



# Informe de Gestión de PQRS junio 2021

Subdirección Administrativa y Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de  
2021

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

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.....</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO .....</b>	<b>4</b>
<b>PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.....</b>	<b>6</b>
<b>DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO .....</b>	<b>7</b>
<b>SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO .....</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.....</b>	<b>10</b>
<b>PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>11</b>

## 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 junio de 2021, en los siguientes términos:

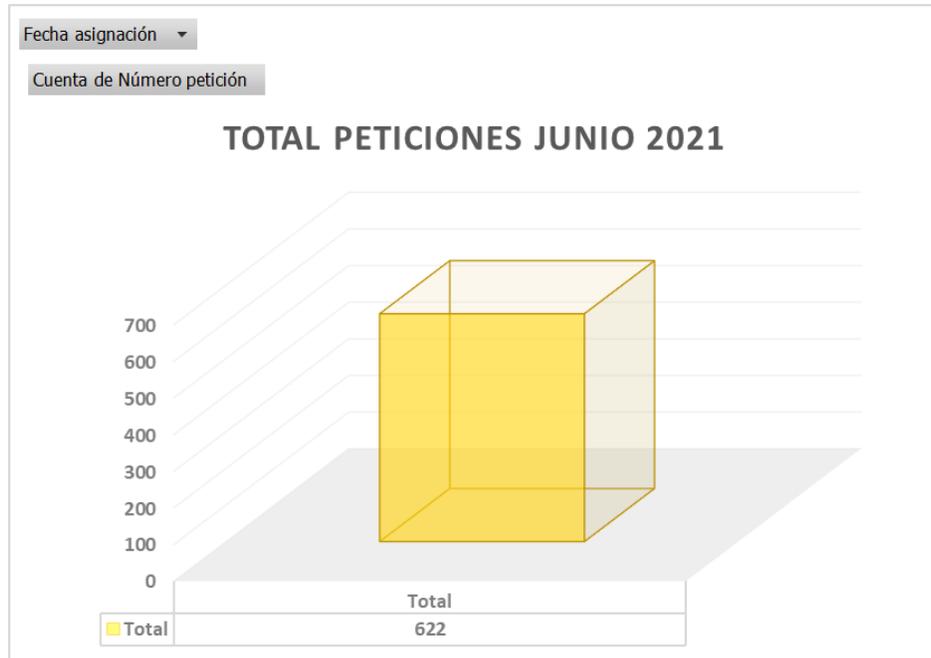
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 junio se registró, recibió y gestionó un total de 622 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 78% 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**

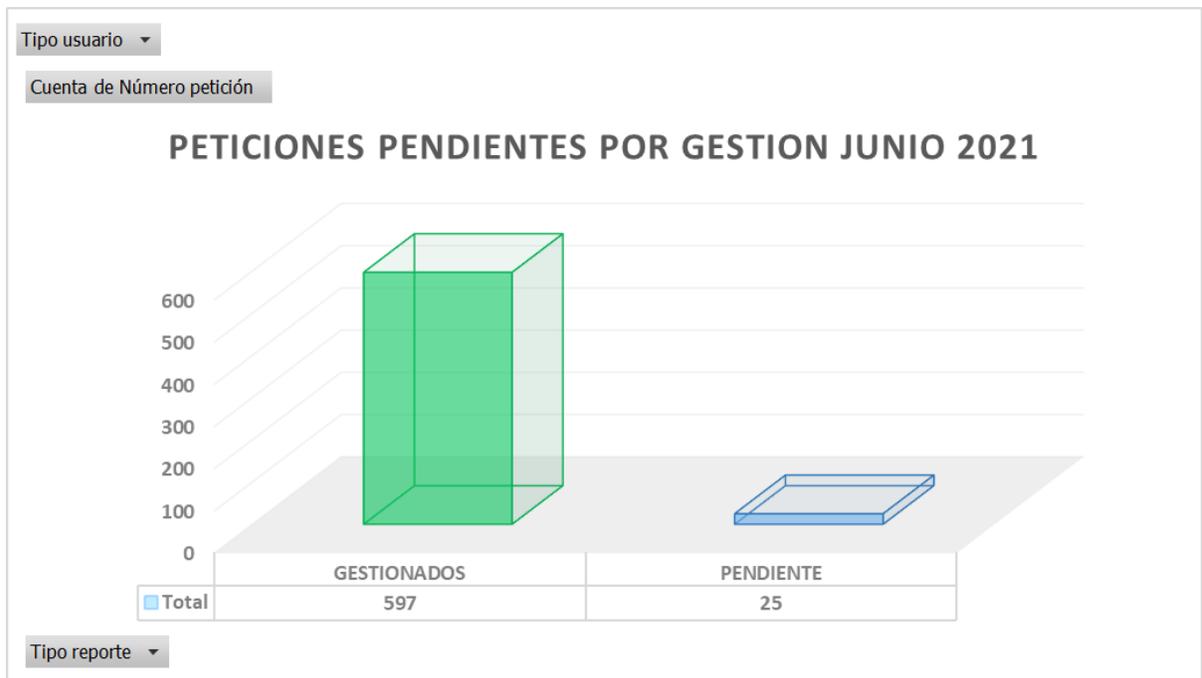
TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el mes de junio 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 622 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 periodo de junio de 2021 se identificaron 25 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% del total ingresadas en el mes de análisis.

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

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

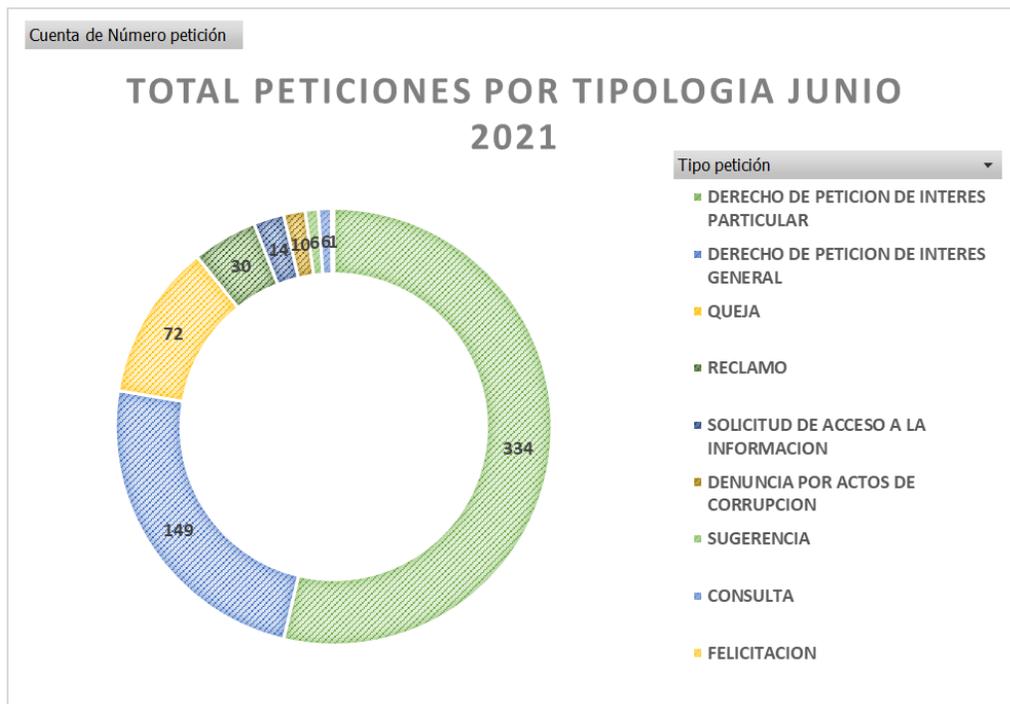


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 3,5 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

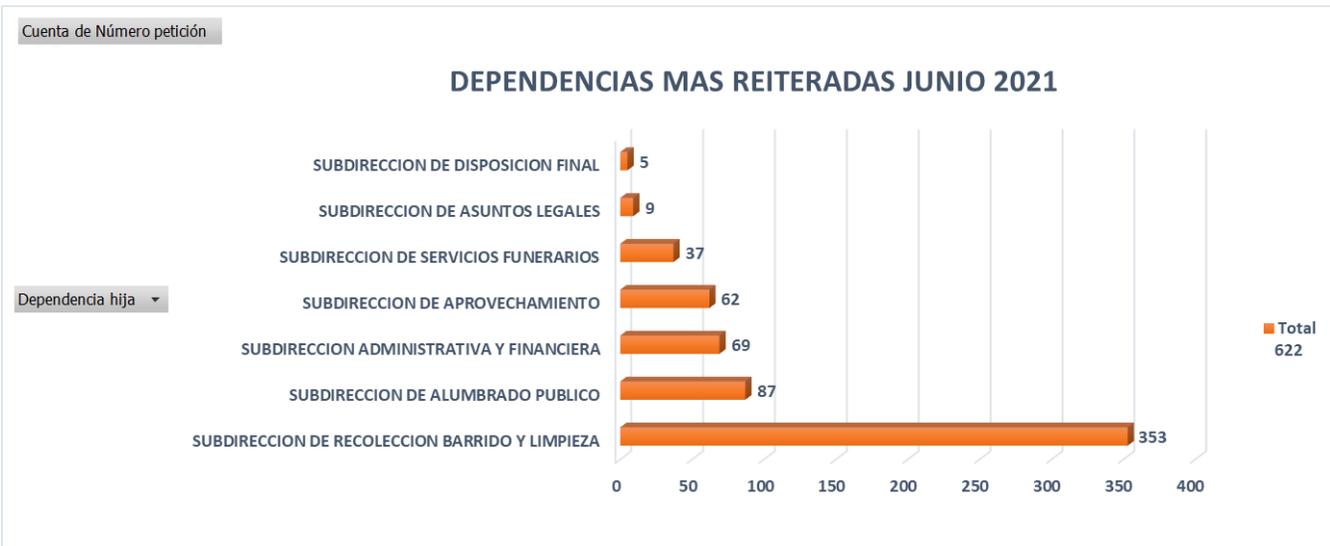
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

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 junio, corresponde al derecho de petición de interés particular con 334 peticiones (54%), seguida por el derecho de petición de interés general con 149 peticiones (24%).

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO



**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de junio se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 353 peticiones que corresponden al 57% del total de las peticiones recibidas.

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	138	22,2%	138	22,2%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	121	19,5%	259	41,6%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	63	10,1%	322	51,8%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	43	6,9%	365	58,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	38	6,1%	403	64,8%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	36	5,8%	439	70,6%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	31	5,0%	470	75,6%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	26	4,2%	496	79,7%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	26	4,2%	522	83,9%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	24	3,9%	546	87,8%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	12	1,9%	558	89,7%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	8	1,3%	566	91,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7	1,1%	573	92,1%
SOLICITUD RURO	7	1,1%	580	93,2%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	5	0,8%	585	94,1%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	4	0,6%	589	94,7%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3	0,5%	592	95,2%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,5%	595	95,7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	0,5%	598	96,1%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,5%	601	96,6%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,5%	604	97,1%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0,5%	607	97,6%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0,5%	610	98,1%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0,3%	612	98,4%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	2	0,3%	614	98,7%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,2%	615	98,9%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	616	99,0%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0,2%	617	99,2%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	618	99,4%
SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO	1	0,2%	619	99,5%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,2%	620	99,7%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,2%	621	99,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0,2%	622	100,0%
Total general	622	100,00%		

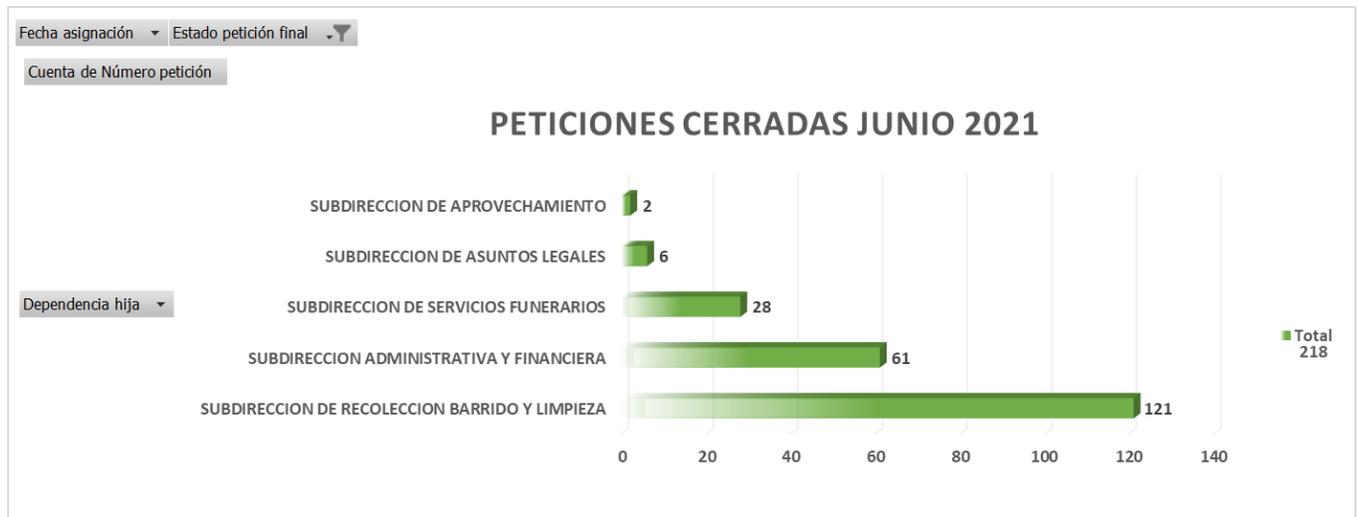
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



**Análisis:** Para el mes de junio se identificó que el 20,3% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 79,7% 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 (622) en el mes de junio del año 2021, se observó que fueron cerradas (218), 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.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 218 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 622 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 julio.



**RUBÉN DARIO 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