



Informe de Gestión de PQRS abril 2023

Subdirección Administrativa y
Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
mayo de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

TABLA DE CONTENIDO

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO 4

TOTAL PETICIONES PENDIENTES 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

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 2023, en los siguientes términos:

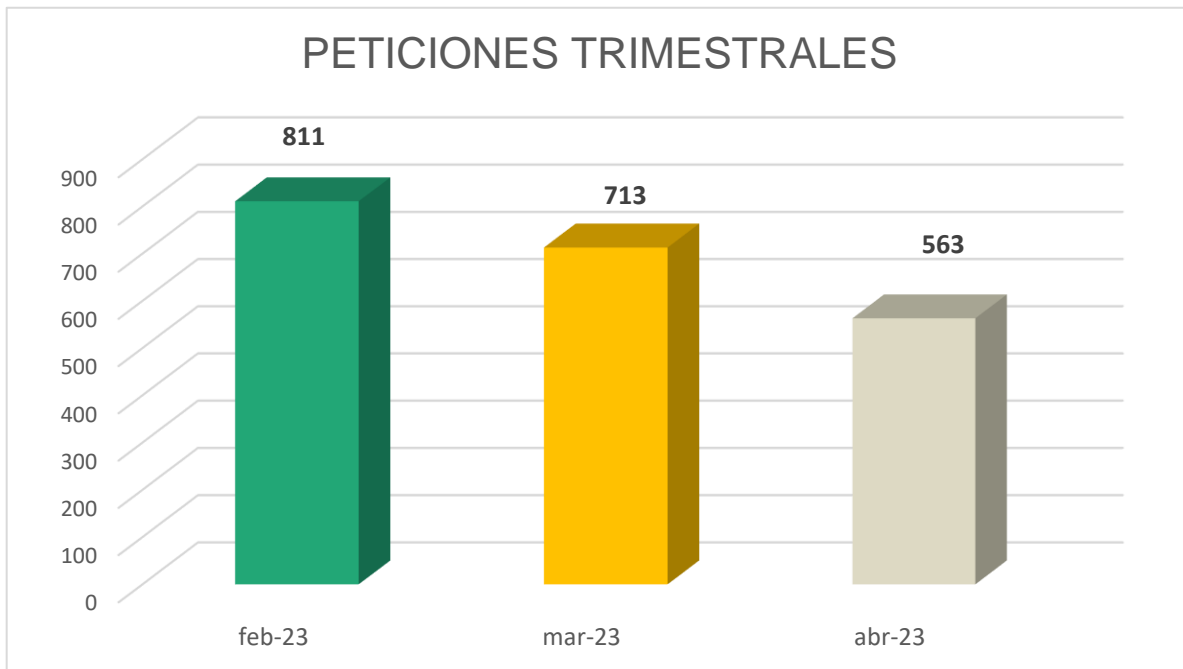
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se evidencian las necesidades de los peticionarios, así como sus opiniones sobre los servicios que presta la Entidad; para el mes de abril se registró, recibió y gestionó un total de 563 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 78% entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Los Subtemas más reiterados son: 1. Recolección residuos escombros animal muerto-ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios, 2. Solicitud de mantenimiento en alumbrado público, y 3. Atención y servicio a la ciudadanía. De igual forma 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

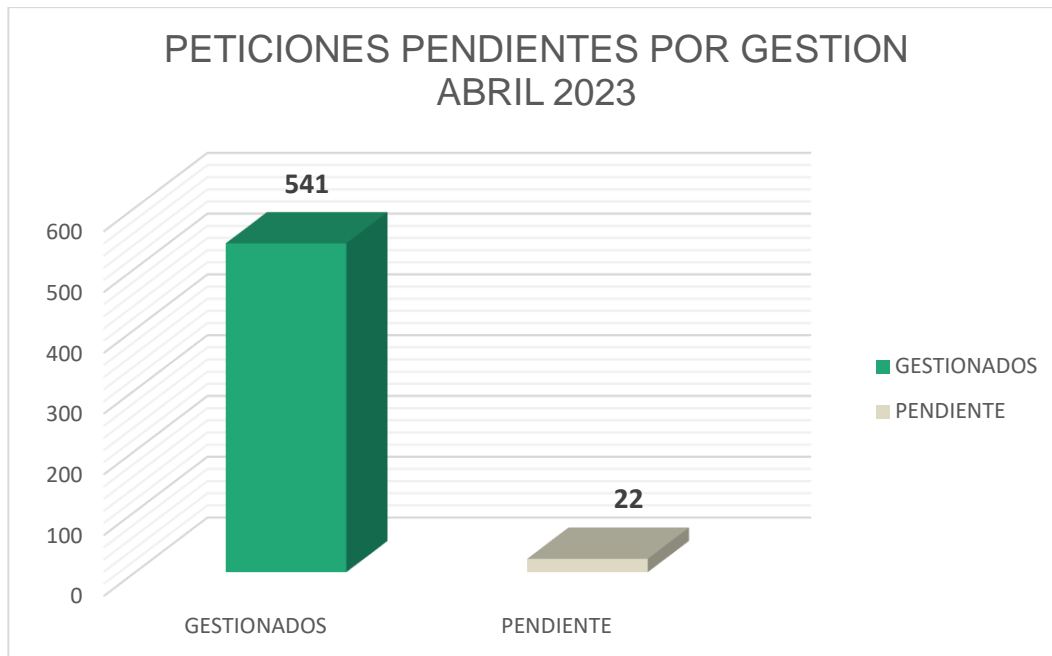
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO



Durante el mes de abril de 2023 se dio cumplimiento al 100% de acuerdo al numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se registró, recibió y gestionó la totalidad de 563 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. Se evidencia una disminución del 7% equivalente a 390 peticiones menos en comparación con el mes anterior

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

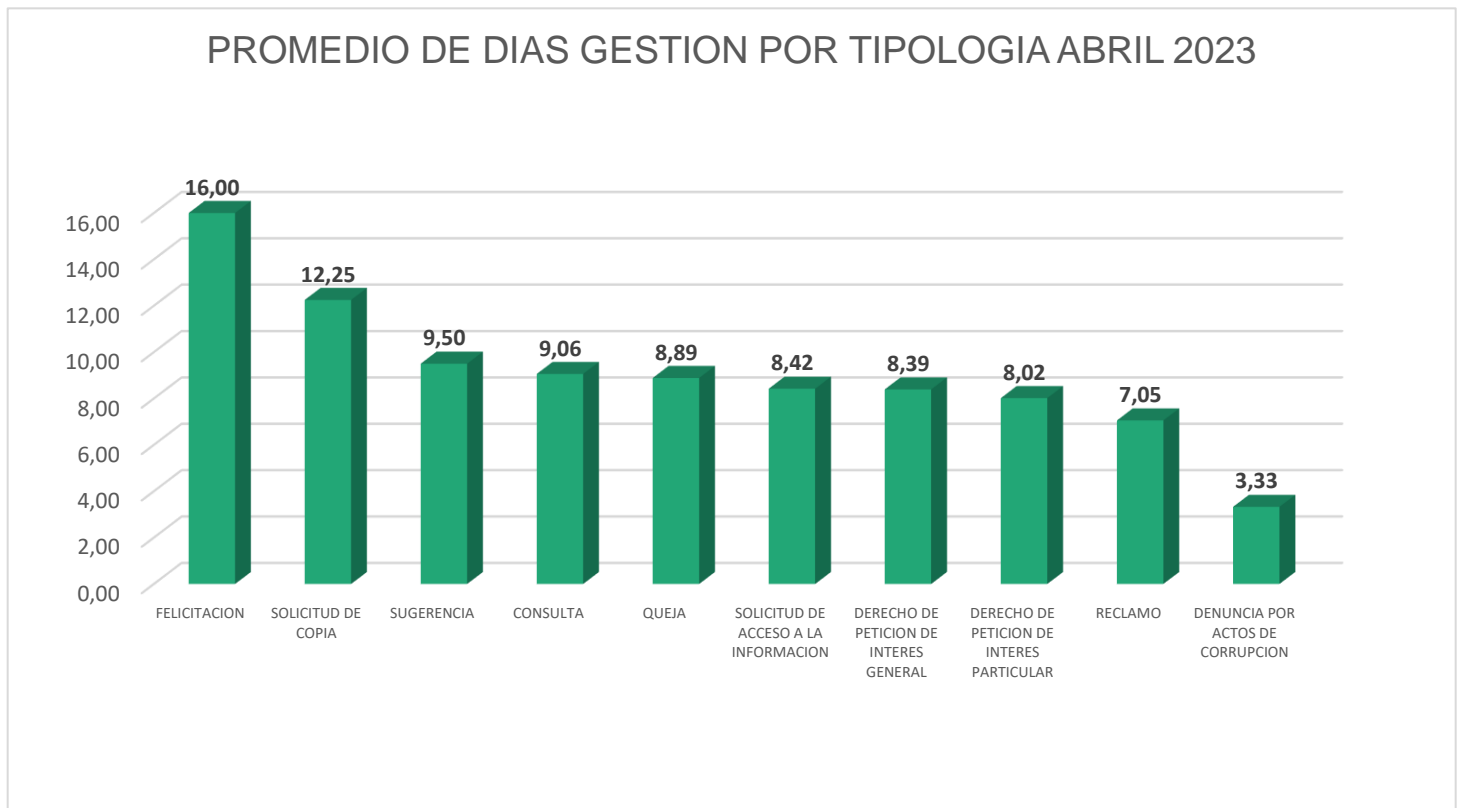
TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO



Análisis: Durante el periodo de abril 2023 se identificaron 22 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, esto se debe a peticiones allegadas el día que se generó el reporte. Se evidencia gestión del 99% del total de peticiones recibidas y registradas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

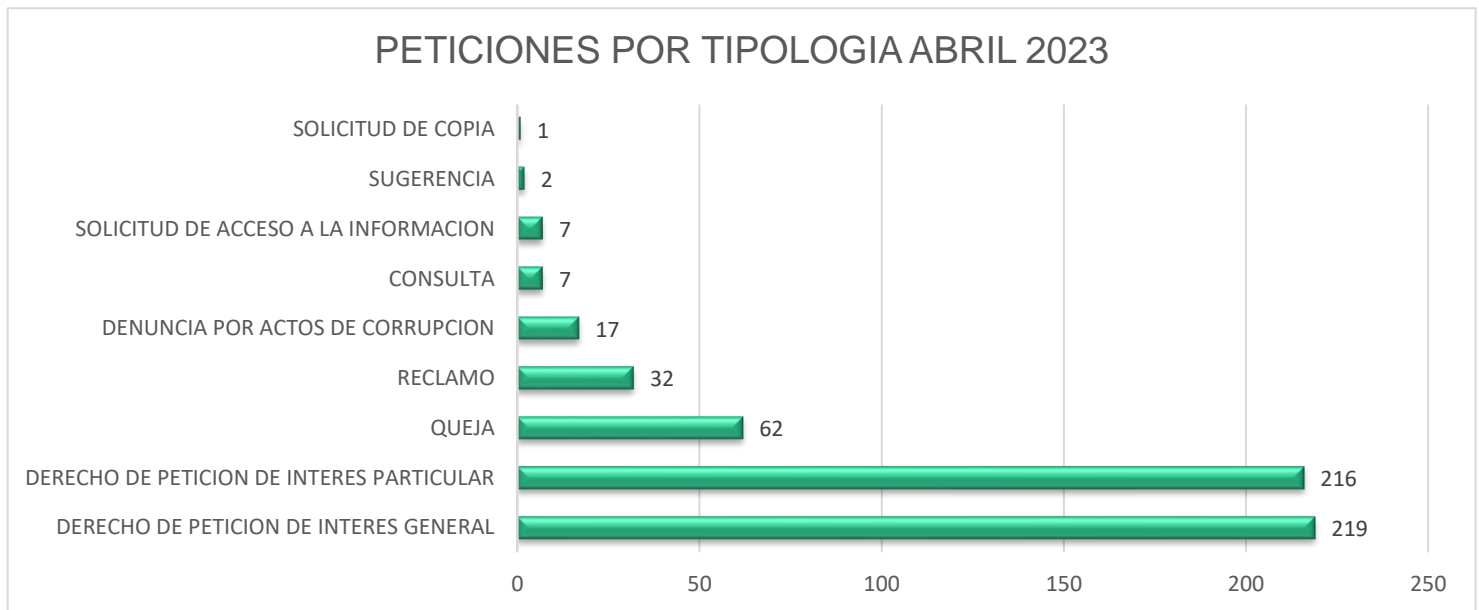


Análisis: Del total de las 563 peticiones registradas, recibidas y cerradas la Entidad contó un promedio de 8 días de gestión en el total de las tipologías establecidas por la ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

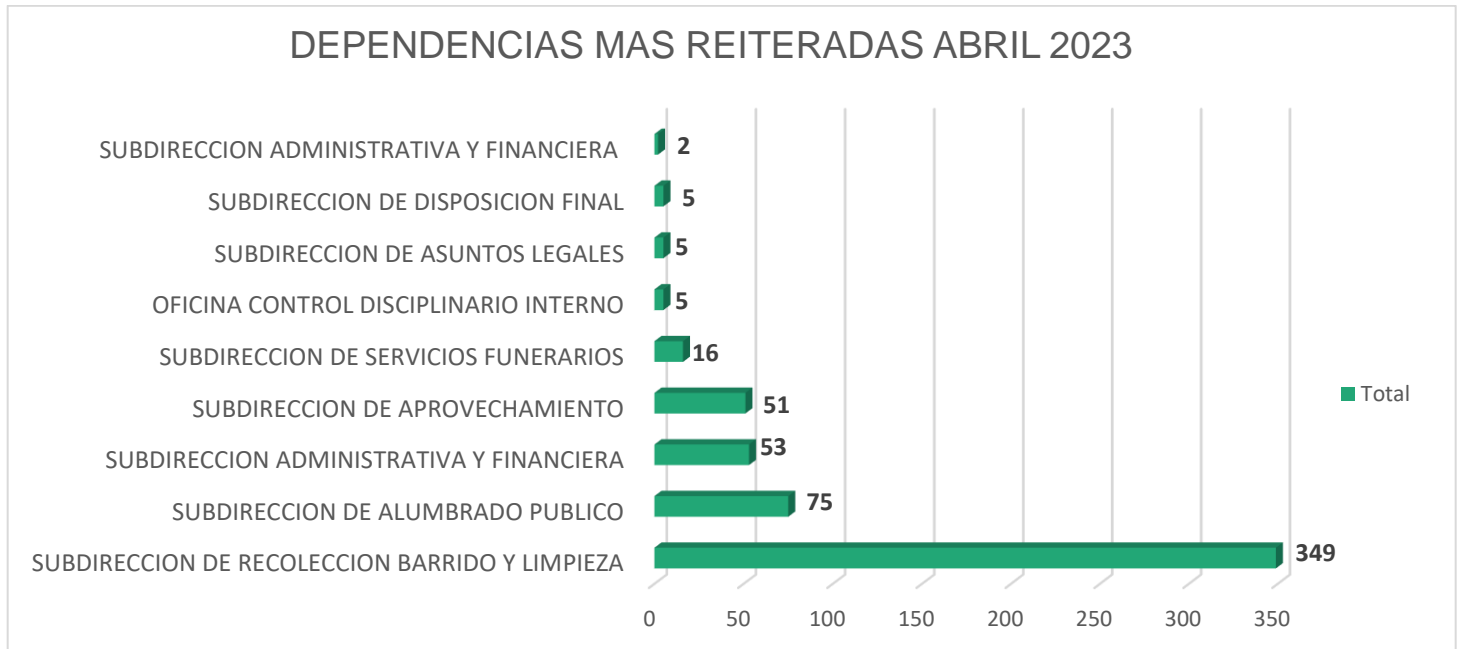
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de abril, corresponde al derecho de petición de interés general con 219 peticiones (38%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 216 peticiones (38%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO



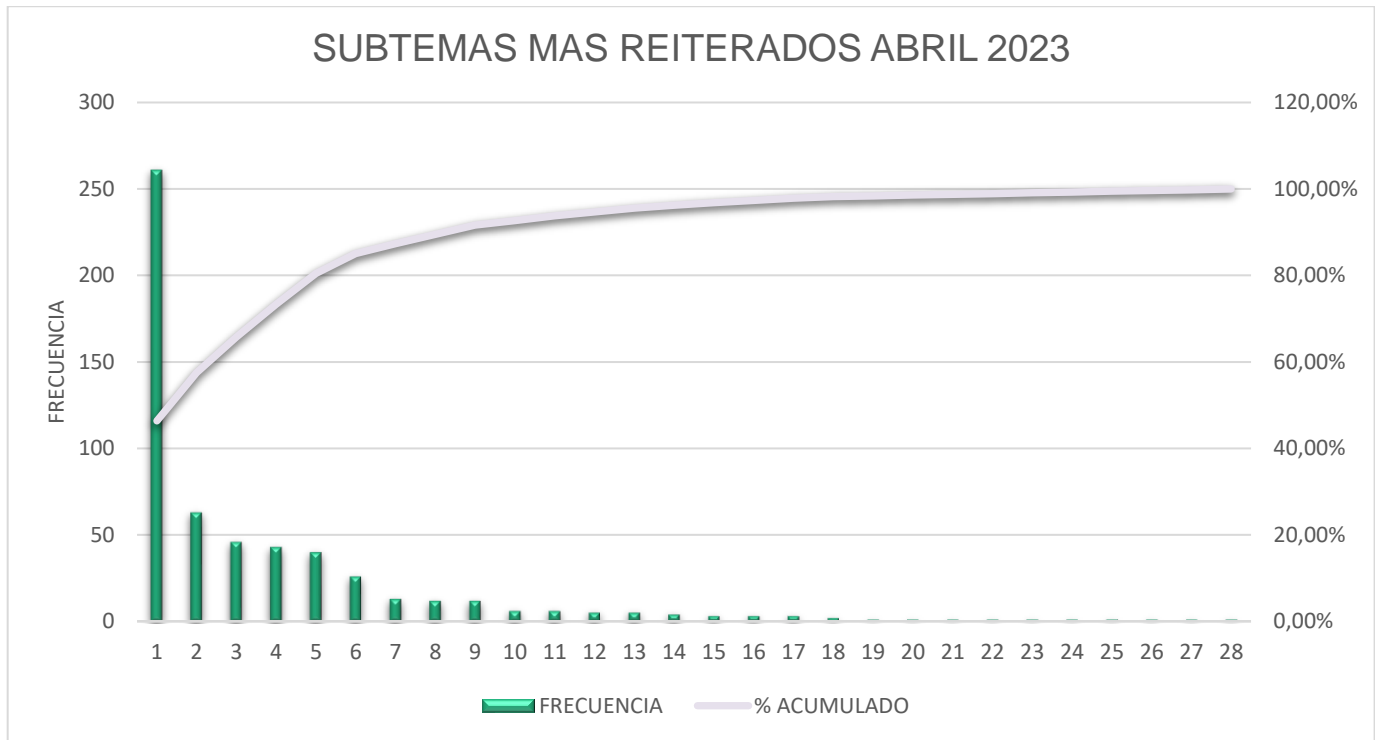
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de abril se encuentra relacionada con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 349 peticiones que corresponden al 61% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO

No	SUBTEMAS	FREC.	%	ACUM	%
1	SERVICIOS PUBLICOS	261	46,36%	261	46,36%
2	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	63	11,19%	324	57,55%
3	ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	46	8,17%	370	65,72%
4	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	43	7,64%	413	73,36%
5	BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SA	40	7,10%	453	80,46%
6	CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	26	4,62%	479	85,08%
7	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	13	2,31%	492	87,39%
8	HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	12	2,13%	504	89,52%
9	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES. INCIDENCIA DISCIPLINARIA	12	2,13%	516	91,65%
10	INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SAF	6	1,07%	522	92,72%
11	LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1,07%	528	93,78%
12	MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	5	0,89%	533	94,67%
13	PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5	0,89%	538	95,56%
14	PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	4	0,71%	542	96,27%
15	PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	3	0,53%	545	96,80%
16	PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3	0,53%	548	97,34%
17	RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	3	0,53%	551	97,87%
18	REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SSFAP	2	0,36%	553	98,22%
19	SERVICIOS PUBLICOS	1	0,18%	554	98,40%
20	SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	1	0,18%	555	98,58%
21	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	1	0,18%	556	98,76%
22	SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,18%	557	98,93%
23	SOLICITUD DIRECTA DE LA INTERVENCION DE LA PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,18%	558	99,11%
24	SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,18%	559	99,29%
25	SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	1	0,18%	560	99,47%
26	SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,18%	561	99,64%
27	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,18%	562	99,82%
28	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,18%	563	100,00%
TOTAL			100%		

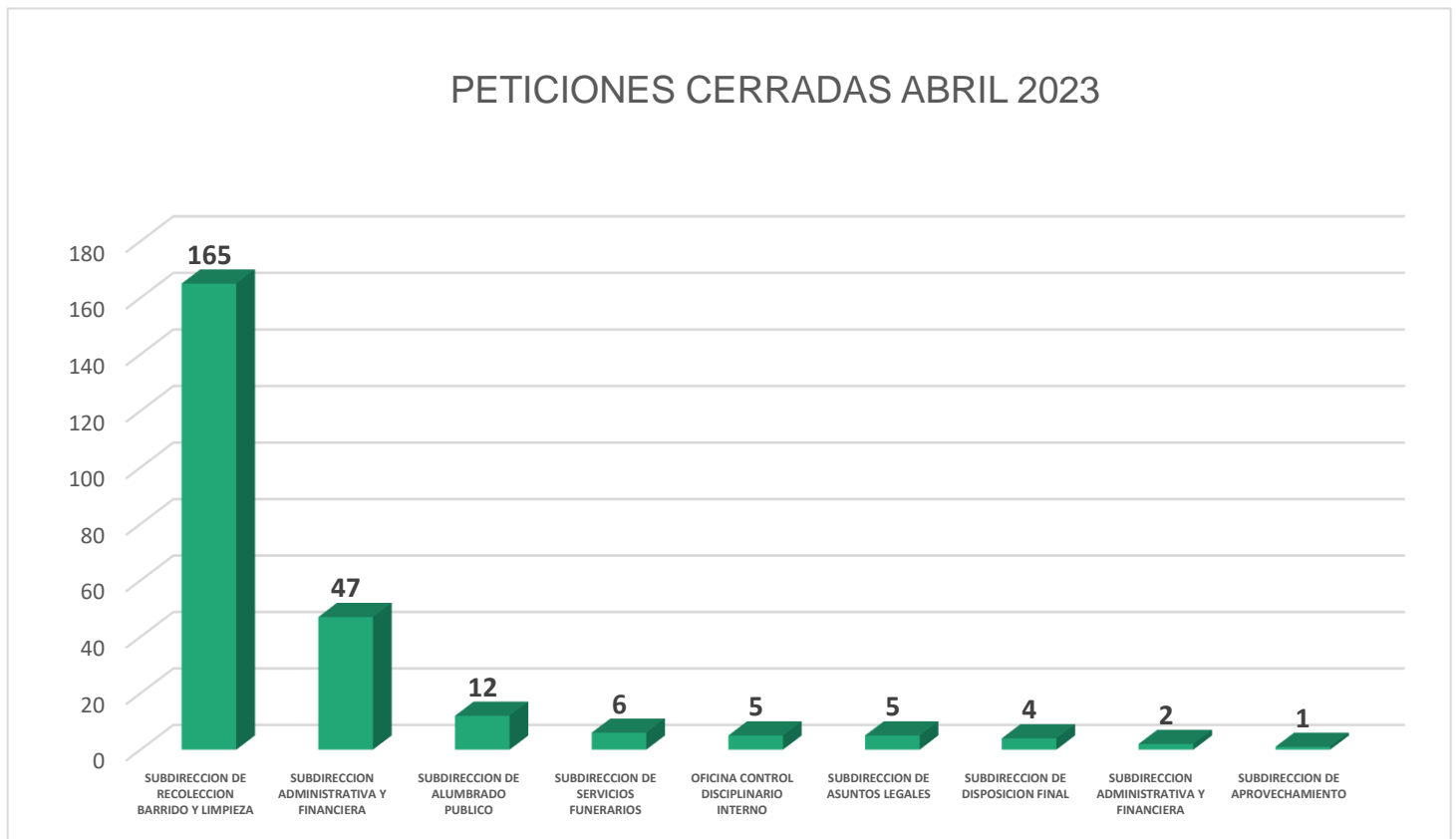
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



Análisis: Para el mes de abril se identificó que el 20.2% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó el 85.08% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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 en el mes de abril, se observó que fueron cerradas 247, lo que corresponde a un 43%, las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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 los datos reservados para los trámites y servicios frente a la ciudadanía, sólo tendrá 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 cuenta con acceso a la información, la divulgación y publicación en la página web en el link <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a) 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 sobre el servicio que presta nuestra Entidad, con lo cual se logró identificar que el seguimiento constante a las SDQS reflejo una gestión sobresaliente para el mes de abril.
- b) Se dio cierre a un total de 247 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 563 PQRS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

Sugerencias:

- a) 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.
- b) 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 mayo.
- c) Resolver las PQRS dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022. A continuación, se indican los términos de ley según el tipo de petición:

Tipo de petición	Ley 1755 de 2015
Interés General, Particular, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones, denuncias por actos de corrupción	15 días
Solicitud de documentos e información	10 días
Consulta	30 días
Peticiones entre autoridades	10 días
Solicitud de informes por los congresistas	5 días siguientes a su recepción.
Solicitud de informes por los concejales	10 días siguientes a su recepción.
Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, deberá ser atendida. Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

Sugerencias hechas por ciudadanos:

- a) Realizar el barrido de las calles en los barrios, al día siguiente de pasarlos vehículos
- b) Recolección de basuras en espacios públicos de forma oportuna.



Miguel Antonio Jiménez Pórtela
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: María Fernanda Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Miguel Antonio Jiménez Portela – Subdirector Administrativo y Financiero