



# Informe de Gestión de PQRS Abril 2022

Subdirección Administrativa y Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo  
de 2022

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

**TABLA DE CONTENIDO**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO .....</b>               | <b>4</b>  |
| <b>TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO .....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....</b>               | <b>6</b>  |
| <b>TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO .....</b>                            | <b>8</b>  |
| <b>SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO .....</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO .....</b>                              | <b>11</b> |
| <b>PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>                             | <b>12</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>                                       | <b>12</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 abril de 2022, en los siguientes términos:

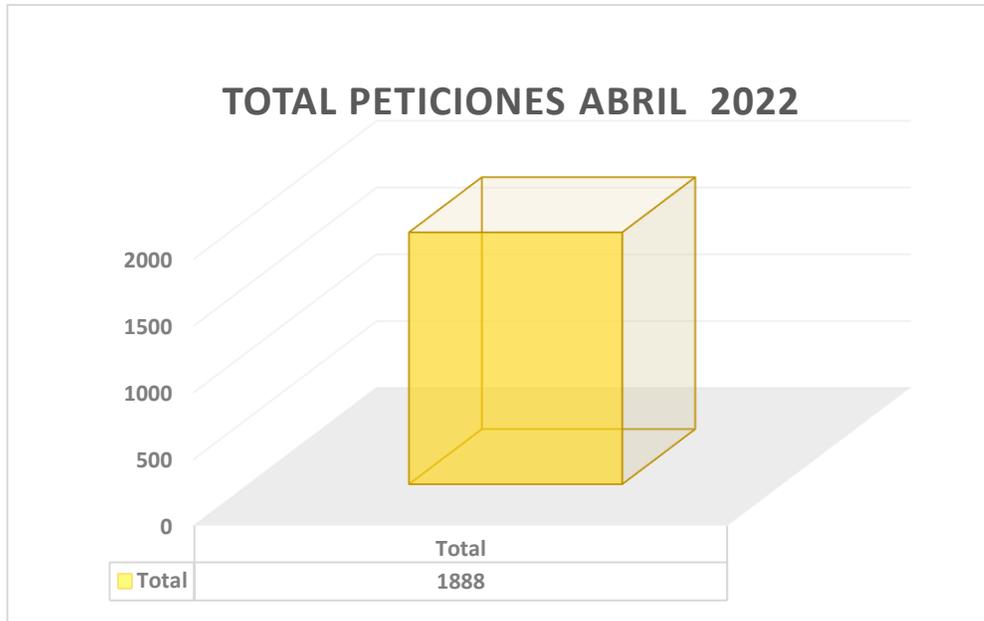
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 abril se registró, recibió y gestionó un total de 1888 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 90% entre el derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. Servicios públicos”. 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 abril de 2022 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 1888 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 abril de 2022 se identificaron 13 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión de los 99% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

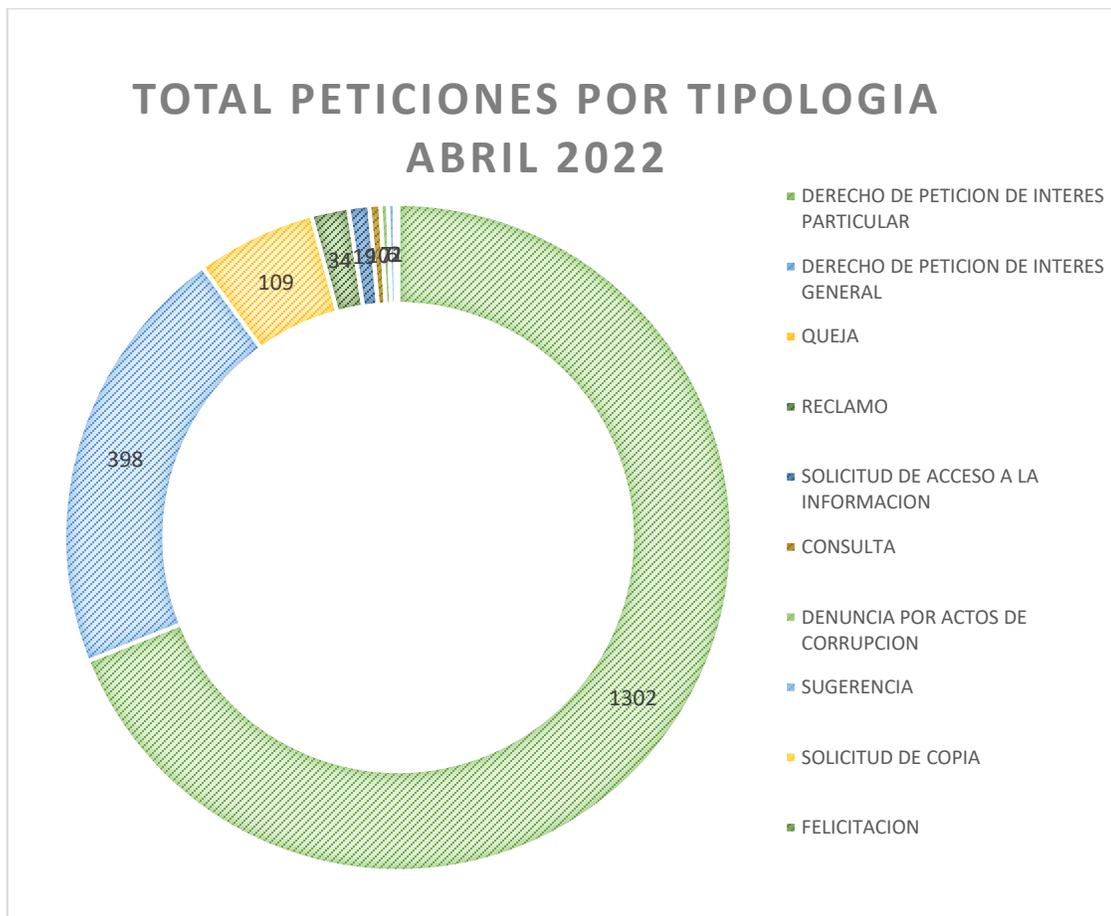


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011 a excepción de la denuncia por actos de corrupción que conto en promedio de 10 días gestión .

**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 abril, corresponde al derecho de petición de interés particular con 1302 peticiones (69%), seguida por el derecho de petición de interés general con 398 peticiones (21%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de abril se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 669 peticiones que corresponden al 35% 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 |
|---|-------------|---------------|-----------|-------------|
| SERVICIOS PUBLICOS  | 525         | 27,8%         | 525       | 27,8%       |
| RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS                   | 257         | 13,6%         | 782       | 41,4%       |
| SOLICITUD RURO  | 153         | 8,1%          | 935       | 49,5%       |
| PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA  | 151         | 8,0%          | 1086      | 57,5%       |
| LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO                              | 109         | 5,8%          | 1195      | 63,3%       |
| SERVICIOS PUBLICOS  | 91          | 4,8%          | 1286      | 68,1%       |
| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO   | 88          | 4,7%          | 1374      | 72,8%       |
| SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO                                 | 87          | 4,6%          | 1461      | 77,4%       |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 55          | 2,9%          | 1516      | 80,3%       |
| ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 46          | 2,4%          | 1562      | 82,7%       |
| PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO  | 45          | 2,4%          | 1607      | 85,1%       |
| BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE REICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHA  | 29          | 1,5%          | 1636      | 86,7%       |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES  | 28          | 1,5%          | 1664      | 88,1%       |
| SUBSIDIOS   | 26          | 1,4%          | 1690      | 89,5%       |
| RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS              | 25          | 1,3%          | 1715      | 90,8%       |
| PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA   | 20          | 1,1%          | 1735      | 91,9%       |
| RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 15          | 0,8%          | 1750      | 92,7%       |
| SUBSIDIOS   | 15          | 0,8%          | 1765      | 93,5%       |
| CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 13          | 0,7%          | 1778      | 94,2%       |
| SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL   | 12          | 0,6%          | 1790      | 94,8%       |
| SOLICITUD COMO ORGANIZACION REICLADORA ORA  | 10          | 0,5%          | 1800      | 95,3%       |
| SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD | 9           | 0,5%          | 1809      | 95,8%       |
| INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA         | 9           | 0,5%          | 1818      | 96,3%       |
| MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS                                       | 8           | 0,4%          | 1826      | 96,7%       |
| PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL                           | 7           | 0,4%          | 1833      | 97,1%       |
| RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO                         | 6           | 0,3%          | 1839      | 97,4%       |
| ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 5           | 0,3%          | 1844      | 97,7%       |
| AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ   | 4           | 0,2%          | 1848      | 97,9%       |
| CERTIFICACION LABORAL FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS   | 4           | 0,2%          | 1852      | 98,1%       |
| SUBSIDIOS   | 4           | 0,2%          | 1856      | 98,3%       |
| SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES                                | 3           | 0,2%          | 1859      | 98,5%       |
| HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 3           | 0,2%          | 1862      | 98,6%       |
| APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO                    | 3           | 0,2%          | 1865      | 98,8%       |
| SOLICITUD RURO  | 3           | 0,2%          | 1868      | 98,9%       |
| SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO   | 2           | 0,1%          | 1870      | 99,0%       |
| SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO  | 2           | 0,1%          | 1872      | 99,2%       |
| CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO   | 2           | 0,1%          | 1874      | 99,3%       |
| SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO                              | 2           | 0,1%          | 1876      | 99,4%       |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO   | 2           | 0,1%          | 1878      | 99,5%       |
| SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO   | 2           | 0,1%          | 1880      | 99,6%       |
| LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO                            | 1           | 0,1%          | 1881      | 99,6%       |
| REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO P   | 1           | 0,1%          | 1882      | 99,7%       |
| REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO P   | 1           | 0,1%          | 1883      | 99,7%       |
| SOLICITUD DE CARNE COMO REICLADOR DE OFICIO   | 1           | 0,1%          | 1884      | 99,8%       |
| SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO   | 1           | 0,1%          | 1885      | 99,8%       |
| SOLICITUD RURO  | 1           | 0,1%          | 1886      | 99,9%       |
| DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION   | 1           | 0,1%          | 1887      | 99,9%       |
| RECOLECCIÓN DE BASURAS  | 1           | 0,1%          | 1888      | 100,0%      |
| <b>Total general</b>  | <b>1888</b> | <b>100,0%</b> |           |             |

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



**Análisis:** Para el mes de abril se identificó que el 20% correspondiente a los 9 primeros subtemas, generó el 80% 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 (1888) en el mes de abril del año 2022, se observó que fueron cerradas (436), 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 de, 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 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 436 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 504 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 mayo.



**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