



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS MARZO DE 2023

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**BOGOTÁ D.C.
Abril de 2023**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TABLA DE CONTENIDO

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO4

TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO5

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO6

TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO7

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO8

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO9

TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO11

PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN12

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES12

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 marzo de 2023, en los siguientes términos:

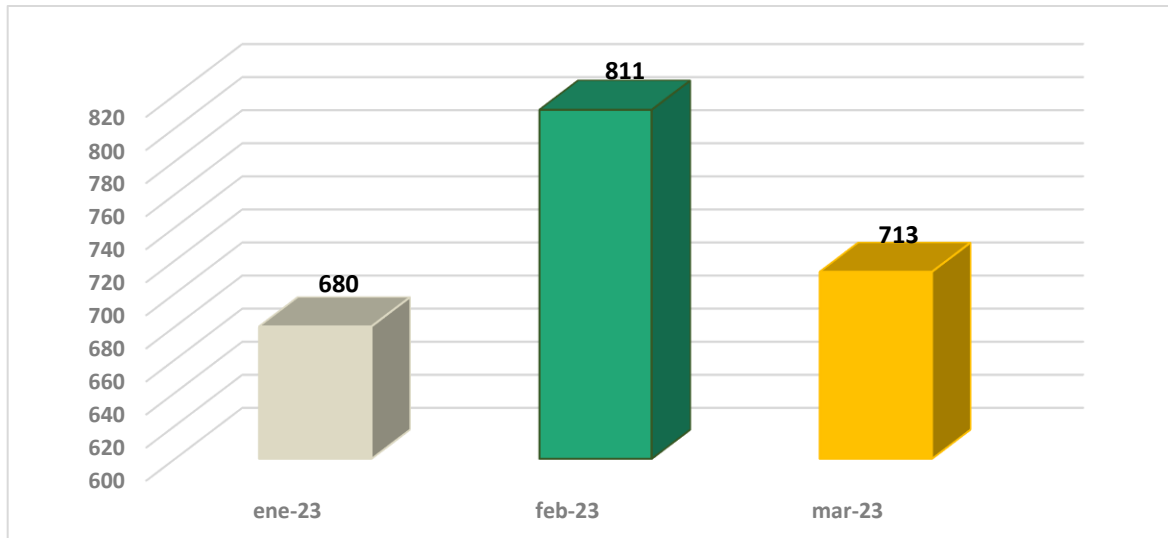
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se evidencian las necesidades de los peticionarios, así como sus opiniones sobre los servicios que presta la Entidad; para el mes de marzo se registró, recibió y gestionó un total de 713 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas, se identificó un volumen del 83% 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 y 2. Solicitud de mantenimiento en alumbrado público. 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 PÚBLICOS – UAESP
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 1. Peticiones trimestrales



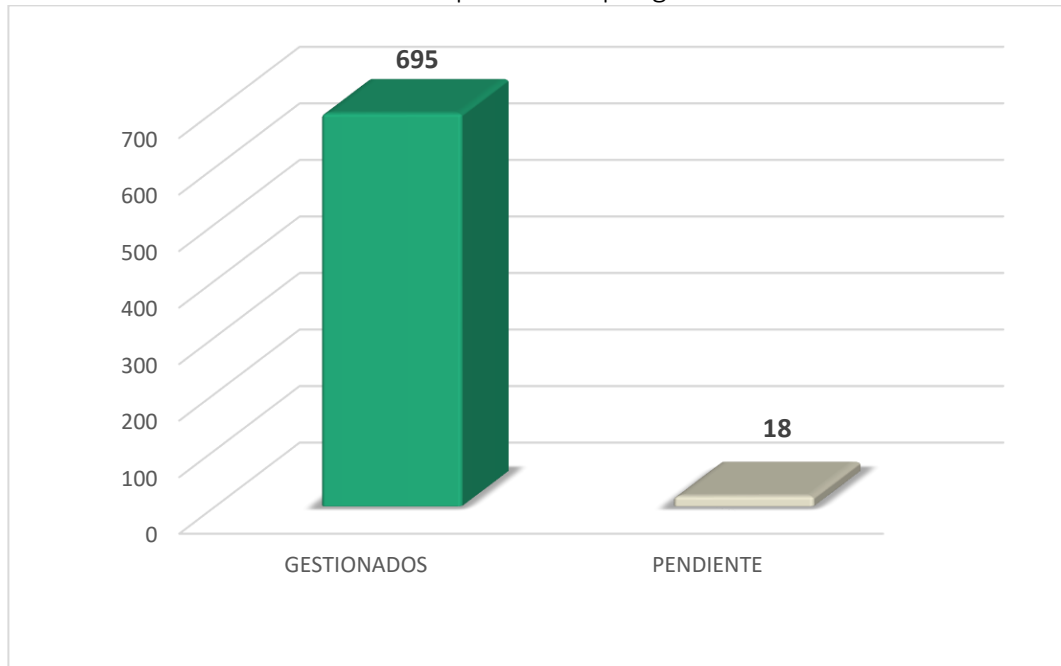
Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de marzo de 2023 se dio cumplimiento al 100% de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se registró, recibió y gestionó la totalidad de 713 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 13% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TOTAL PETICIONES PENDIENTES POR GESTIÓN EN EL PERIODO

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión – marzo 2023



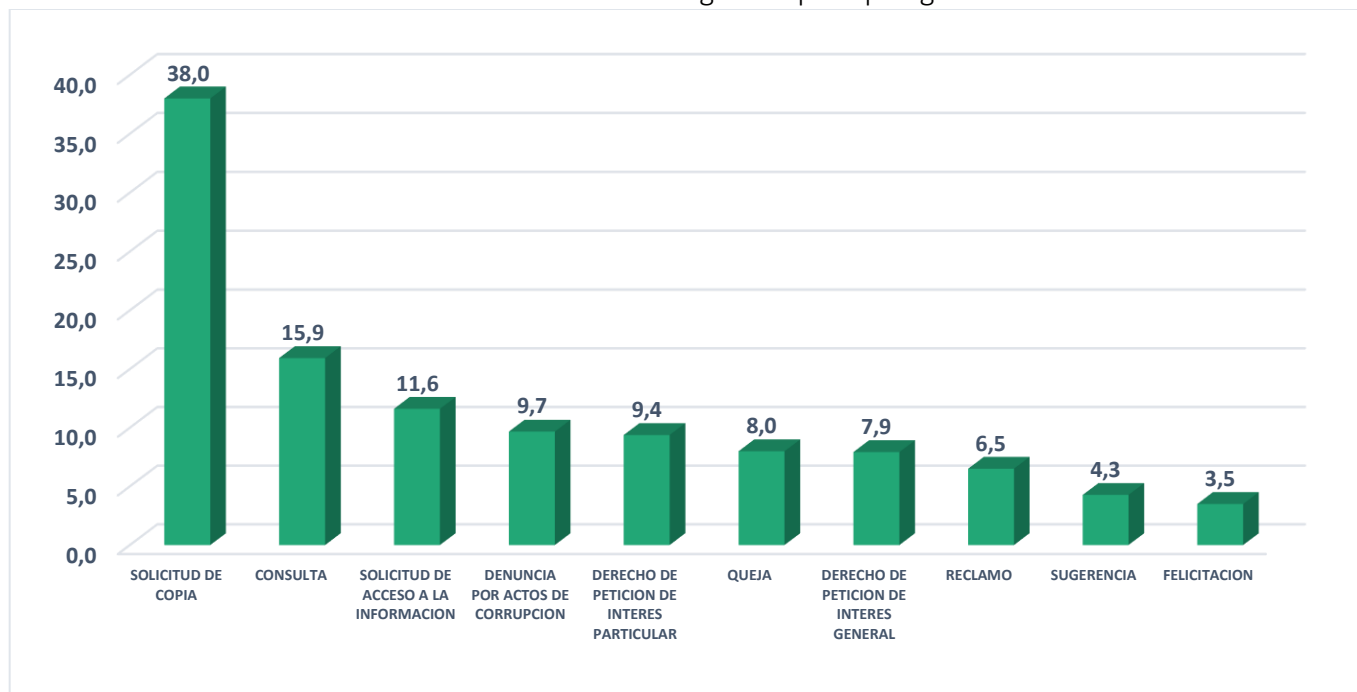
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Durante el periodo marzo de 2023 se identificaron 18 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 PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

Gráfica 3. Promedio de días gestión por tipología – marzo 2023



Fuente: Elaboración propia

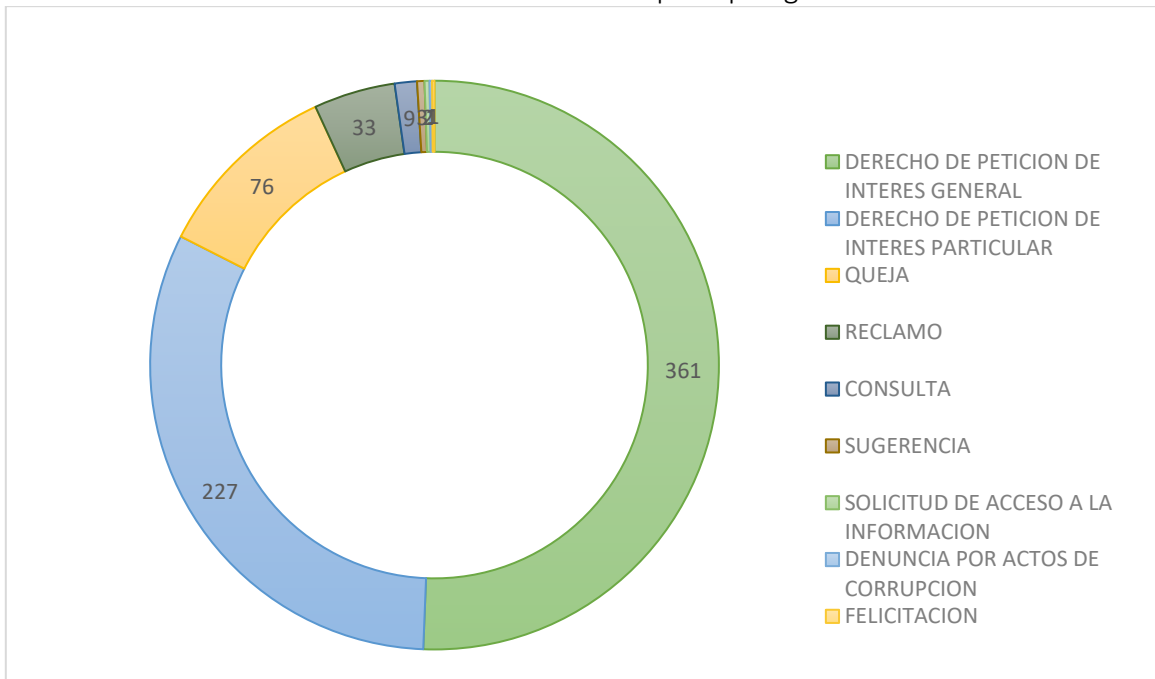
Análisis: Del total de las 713 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la entidad contó un promedio de 8 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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:

Gráfica 4. Total de Peticiones por Tipología – marzo 2023



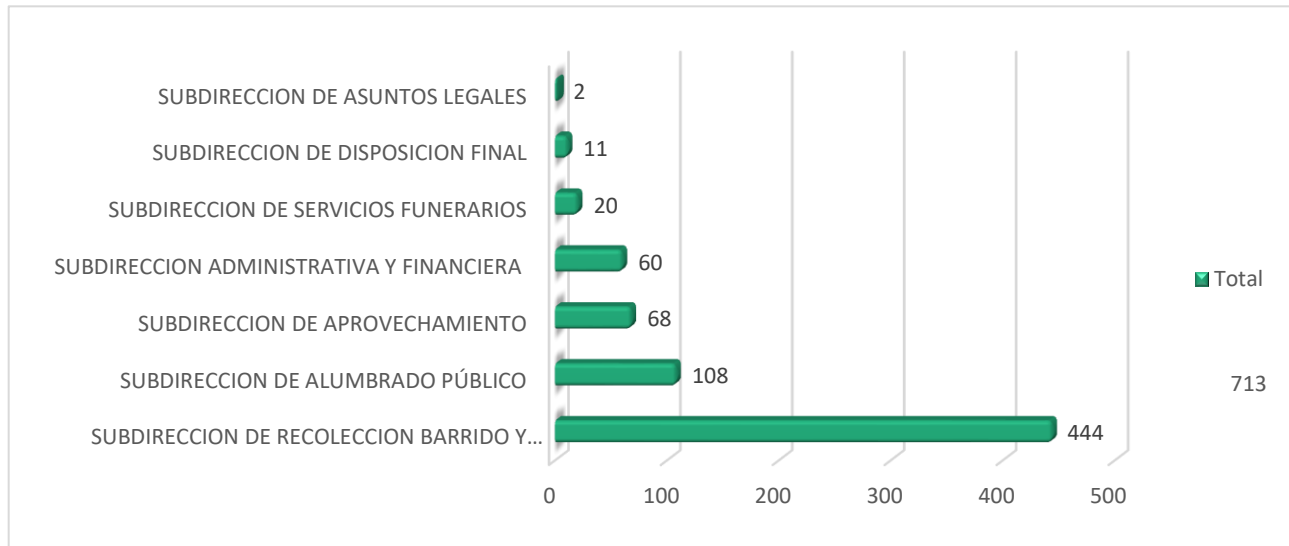
Fuente: Elaboración propia

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de marzo, corresponde al derecho de petición de interés general con 361 peticiones (51%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 227 peticiones (32%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más Reiteradas – marzo 2023



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de marzo se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 444 peticiones que corresponden al 62% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

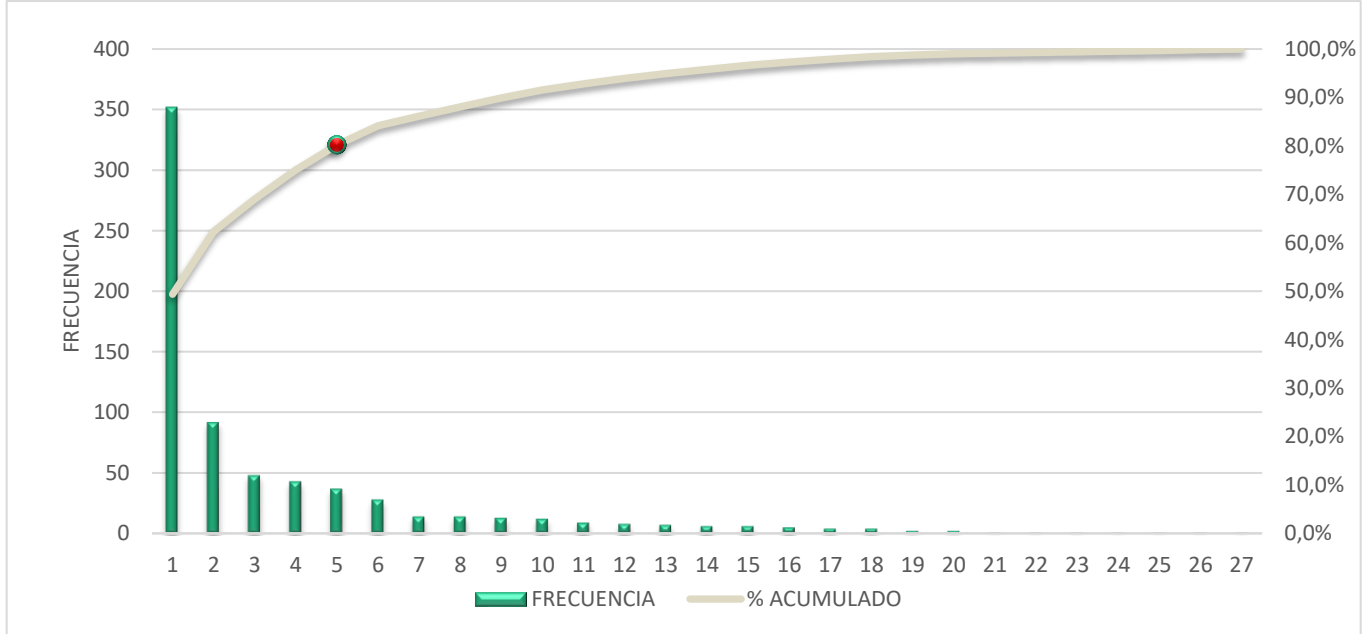
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO

Tabla 1. Subtemas más Reiterados – marzo 2023

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIAR	352	49,4%	352	49,4%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	92	12,9%	444	62,3%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	48	6,7%	492	69,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	43	6,0%	535	75,0%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE RECOLECCION	37	5,2%	572	80,2%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	28	3,9%	600	84,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	14	2,0%	614	86,1%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	14	2,0%	628	88,1%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	13	1,8%	641	89,9%
SERVICIOS PUBLICOS	12	1,7%	653	91,6%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Subtemas más Reiterados – marzo 2023



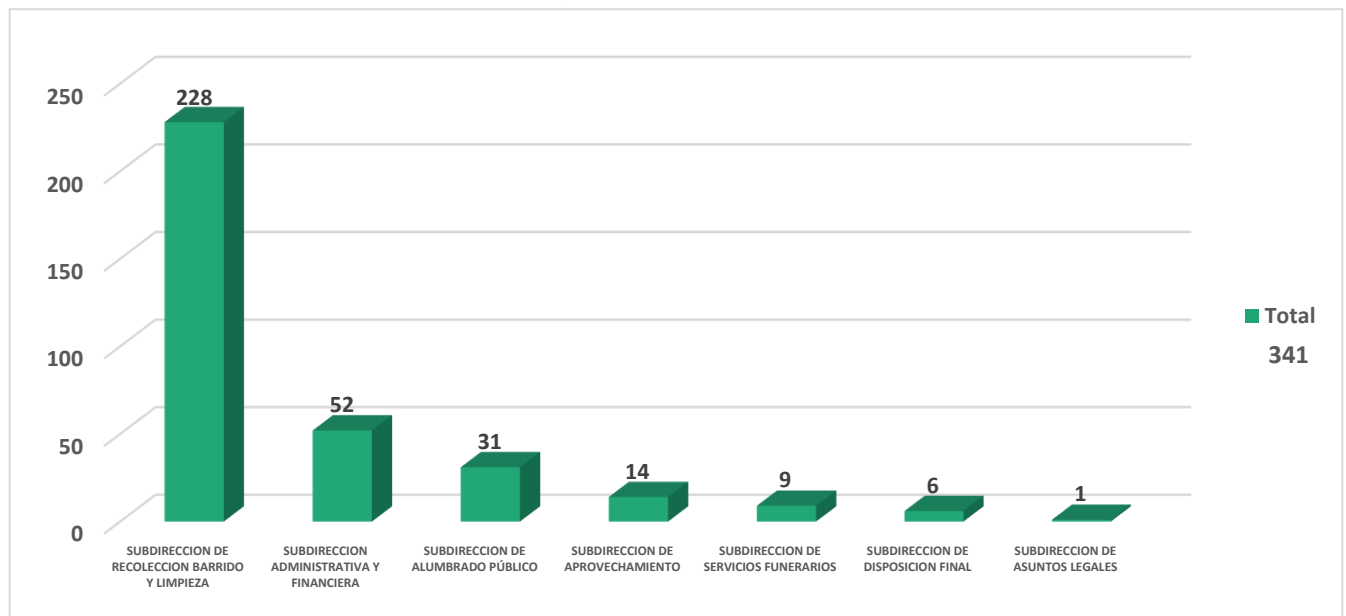
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Para el mes de marzo se identificó que el 19,8% correspondiente a los 5 primeros subtemas, generó el 80,2% 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

Gráfica 7. Peticiones Cerradas – marzo 2023



Fuente: Elaboración propia

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 marzo se observó que fueron cerradas 341, las demás 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 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, divulgación y publicación en la página web www.uaesp.gov.co en el link:

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-%20denuncias-solicitudes> .

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a) Se logró identificar que el seguimiento constante a las SDQS reflejó una gestión sobresaliente para el mes de marzo, 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 la Entidad
- b) Se dio cierre a un total de 341 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 713 PQRS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUGERENCIAS

- a) Hacer 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) Realizar la 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 abril.
- 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:

Tabla 2. Términos de Ley

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.

Fuente: Elaboración propia

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS:

- a) Realizar brigadas de aseo.
- b) Poda de árboles.



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

Revisó: Paola Andrea Ocampo Sánchez - Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó: Miguel Antonio Jiménez Portela – Subdirector Administrativo y Financiero