Informe de Gestión de PQRS Diciembre 2021

Subdirección Administrativa y Financiera

Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2022

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 diciembre de 2021, en los siguientes términos:

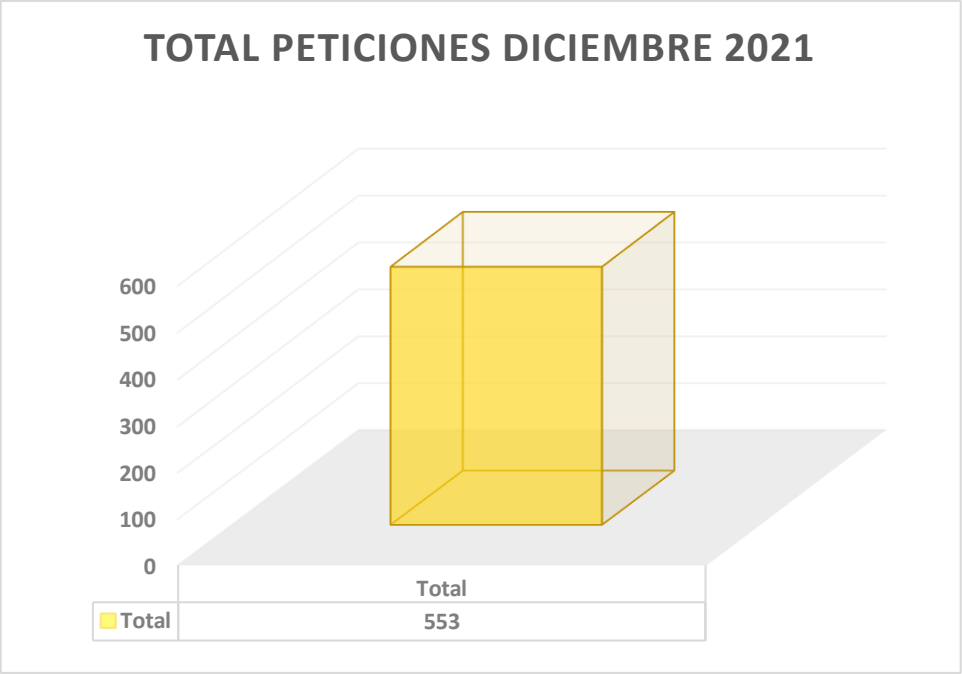
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de diciembre se registró, recibió y gestionó un total de 553 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 71% entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1.Limpieza de áreas públicas. 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

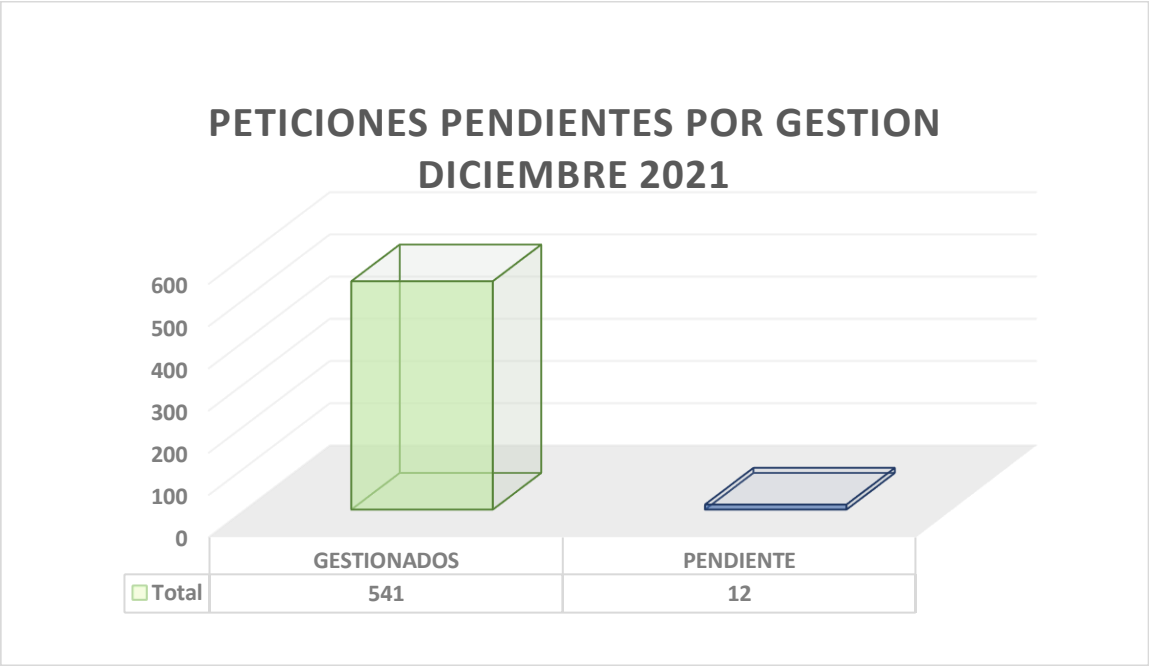
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de diciembre 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 553 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 diciembre de 2021 se identificaron 12 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 98% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

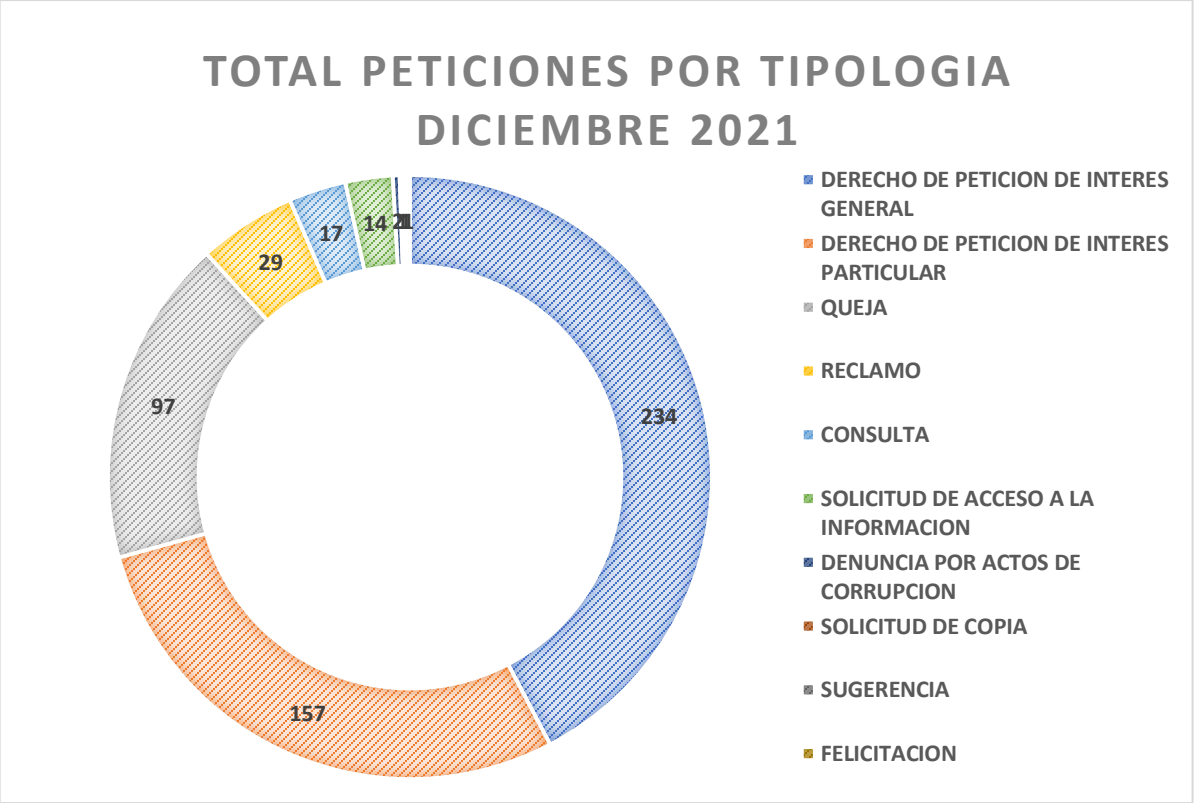
PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TOTAL, PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

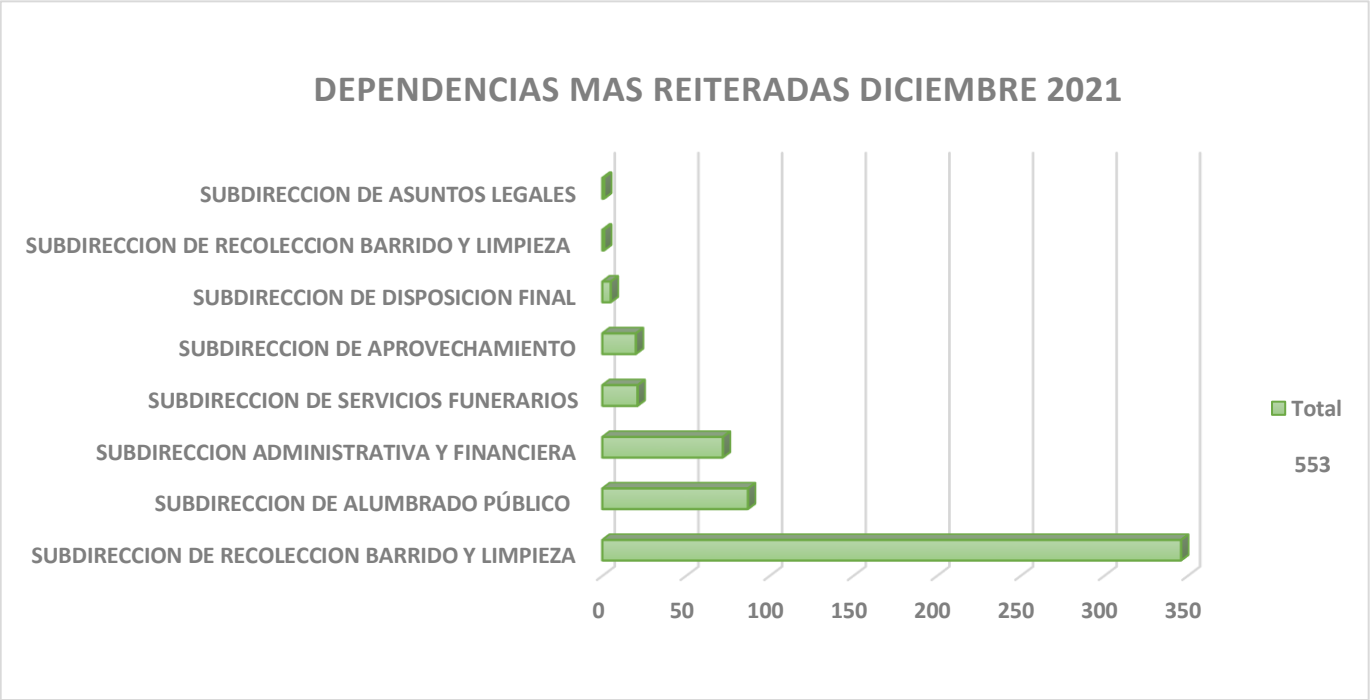
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de diciembre, corresponde al derecho de petición de interés general con 234 peticiones (42%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 157 peticiones (28%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de diciembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 346 peticiones que corresponden al 63% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

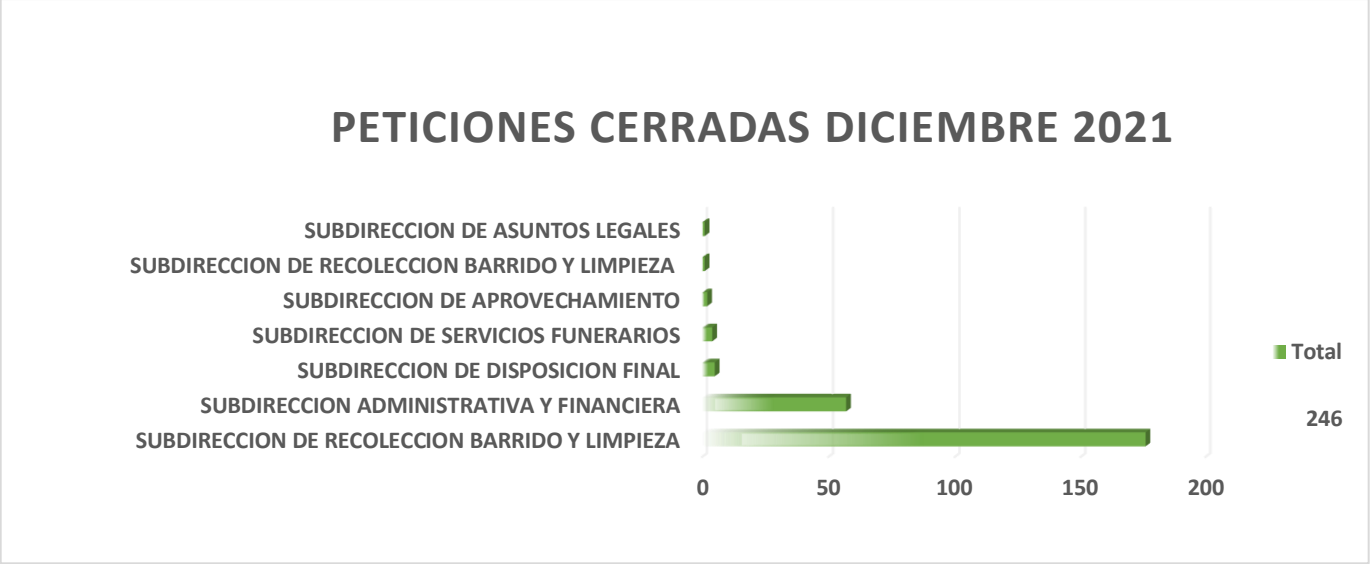
SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	114	20,6%	114	20,61%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y	91	16,3%	205	37,07%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	76	13,9%	281	50,81%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	51	9,2%	332	60,04%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - S	40	7,2%	372	67,27%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	27	4,9%	399	72,15%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	19	3,5%	418	75,59%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	16	2,9%	434	78,48%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	15	2,7%	449	81,19%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	14	2,5%	463	83,73%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	9	1,6%	472	85,35%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y	8	1,5%	480	86,80%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0,9%	485	87,70%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4	0,7%	489	88,43%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	4	0,7%	493	89,15%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	4	0,7%	497	89,87%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	0,7%	501	90,60%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	4	0,7%	505	91,32%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	4	0,7%	509	92,04%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	0,7%	513	92,77%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	4	0,8%	517	93,49%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	0,5%	520	94,03%
VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PU	3	0,6%	523	94,58%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRA	3	0,5%	526	95,12%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0,4%	528	95,48%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2	0,4%	530	95,84%
(en blanco)	2	0,4%	532	96,20%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FU	2	0,4%	534	96,56%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0,4%	536	96,93%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLIC	2	0,4%	538	97,29%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,4%	540	97,65%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	1	0,2%	541	97,83%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,2%	542	98,01%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,2%	543	98,19%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,2%	544	98,37%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,2%	545	98,55%
CERTIFICACION DE LA EDIS - SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA	1	0,2%	546	98,73%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,2%	547	98,92%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	1	0,2%	548	99,10%
APROBACION DE DISEÑO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO I	1	0,2%	549	99,28%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0,2%	550	99,46%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	551	99,64%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRA	1	0,2%	552	99,82%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	553	100,00%
Total general	**553**	**100,0%**		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Análisis: Para el mes de diciembre se identificó que el 21,52% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 78,48% 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 (553) en el mes de diciembre del año 2021, se observó que fueron cerradas (246), 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 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.

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 246 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 553 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 enero.

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