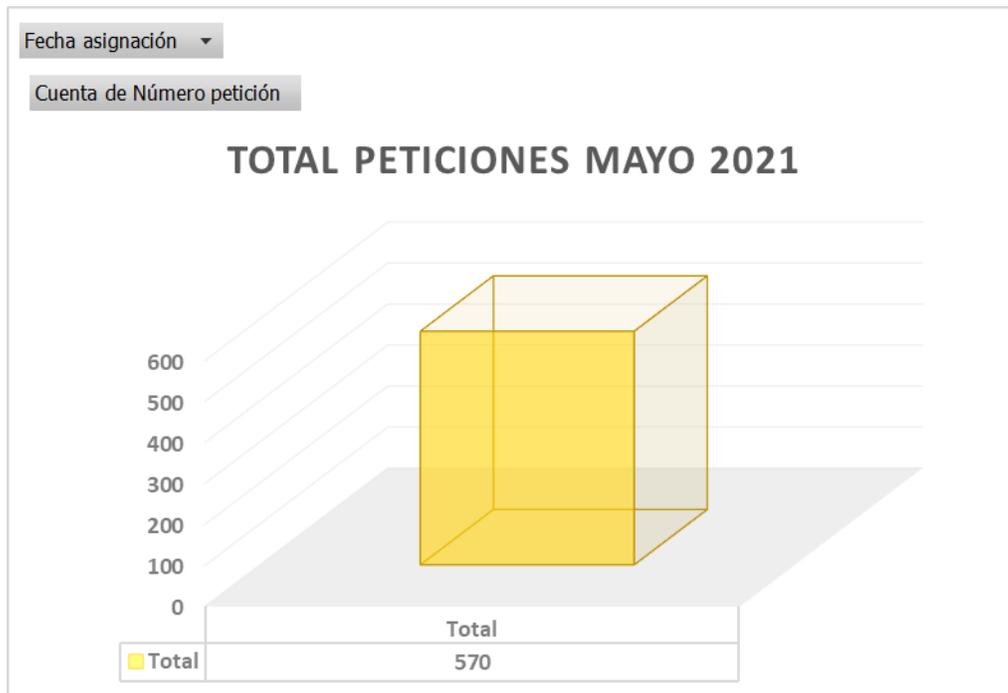
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de mayo se registró, recibió y gestionó un total de 570 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 76% 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 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

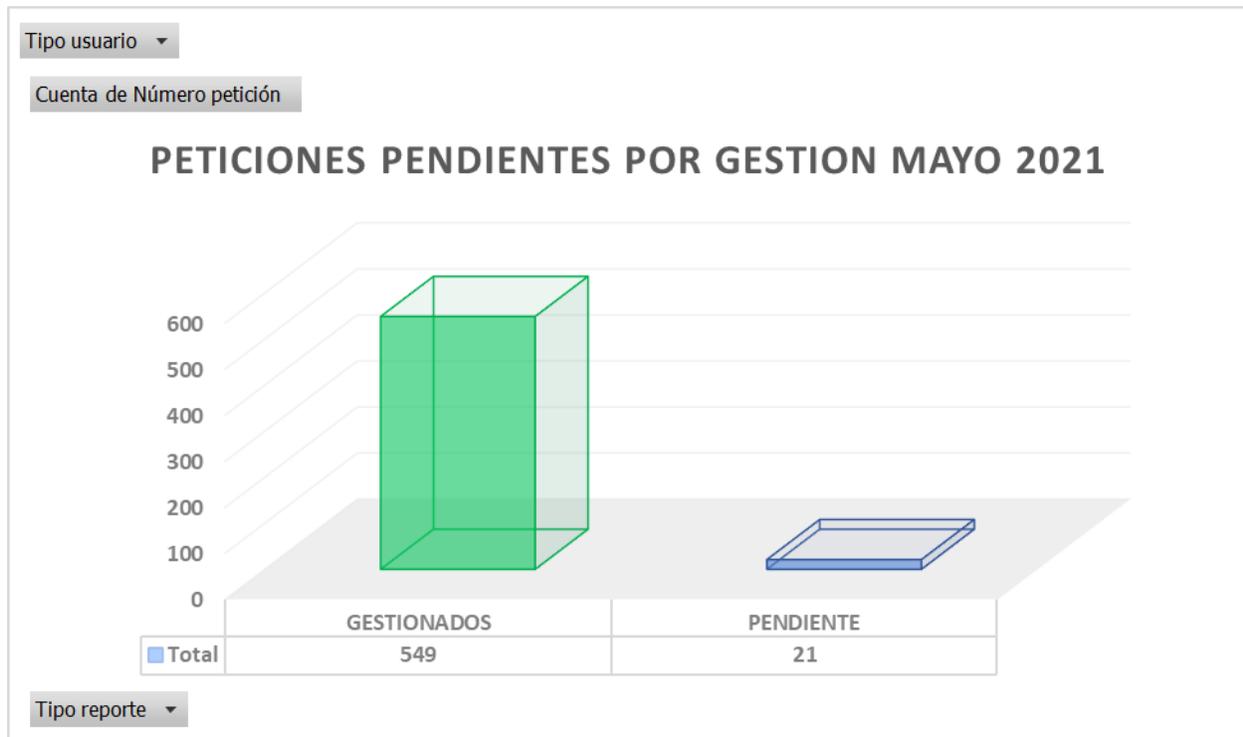
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de mayo 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 570 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 mayo de 2021 se identificaron 368 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 96,3% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

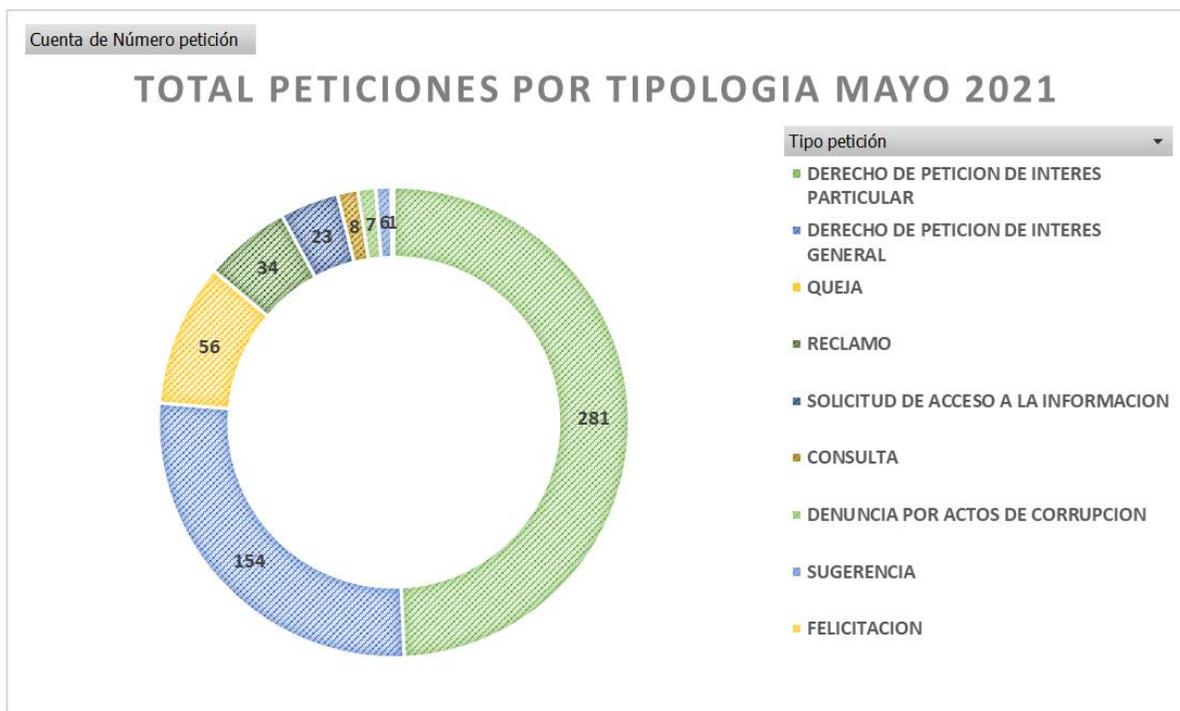


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 2 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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 mayo, corresponde al derecho de petición de interés particular con 281 peticiones (49%), seguida por el derecho de petición de interés general con 154 peticiones (27%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de mayo se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 335 peticiones que corresponden al 59% 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	137	24,0%	137	24,0%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	102	17,9%	239	41,9%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	55	9,6%	294	51,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	44	7,7%	338	59,3%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	35	6,1%	373	65,4%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	32	5,6%	405	71,1%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	29	5,1%	434	76,1%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	21	3,7%	455	79,8%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	19	3,3%	474	83,2%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	10	1,8%	484	84,9%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	9	1,6%	493	86,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	1,4%	501	87,9%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	8	1,4%	509	89,3%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	7	1,2%	516	90,5%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	7	1,2%	523	91,8%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1,1%	529	92,8%
SOLICITUD RURO	5	0,9%	534	93,7%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0,9%	539	94,6%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	0,7%	543	95,3%
CERTIFICACION LABORAL FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	4	0,7%	547	96,0%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	3	0,5%	550	96,5%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	3	0,5%	553	97,0%
SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO	2	0,4%	555	97,4%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DIS	1	0,2%	556	97,5%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,2%	557	97,7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,2%	558	97,9%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	559	98,1%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,2%	560	98,2%
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1	0,2%	561	98,4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,2%	562	98,6%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	563	98,8%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,2%	564	98,9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	565	99,1%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	566	99,3%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,2%	567	99,5%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,2%	568	99,6%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	1	0,2%	569	99,8%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	570	100,0%
Total general	570	100,00%		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de mayo se identificó que el 20,2% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 79,8% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

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 (570) en el mes de mayo del año 2021, se observó que fueron cerradas (207), 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 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 petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad.

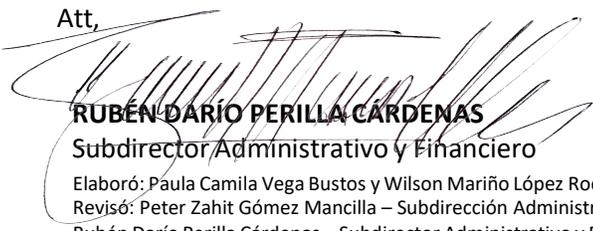
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 207 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 570 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 junio.

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