



# Informe de Gestión de PQRS Febrero 2023

Subdirección Administrativa y  
Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,  
marzo 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 febrero de 2023, en los siguientes términos:

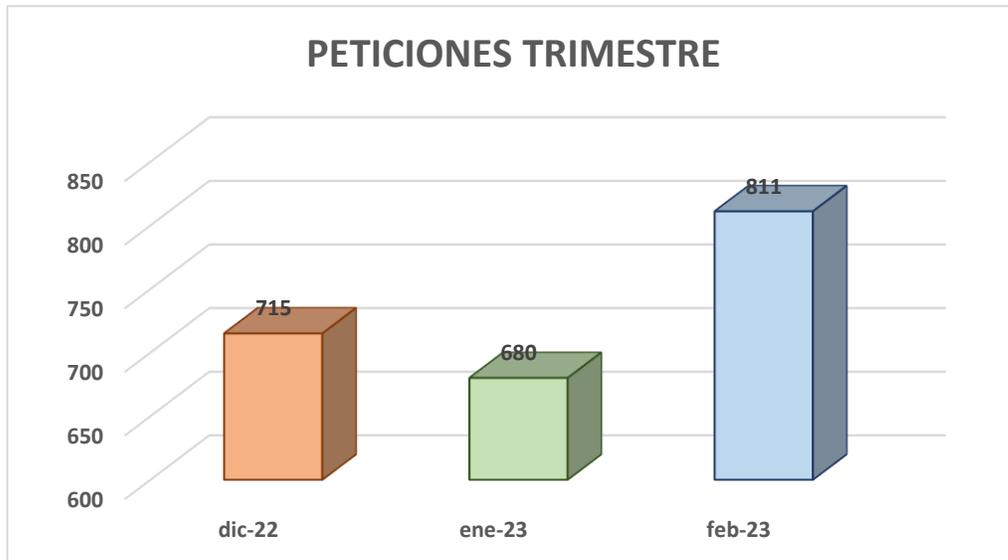
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 febrero se registró, recibió y gestionó un total de 811 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 80% 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. “atención y servicio a la ciudadanía”. 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 febrero 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 811 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 un incremento del 19% en comparación con el mes anterior

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS**

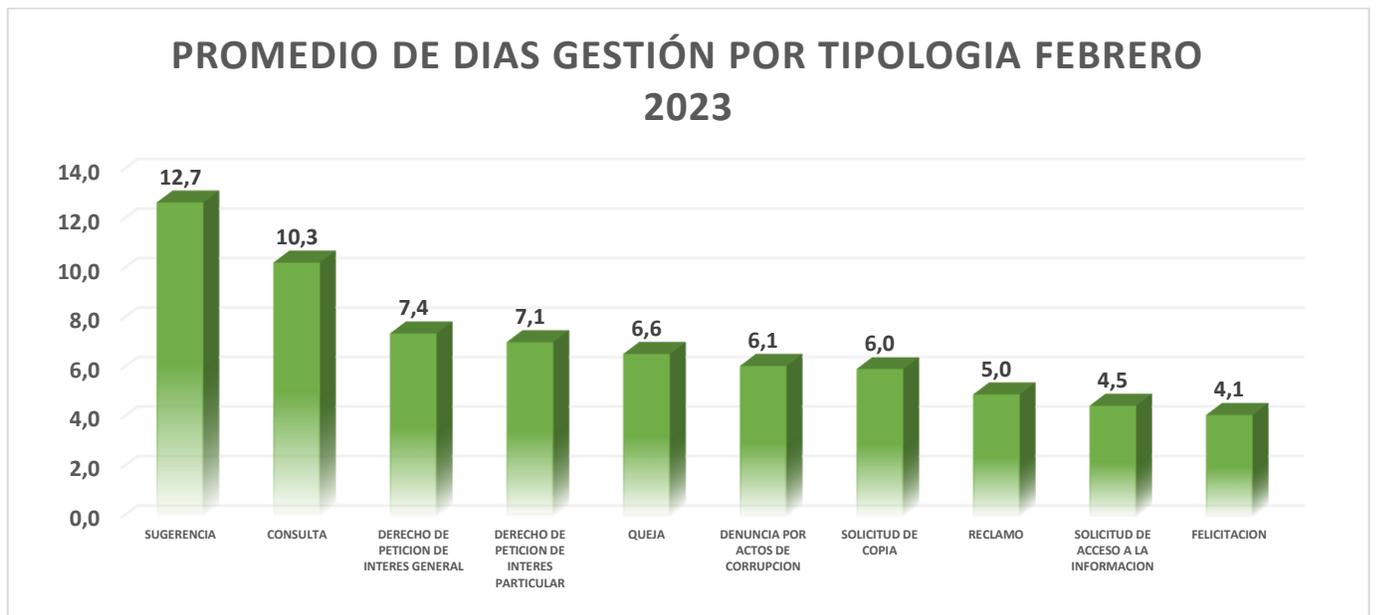
TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el periodo febrero de 2023 se identificaron 13 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.

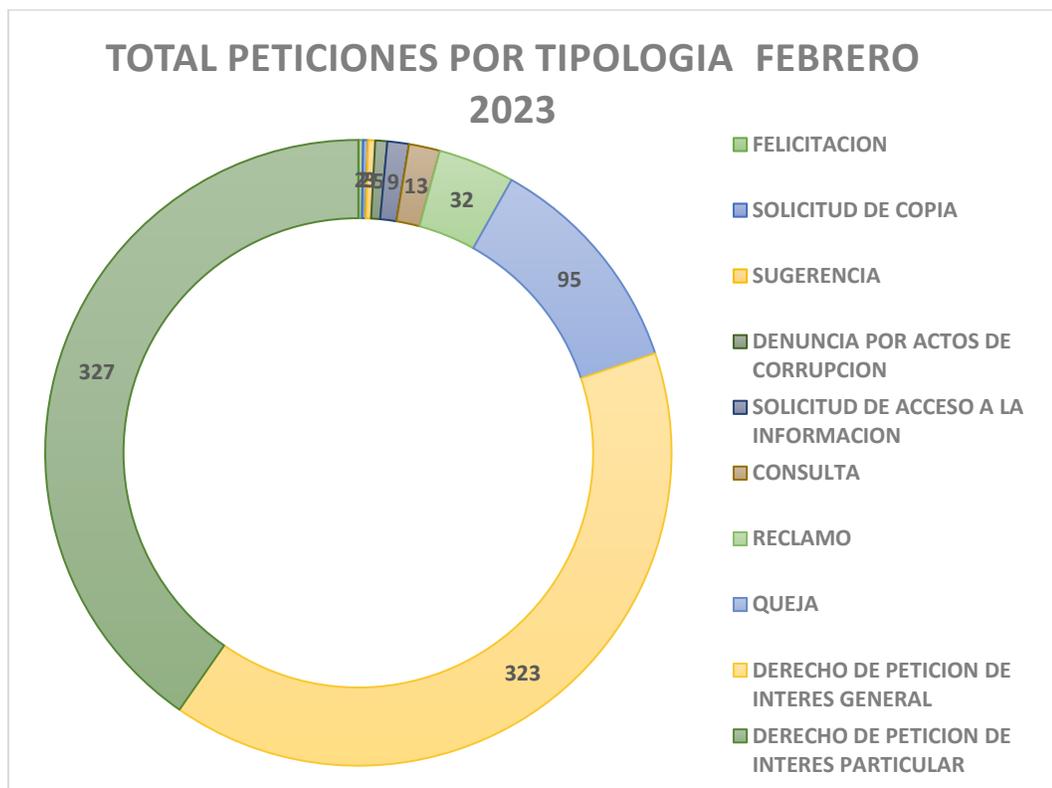


**Análisis:** Del total de las 811 peticiones registradas, recibidas y cerradas la Entidad conto un promedio de 7 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

## 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 febrero, corresponde al derecho de petición de interés particular con 327 peticiones (40%), seguida por el derecho de petición de interés general con 323 peticiones (40%).

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



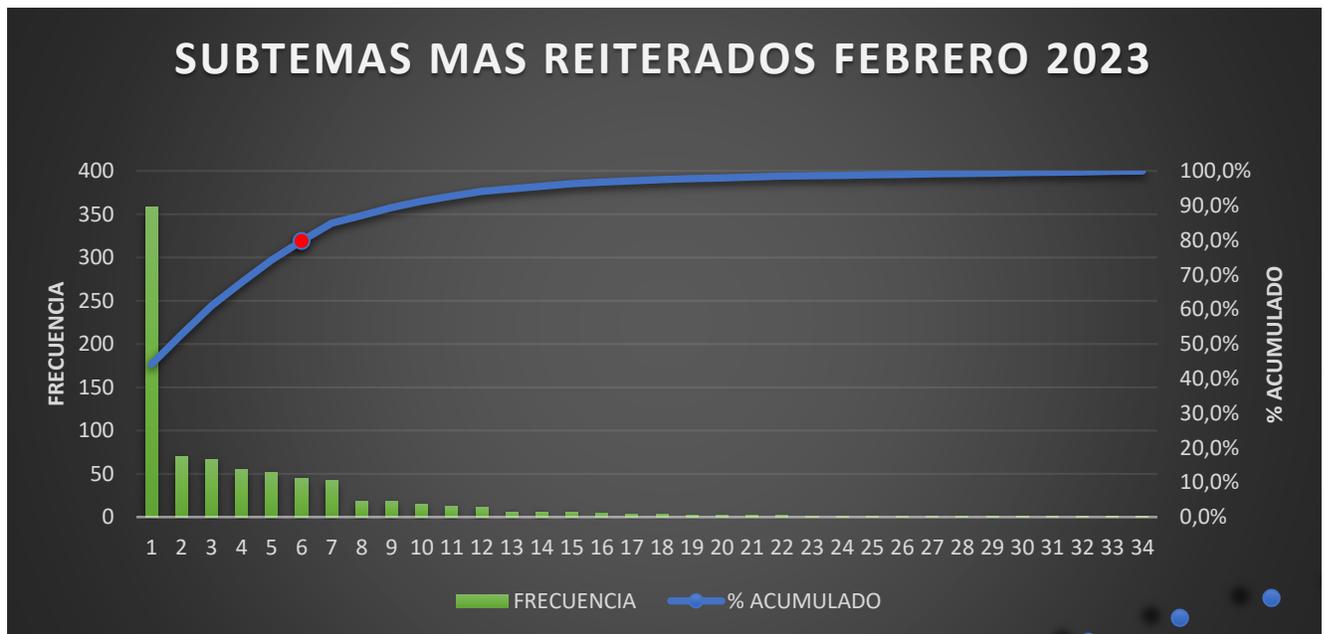
**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de febrero se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 528 peticiones que corresponden al 65% del total de las peticiones recibidas.

## 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	358	44,1%	358	44,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	70	8,6%	428	52,8%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	67	8,3%	495	61,0%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	55	6,8%	550	67,8%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	52	6,4%	602	74,2%
SERVICIOS PUBLICOS	45	5,5%	647	79,8%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS	42	5,2%	689	85,0%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	18	2,2%	707	87,2%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	18	2,2%	725	89,4%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	15	1,8%	740	91,2%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	12	1,5%	752	92,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	1,4%	763	94,1%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0,7%	769	94,8%
SERVICIOS PUBLICOS	6	0,7%	775	95,6%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	0,7%	781	96,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	0,5%	785	96,8%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3	0,4%	788	97,2%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,4%	791	97,5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	0,2%	793	97,8%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2	0,2%	795	98,0%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0,2%	797	98,3%
ADM INISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,2%	799	98,5%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1	0,1%	800	98,6%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,1%	801	98,8%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,1%	802	98,9%
VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	803	99,0%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS	1	0,1%	804	99,1%
CERTIFICACION LABORAL FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0,1%	805	99,3%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	806	99,4%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,1%	807	99,5%
INCUM PLIMIENTO DE FUNCIONES . INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,1%	808	99,6%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0,1%	809	99,8%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0,1%	810	99,9%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0,1%	811	100,0%
<b>Total general</b>	<b>811</b>	<b>100,0%</b>		

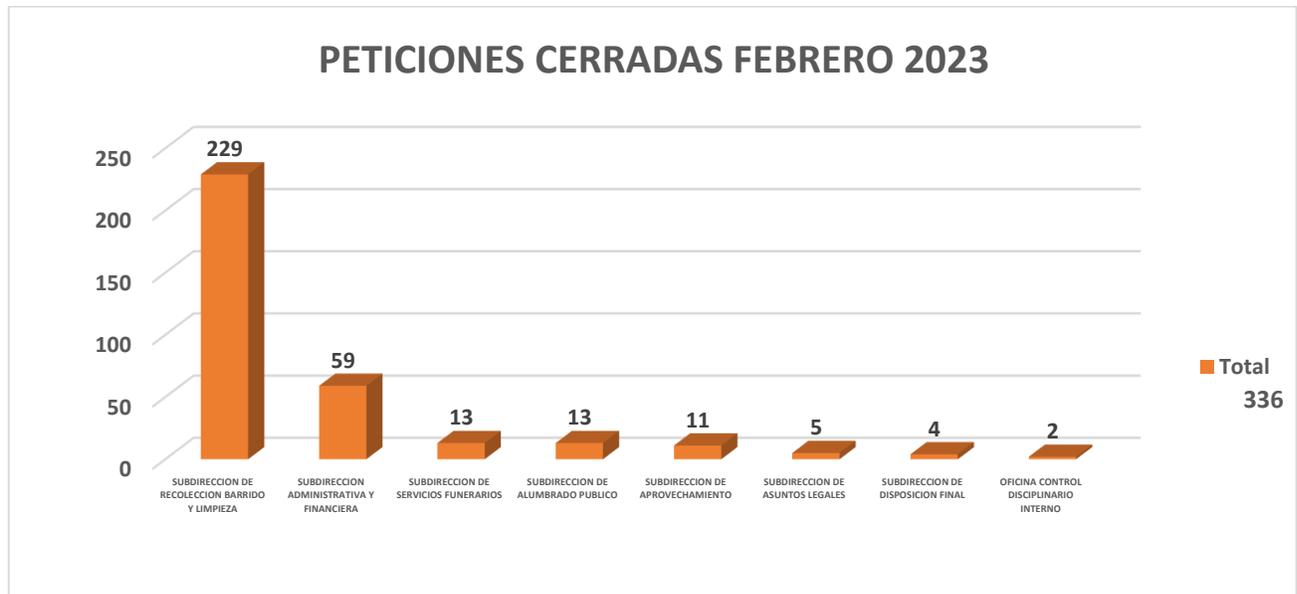
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



**Análisis:** Para el mes de febrero se identificó que el 20.2% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó el 79.8% 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 (811) en el mes de febrero del año 2023, se observó que fueron cerradas (336), 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](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:

- 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 reflejo una gestión sobresaliente para el mes de febrero.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 336 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 811 PQRS.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

### Sugerencias:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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:

- a) Sugerencia es realizar el barrido de las calles en los barrios, al día siguiente de pasar los vehículos
- b) Sugerencia de basuras públicas.

*Miguel Antonio Jiménez P.*  
**Miguel Antonio Jiménez Portela**  
**Subdirector Administrativo y Financiero**

**Elaboró:** Wilson Marino López Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera

**Revisó:** Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera

**Aprobó:** Miguel Antonio Jiménez Portela – **subdirector Administrativo y Financiero**