



Informe de Gestión de PQRS Enero 2023

Subdirección Administrativa y
Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
febrero de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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

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 enero de 2023, en los siguientes términos:

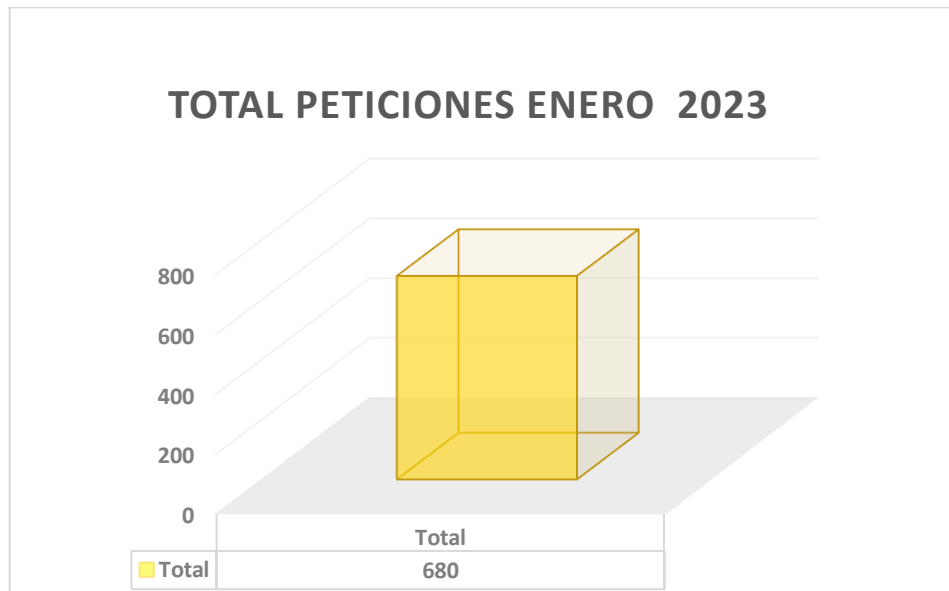
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través 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 enero se registró, recibió y gestionó un total de 680 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 82% 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. “Solicitud mantenimiento de alumbrado publico”. 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

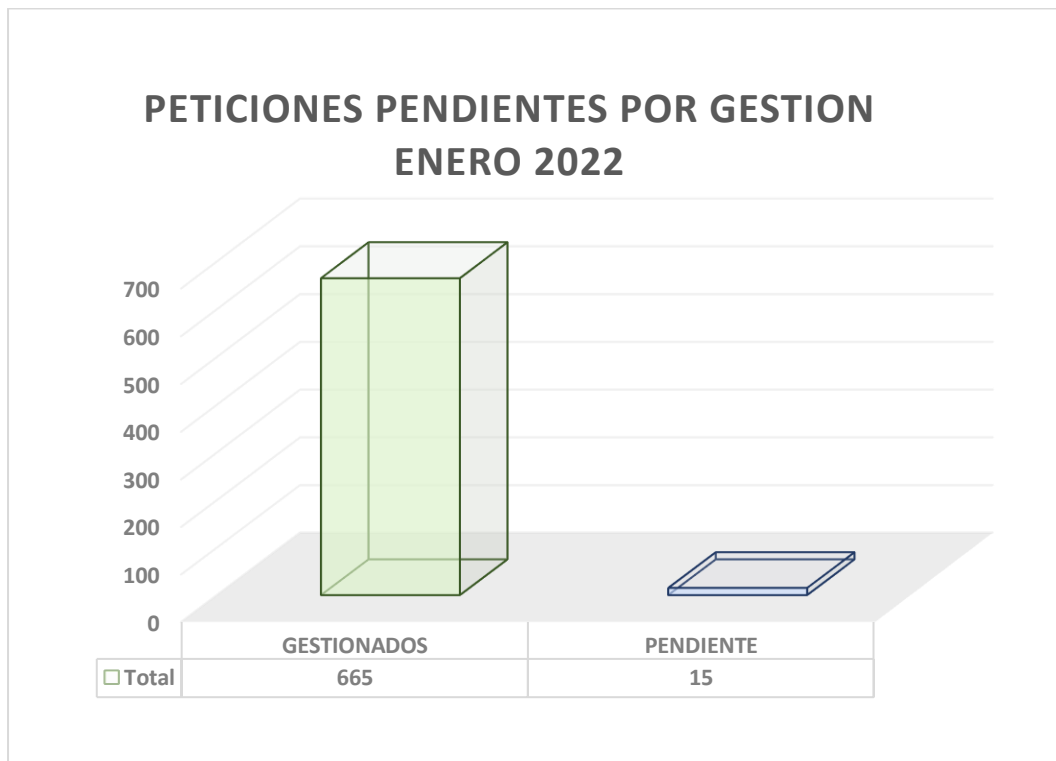
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de enero de 2023 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 630 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

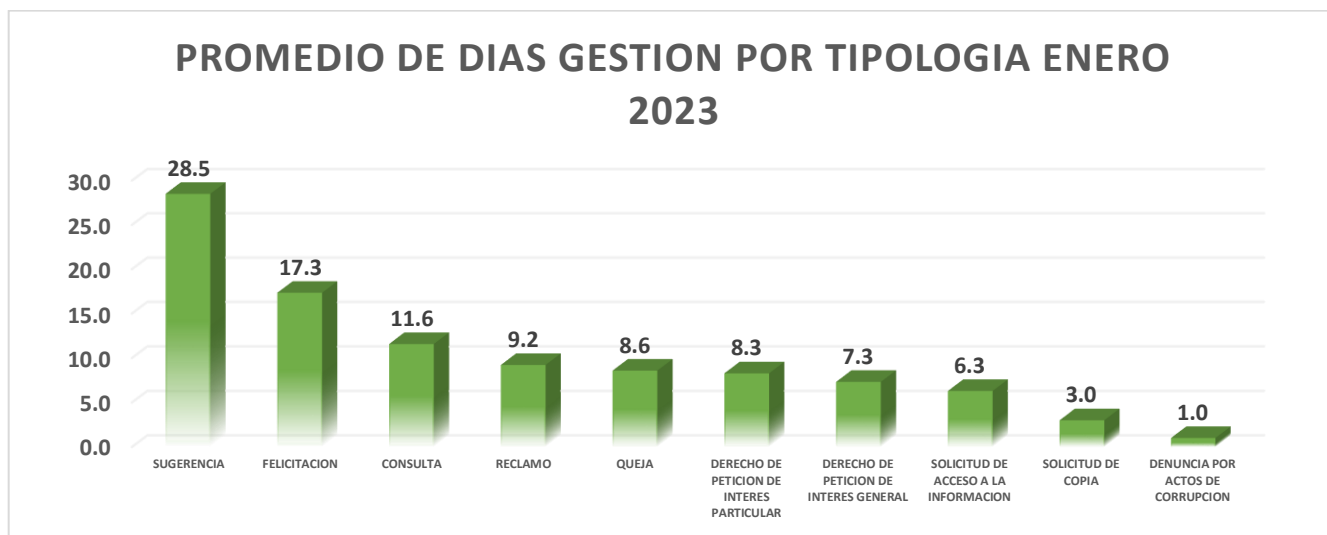
TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el periodo enero de 2023 se identificaron 15 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

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

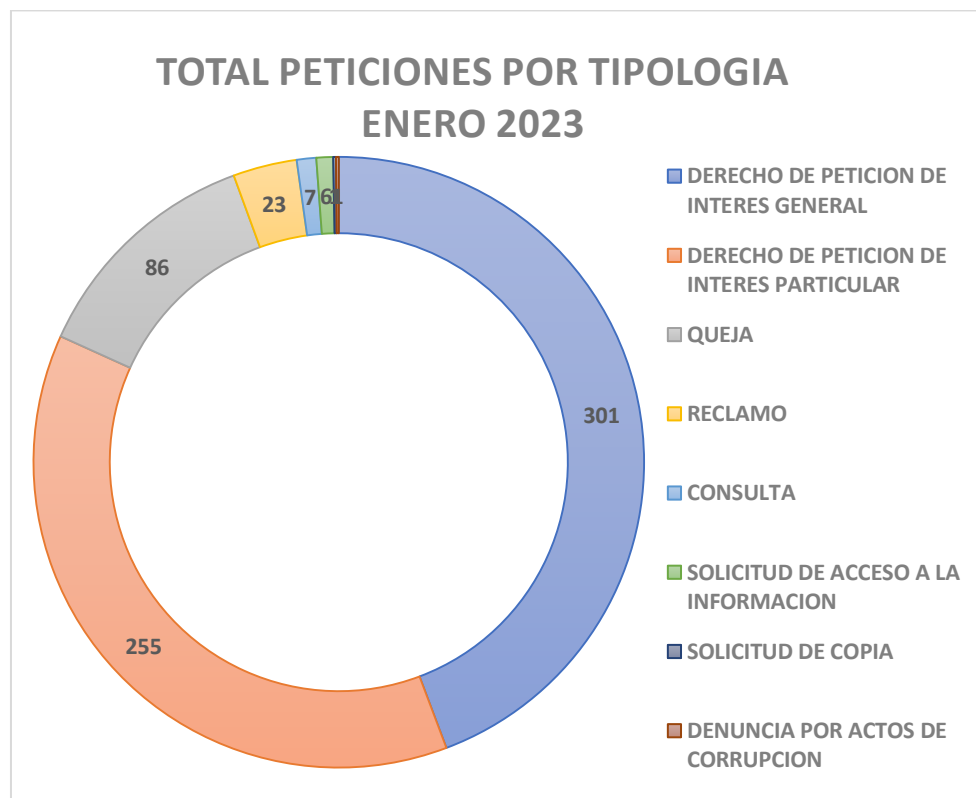


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 9 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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 enero, corresponde al derecho de petición de interés general con 301 peticiones (44%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 255 peticiones (38%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



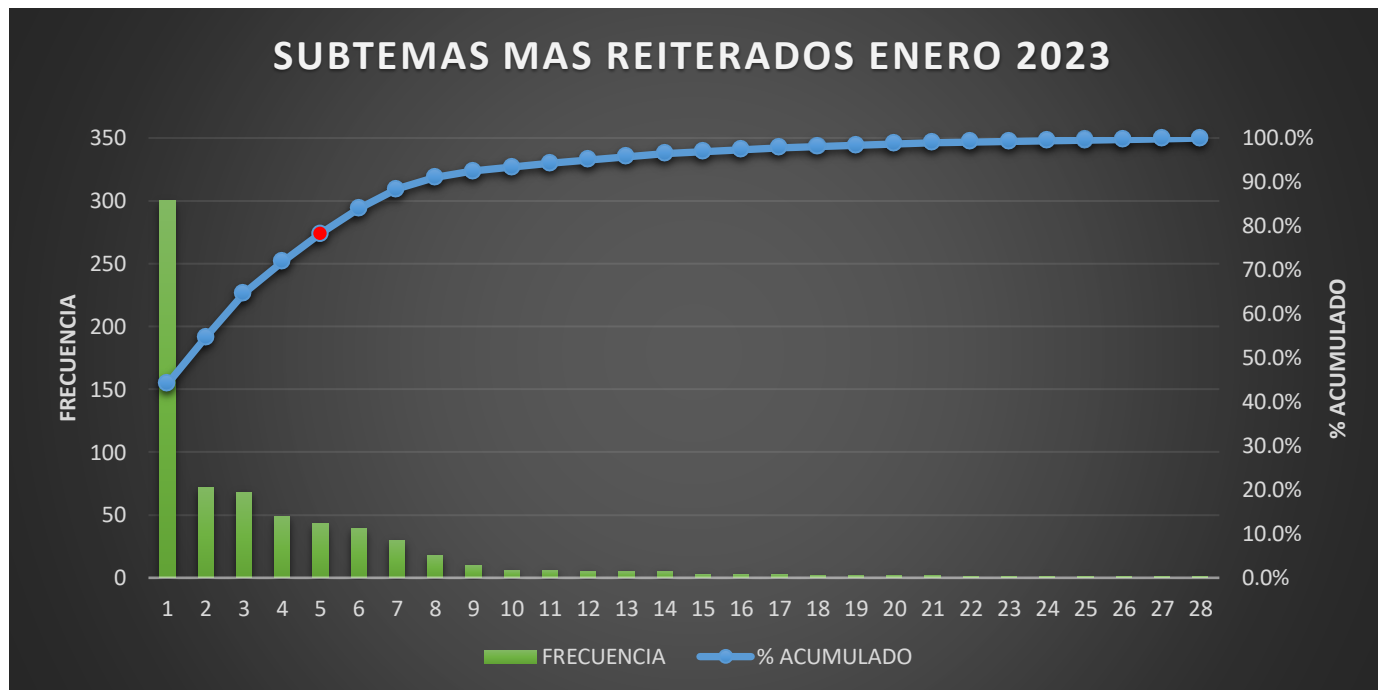
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de enero se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 446 peticiones que corresponden al 71% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	300	44,1%	300	44,1%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	72	10,6%	372	54,7%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	68	10,0%	440	64,7%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	49	7,2%	489	71,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	43	6,3%	532	78,2%
SERVICIOS PUBLICOS	39	5,7%	571	84,0%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE	30	4,4%	601	88,4%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	18	2,6%	619	91,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	10	1,5%	629	92,5%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	0,9%	635	93,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	6	0,9%	641	94,3%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMB	5	0,7%	646	95,0%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	5	0,7%	651	95,7%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	5	0,7%	656	96,5%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,4%	659	96,9%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3	0,4%	662	97,4%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0,4%	665	97,8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,3%	667	98,1%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0,3%	669	98,4%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0,3%	671	98,7%
SUBSIDIOS FUNERARIOS	2	0,3%	673	99,0%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	674	99,1%
SOLICITUD MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO	1	0,1%	675	99,3%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	1	0,1%	676	99,4%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPER	1	0,1%	677	99,6%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0,1%	678	99,7%
DEPORTE	1	0,1%	679	99,9%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	1	0,1%	680	100,0%
Total general	680	100,0%		

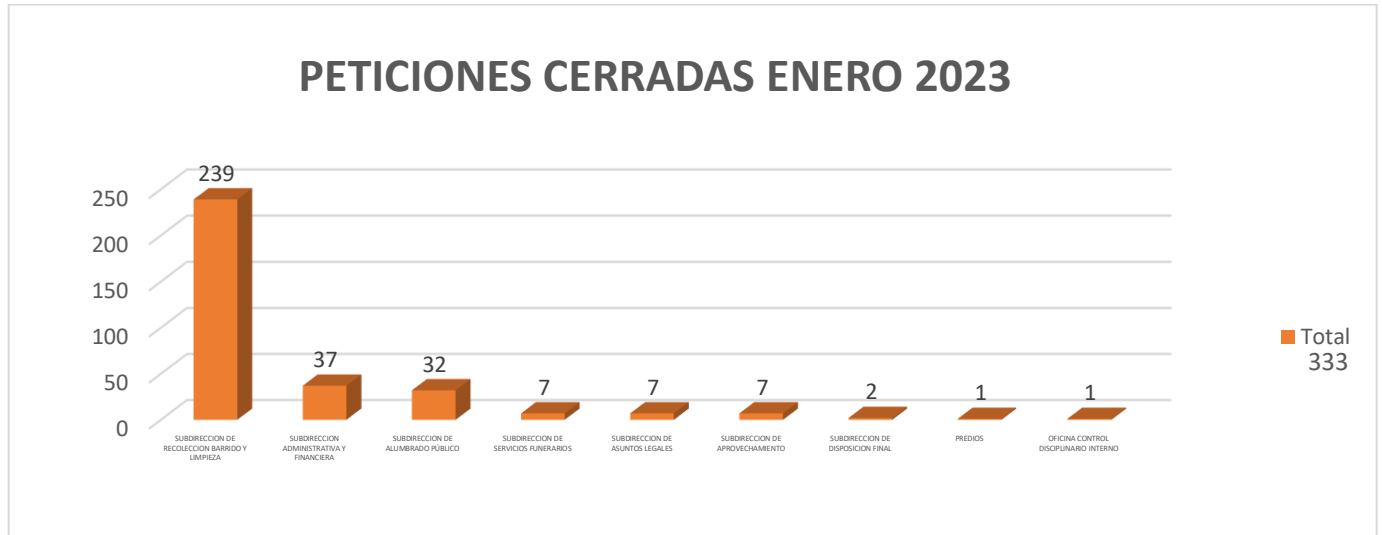
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



Análisis: Para el mes de enero se identificó que el 21.8% correspondiente a los 5 primeros subtemas, generó el 78.2% 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 (680) en el mes de enero del año 2023, se observó que fueron cerradas (333), 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 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:

- 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 evidenciar que el seguimiento constante a las SDQS reflejó una gestión sobresaliente para el mes de enero.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 333 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 680 PQRS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

Sugerencias:

- Se sugiere la correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por parte de los funcionarios, en cuanto a realizar el cierre oportuno de las peticiones, sin afectar la gestión de la entidad.
- Se sugiere activar el plan de contingencia establecido, en caso de que el número de PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de febrero.
- Se solicita resolver las PQRS dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a lo establece la ley 2207 de 2022, la cual deroga a partir del 18/05/2022 la ley 491 de 2020.

Tipo de petición	Ley 1755 de 2015
Interés General, Particular, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones	15 días
Solicitud de documentos e información	10 días
Consulta	30 días

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

Sugerencias hechas por ciudadanos:

No se registraron Sugerencias para el mes de enero.

Cristina Sánchez Herrera
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Wilson Marino López Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó: Cristina Sánchez Herrera – subdirector Administrativo y Financiero