INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP

Junio – 2024

Dolly Arias Casas
Subdirectora Administrativa y Financiera

Equipo de trabajo

Olga Liliana Beltran Espitia, *Subdirección Administrativa y Financiera*
Vilma Lucia Prada Amaya*, Subdirección Administrativa y Financiera*
Andrés Mauricio Caro Cortes, *Subdirección Administrativa y Financiera*
Peter Zahit Gómez Mancilla, *Subdirección Administrativa y Financiera*

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. INFORME Y ANÁLISIS 5
4.1. TOTAL PQRS ASIGNADAS A LA UAESP 5
4.2. TOTAL PQRS GESTIONADAS 6
4.3. PROMEDIO DÍAS GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN 7
4.4. PQRS POR TIPOLOGÌA 8
4.5. PQRS POR SUBDIRECCIÓN 9
4.6. SUBTEMAS MAS FRECUENTES 10
4.7. TOTAL PQRS CERRADAS 13
5. CONCLUSIONES 14
5. SUGERENCIAS 14

SC-2000374

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.

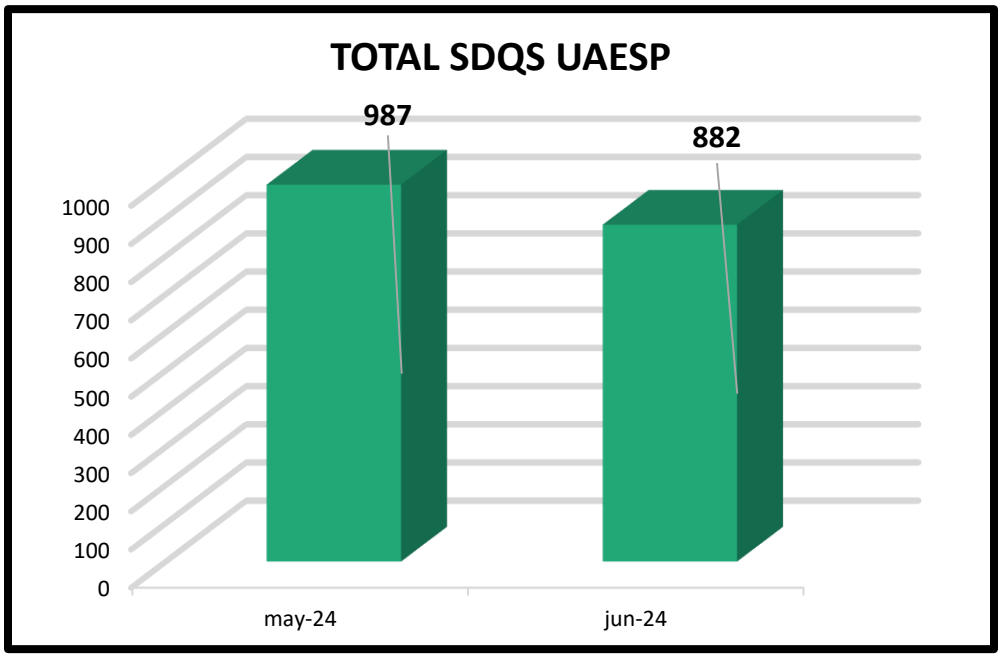
SC-2000374

4. INFORME Y ANÁLISIS

En el mes de junio de 2024 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 882 requerimientos (peticiones, 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 PQRS ASIGNADAS A LA UAESP

Gráfica 1. PQRS Asignadas a la UAESP junio 2024

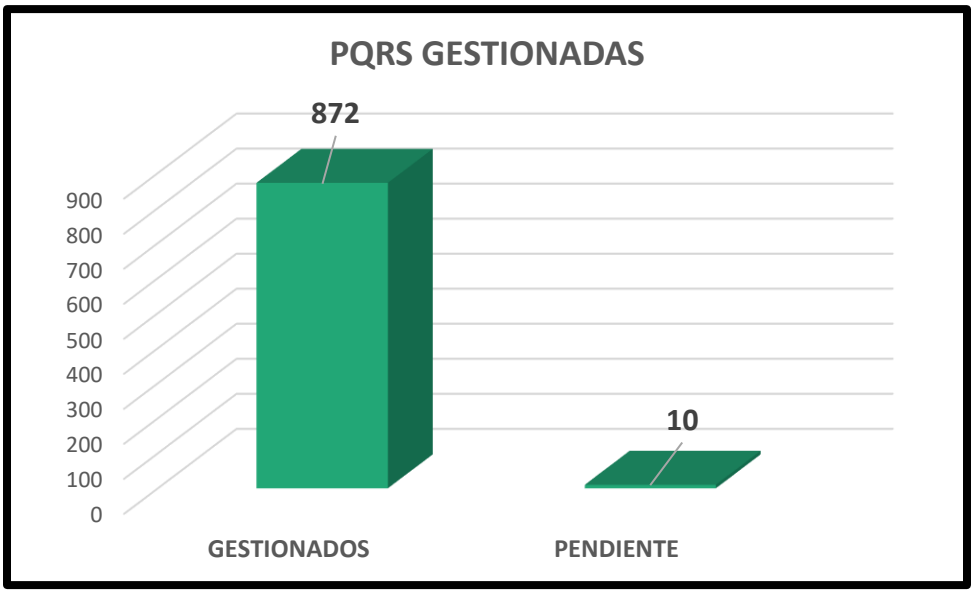


Fuente: Elaboración propia

Respecto con el mes anterior se evidencia una disminución del 10.63% en las PQRS asignadas a la Entidad por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá Te Escucha.

4.2. TOTAL PQRS GESTIONADAS

Gráfica 2. PQRS gestionadas junio 2024



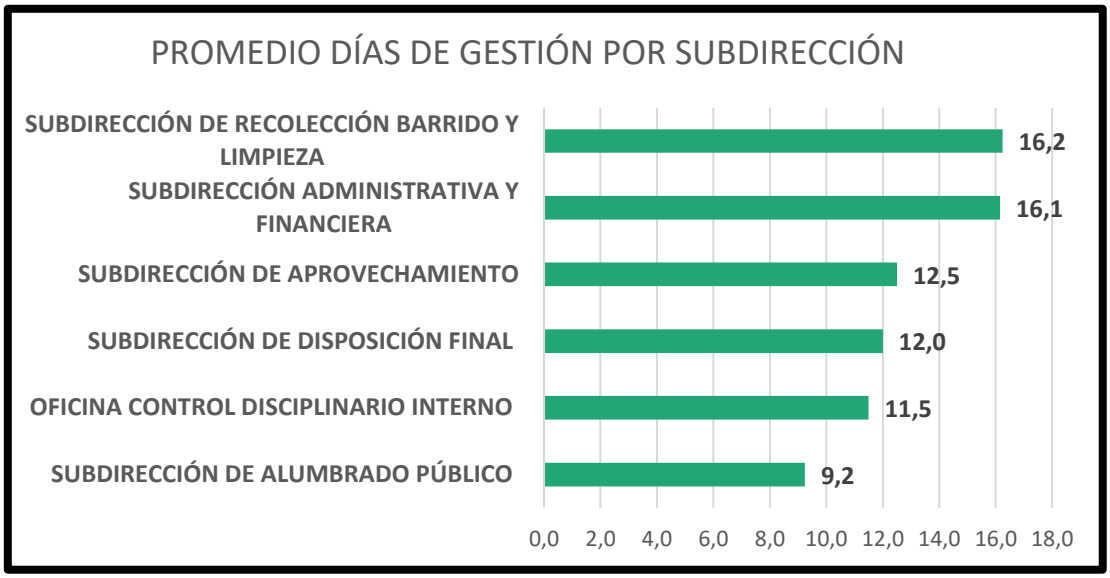
Fuente: Elaboración propia

En el periodo de junio de 2024 se identificaron 10 requerimientos pendientes por gestión del total de PQRS asignadas a la Entidad por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-. Esto se debe a PQRS recibidas el día en el que se generó el reporte. Se evidencia gestión del proceso de servicio al ciudadano en asignación del 98.86% del total de PQRS recibidas y registradas en el mes de análisis.

SC-2000374

4.3. PROMEDIO DÍAS GESTIÓN POR SUBDIRECCIÓN

Gráfica 3. Promedio de días gestión por Subdirección junio 2024



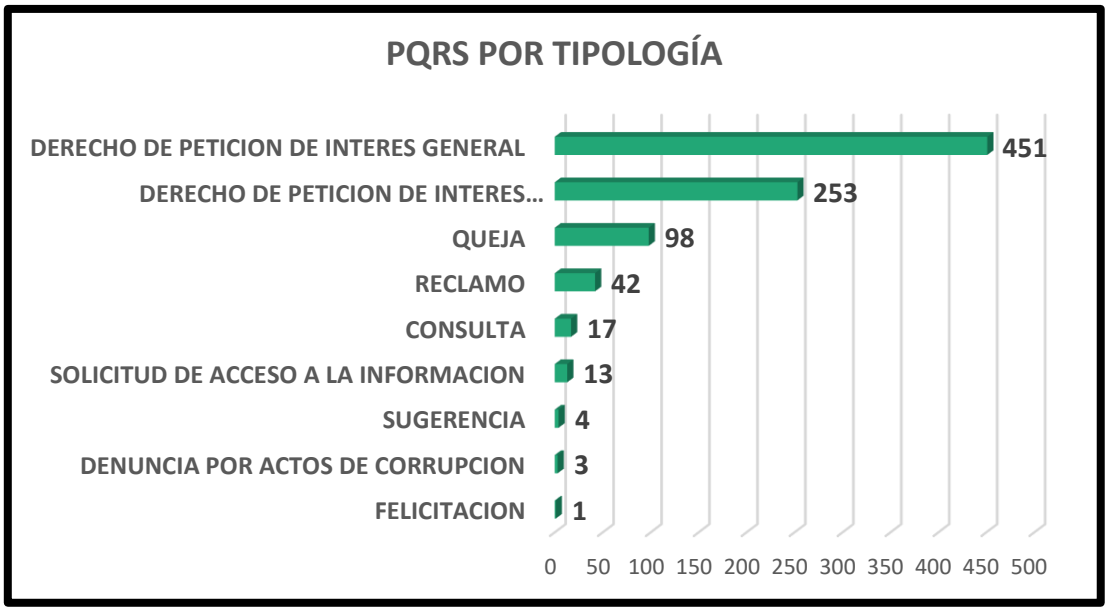
Fuente: Elaboración propia

Del total de las 882 PQRS registradas, recibidas y gestionadas, la Entidad contó con un promedio de 16 días gestión para brindar respuesta a las solicitudes. Se puede identificar que la dependencia con menor promedio en días gestión es la Subdirección de Alumbrado Público y la de mayor promedio en días gestión es la Subdirección de Recolección, Barrido y limpieza.

SC-2000374

4.4. PQRS POR TIPOLOGÌA

Gráfica 4. PQRS por tipología junio 2024

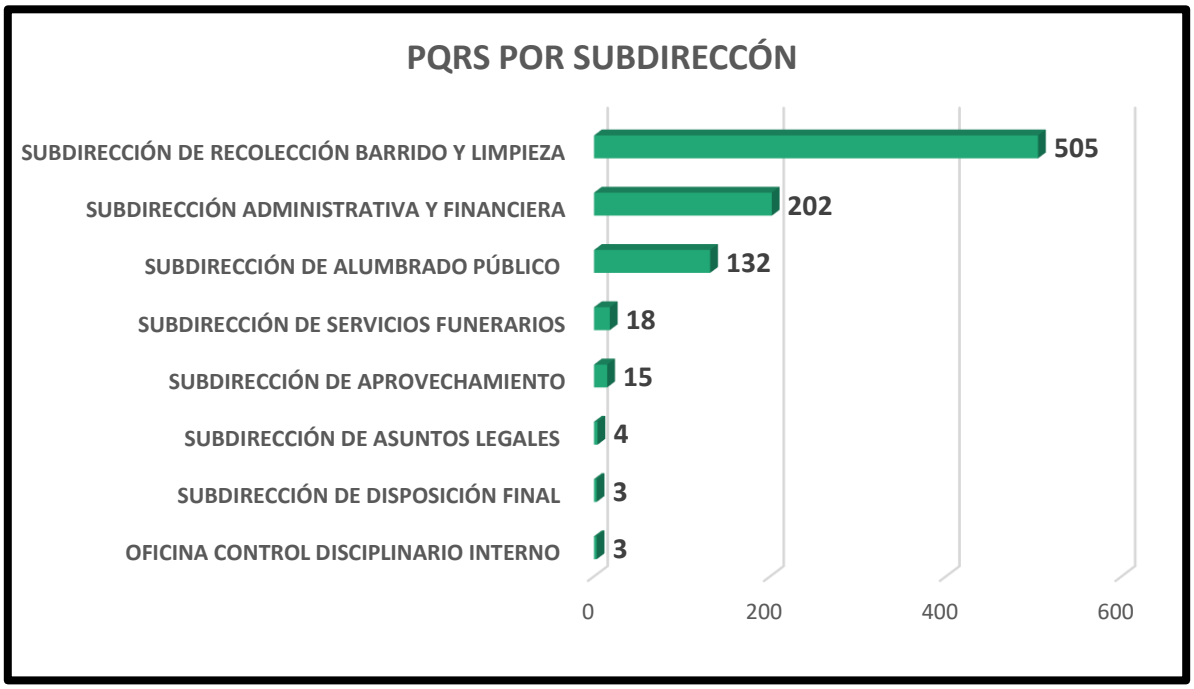


Fuente: Elaboración propia

La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de junio de 2024 corresponde al derecho de petición de interés general con 451 peticiones equivalente al 51.13%, seguida por el derecho de petición de interés particular con 253 peticiones equivalente al 28.68%.

4.5. PQRS POR SUBDIRECCIÓN

Gráfica 5. PQRS por Subdirección junio 2024



Fuente: Elaboración propia

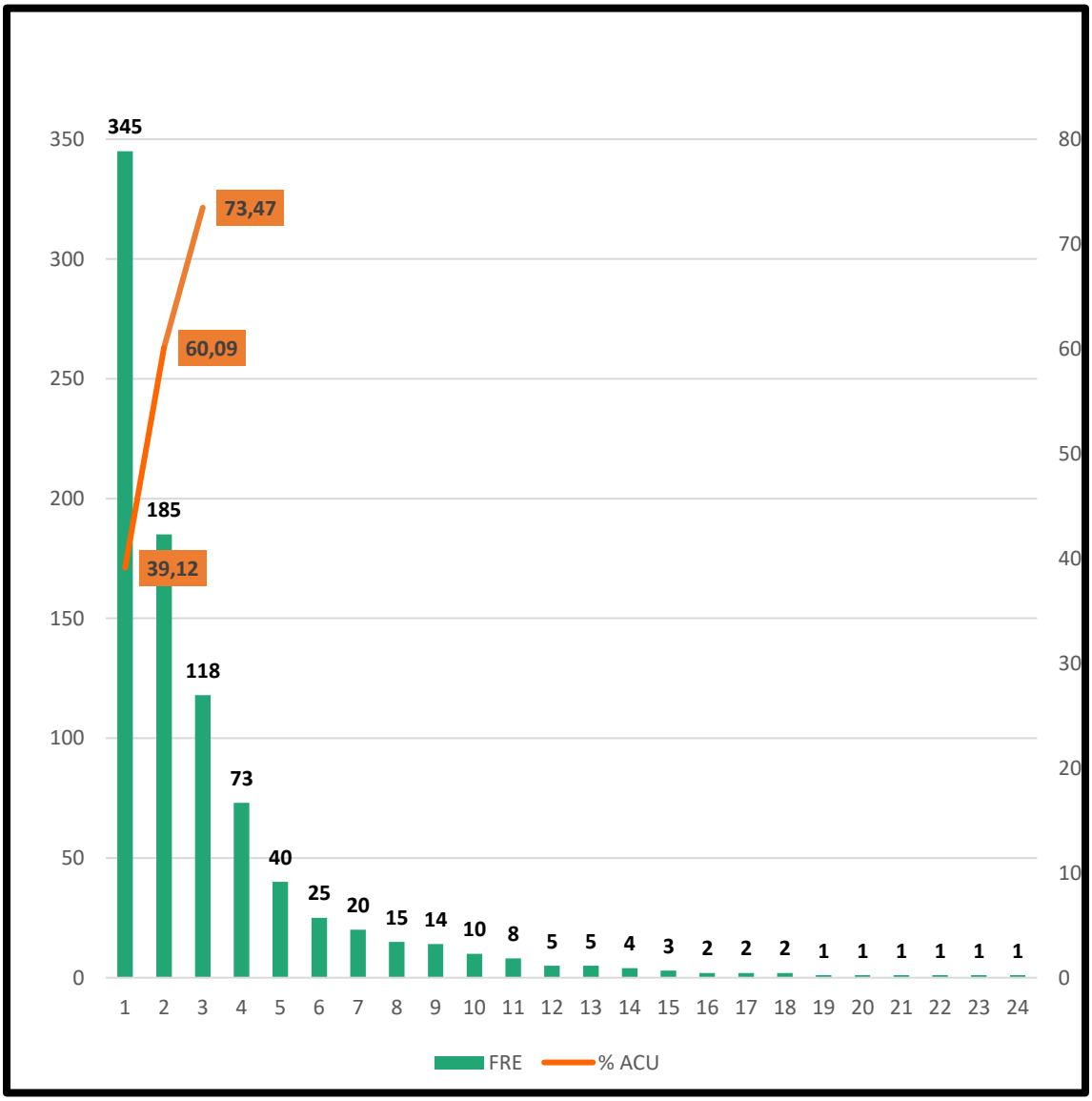
La subdirección con mayor PQRS en el mes de junio de 2024 es la de Recolección, Barrido y Limpieza, con 505 peticiones que corresponden al 57.26% del total de las PQRS asignadas a la Entidad.

De las 882 PQRS recibidas para gestión en la entidad 111 peticiones que corresponden al 12.59% fueron trasladadas a otra Entidad.

SC-2000374

4.6. SUBTEMAS MAS FRECUENTES

Gráfica 6. Subtemas más frecuentes – junio 2024



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Subtemas más frecuentes – junio 2024

SUBTEMA	TOTAL PETICIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	% ACUMULADO
RECOLECCIÓN RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	345	345	39,12	39,12
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	185	530	20,98	60,09
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	118	648	13,38	73,47
PODA DE ÁRBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA	73	721	8,28	81,75
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	40	761	4,54	86,28
CORTE DE CÉSPED EN AREA PÚBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	25	786	2,83	89,12
LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	20	806	2,27	91,38
(en blanco)	15	821	1,70	93,08
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN, EXHUMACIÓN O CREMACIÓN - OPERADOR DEL SERVICIO	14	835	1,59	94,67
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	10	845	1,13	95,80
SOLICITUD DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	8	853	0,91	96,71
SOLICITUD REPOTENCIACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	5	858	0,57	97,28
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	5	863	0,57	97,85
SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	4	867	0,45	98,30
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	3	870	0,34	98,64

SUBTEMA	TOTAL PETICIONES	ACUMULADO	PORCENTAJE	% ACUMULADO
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	872	0,23	98,87
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACIÓN - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	2	874	0,23	99,09
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	2	876	0,23	99,32
APROBACIÓN DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	877	0,11	99,43
HORARIOS DE RECOLECCIÓN - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	878	0,11	99,55
VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	1	879	0,11	99,66
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	1	880	0,11	99,77
AUTORIZACIÓN INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1	881	0,11	99,89
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	882	0,11	100,00
Total general	**882**			

Fuente: Elaboración propia

De las 882 PQRS asignadas a la Entidad por El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, se identificó que los subtemas con mayor SDQS son:

a) Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios.
b) Atención y servicio a la ciudadanía.

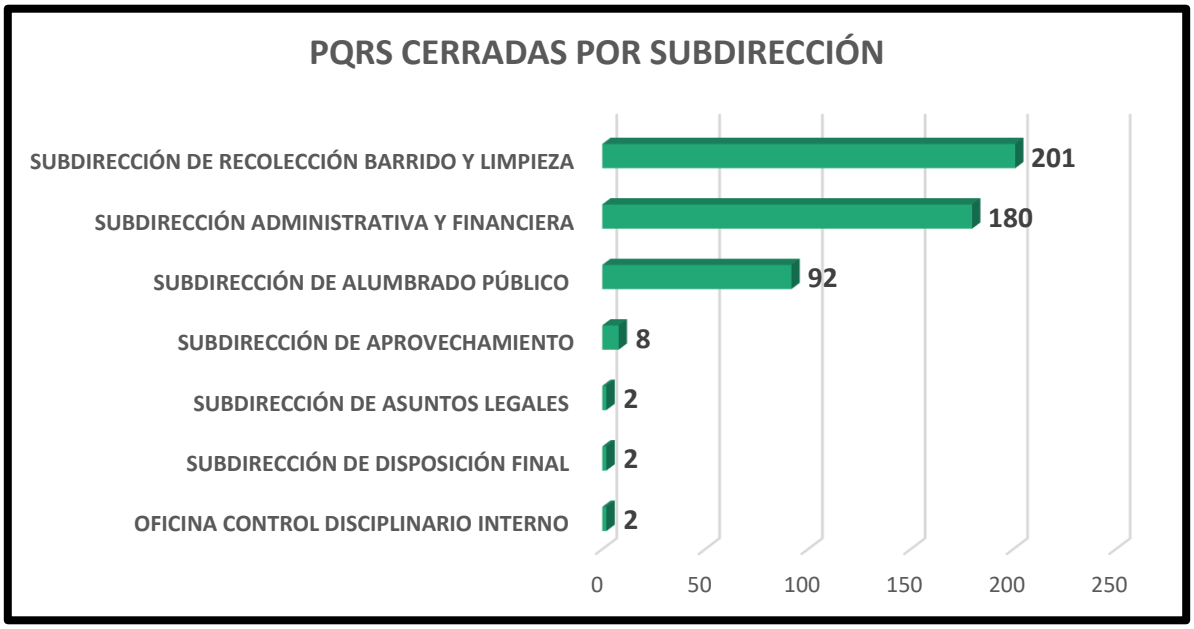
icontec ISO 9001 SC-2000374

c) Solicitud de mantenimiento de alumbrado.

Los anteriores subtemas tuvieron un total de 648 PQRS y un porcentaje del 73.47%. Las 237 PQRS restantes corresponden a los demás subtemas.

4.7. TOTAL PQRS CERRADAS

Gráfica 7. PQRS cerradas junio 2024



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el total de las PQRS asignadas a la Entidad por el - Sistema Distrital de Quejas Soluciones de Bogotá Te Escucha -, en el mes de junio se observó que fueron cerradas 487 PQRS, las demás PQRS se encuentran en gestión en las Subdirecciones de: Recolección, barrido y limpieza, Servicios funerarios, Administrativa y financiera, Alumbrado público, Aprovechamiento y Asuntos legales.

SC-2000374

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 junio.
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 PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de siguiente.
4. Resolver las PQRS dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022.

5. SUGERENCIAS

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.

SC-2000374

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UAESP
BOGOTÁ