



Informe de Gestión de PQRS septiembre 2021

Subdirección Administrativa y Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
octubre de 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TABLA DE CONTENIDO

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO	4
TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO	5
PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO	6
TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO	7
DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO	8
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO	9
TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO	11
PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

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 septiembre de 2021, en los siguientes términos:

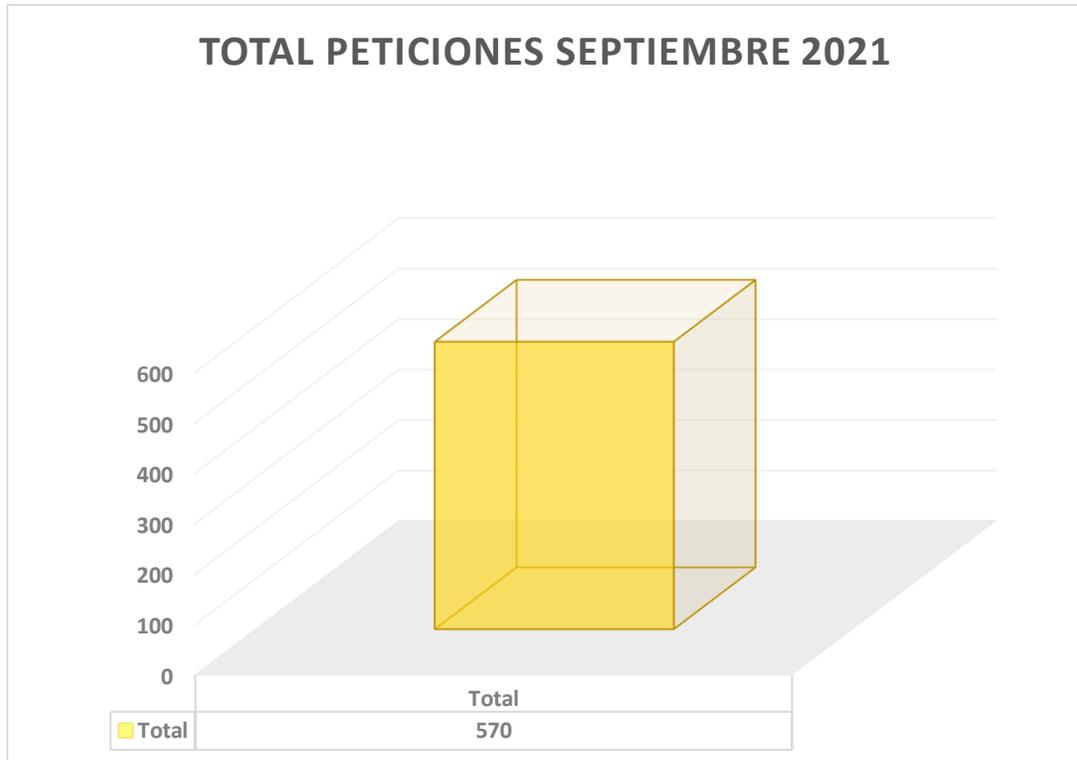
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 septiembre se registró, recibió y gestionó un total de 570 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 75% entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. Recolección “residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” 2. Limpieza de áreas públicas. En el mesde 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

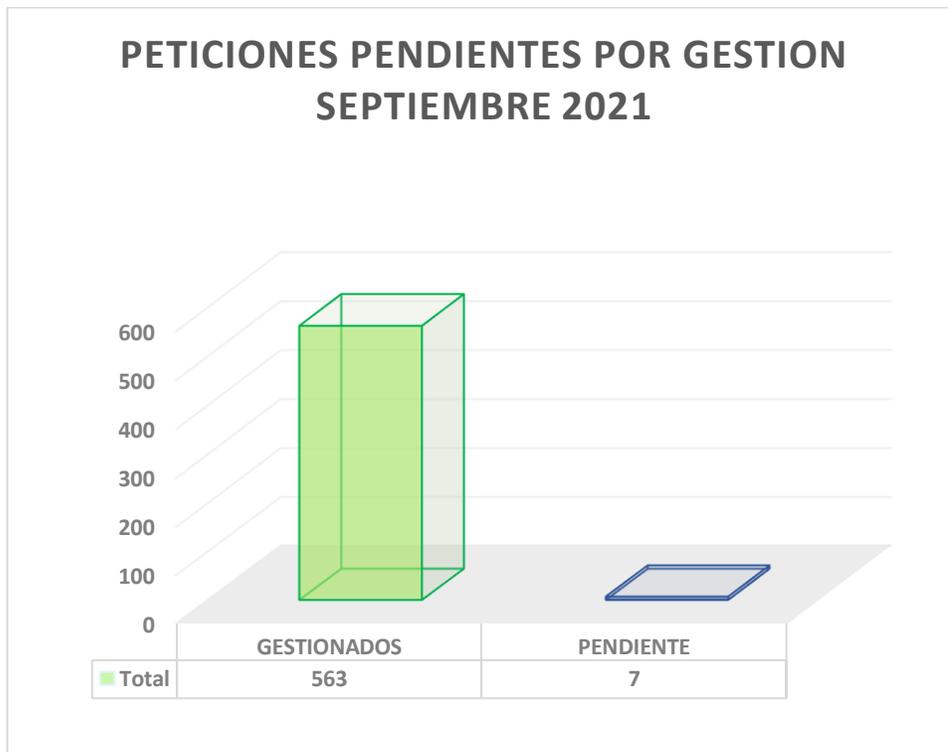
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de septiembre 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 periodo de septiembre de 2021 se identificaron 7 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 98,2% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

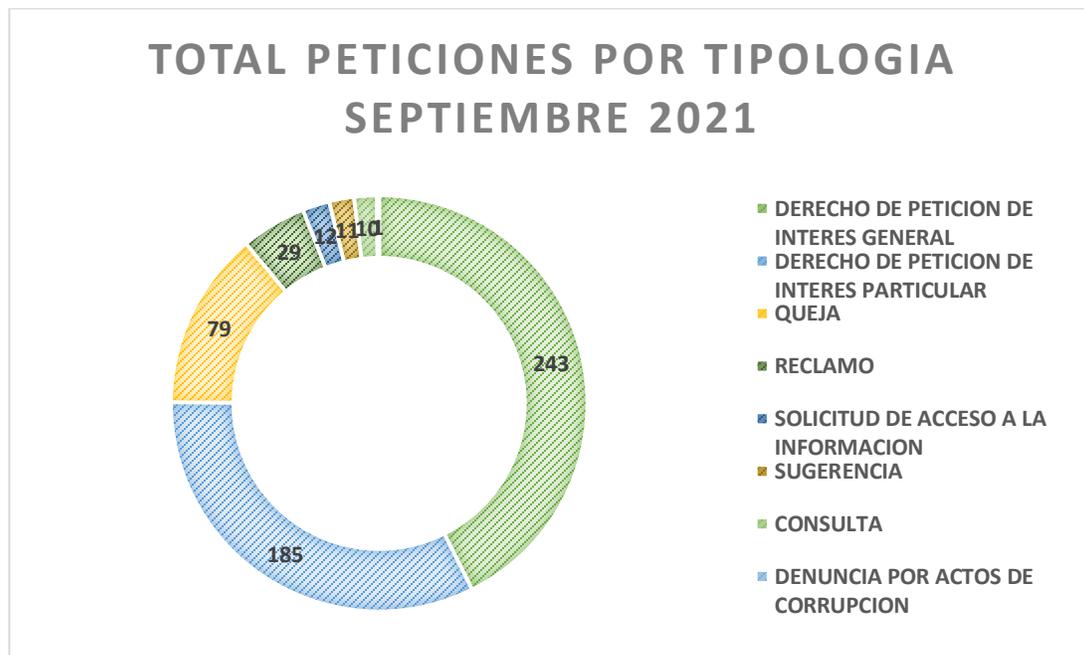


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 2 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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 septiembre, corresponde al derecho de petición de interés general con 243 peticiones (43%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 185 peticiones (32%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



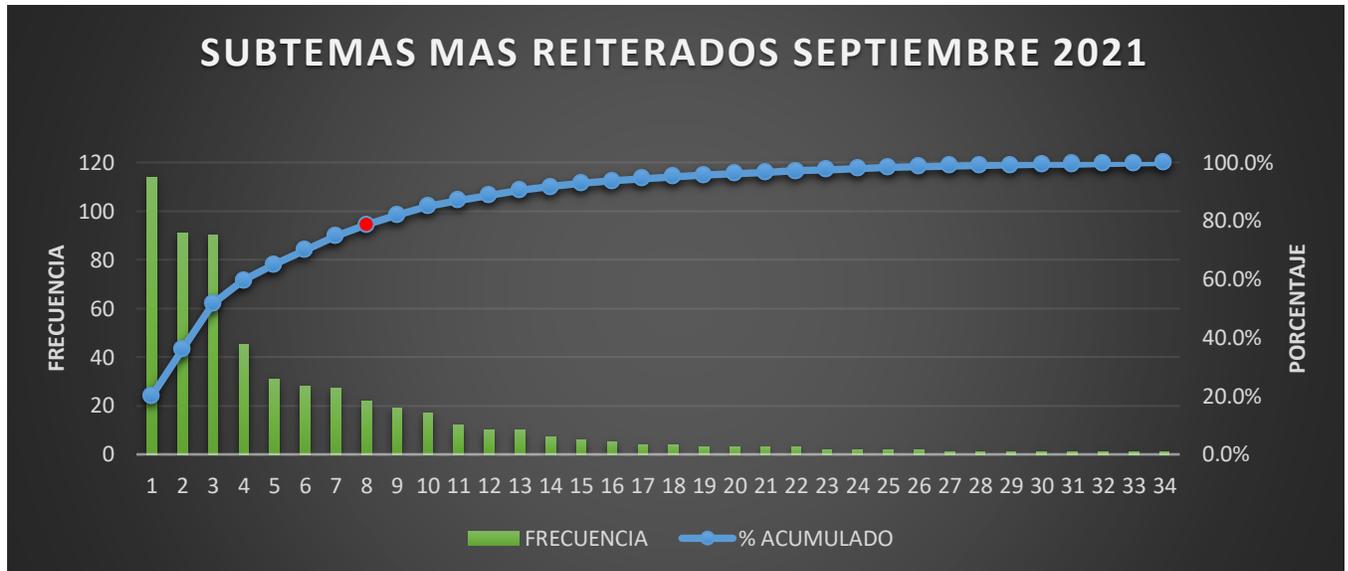
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de septiembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 258 peticiones que corresponden al 45% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y	114	20,00%	114	20,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	91	15,96%	205	36,0%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	90	15,79%	295	51,8%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	45	7,89%	340	59,6%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	31	5,44%	371	65,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	28	4,91%	399	70,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	27	4,74%	426	74,7%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS)	22	3,86%	448	78,6%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	19	3,33%	467	81,9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	17	2,98%	484	84,9%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	12	2,11%	496	87,0%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	10	1,75%	506	88,8%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	10	1,75%	516	90,5%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	1,23%	523	91,8%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	6	1,05%	529	92,8%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	5	0,88%	534	93,7%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	4	0,70%	538	94,4%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS F	4	0,70%	542	95,1%
REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,53%	545	95,6%
SOLICITUD RURO	3	0,53%	548	96,1%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,53%	551	96,7%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS	3	0,53%	554	97,2%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBR	2	0,35%	556	97,5%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRA	2	0,35%	558	97,9%
CERTIFICACION LABORAL PARA BONOS PENSIONALES UAESP-EDIS - SUBDIRECCION ADMINISITRATIVA Y	2	0,35%	560	98,2%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBL	2	0,35%	562	98,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,18%	563	98,8%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO	1	0,18%	564	98,9%
CERTIFICACION LABORAL FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0,18%	565	99,1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,18%	566	99,3%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,18%	567	99,5%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0,18%	568	99,6%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,18%	569	99,8%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,18%	570	100,0%
Total general	570	100,00%		

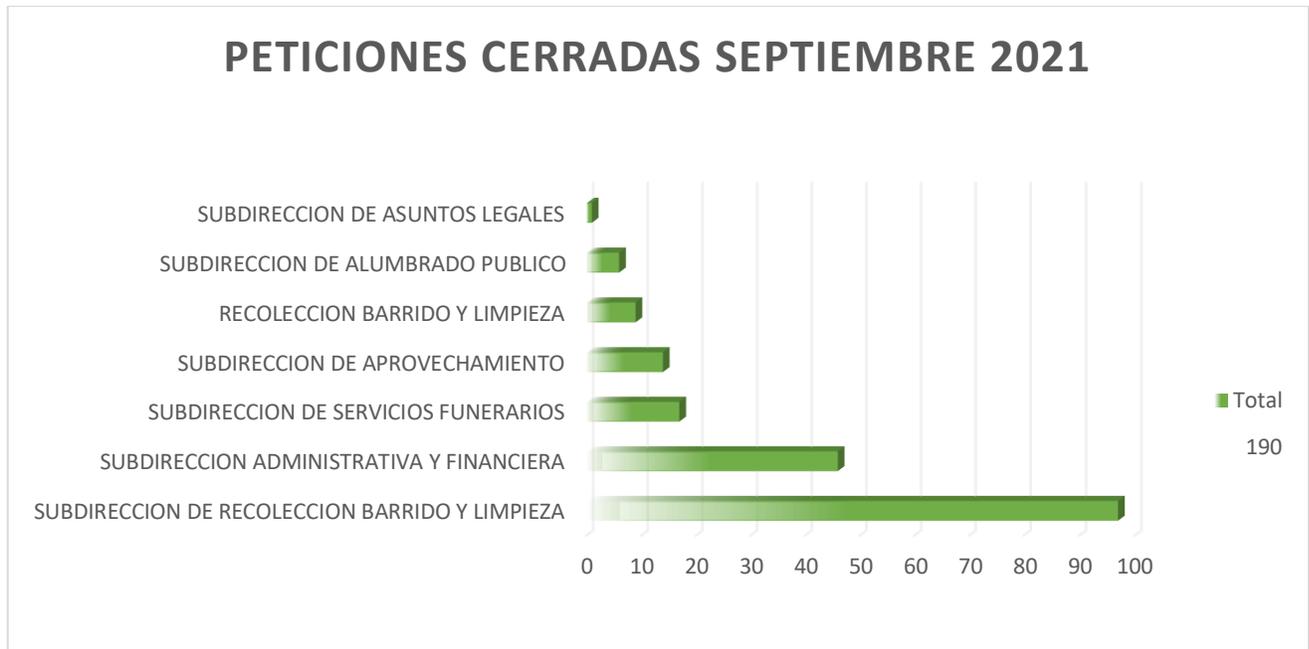
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de septiembre se identificó que el 21,4% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 78,6% 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 septiembre del año 2021, se observó que fueron cerradas (190), 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 190 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 octubre.



RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Wilson Marino López Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera Revisó: Peter Zahit Gómez

Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó: Rubén Darío Perilla Cárdenas – subdirector Administrativo y Financiero