



Informe de Gestión de PQRS junio 2022

Subdirección Administrativa y Financiera Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 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 junio de 2022, en los siguientes términos:

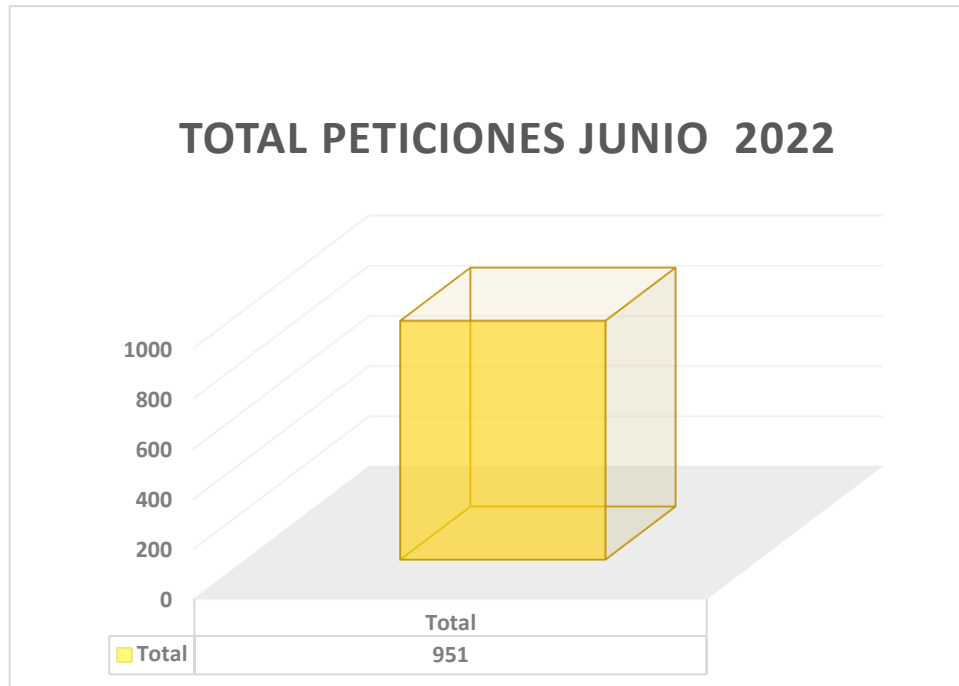
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de junio se registró, recibió y gestionó un total de 951 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 86% entre el derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. “poda de árboles”. 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 junio de 2022 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 951 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 junio de 2022 se identificaron 13 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 PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

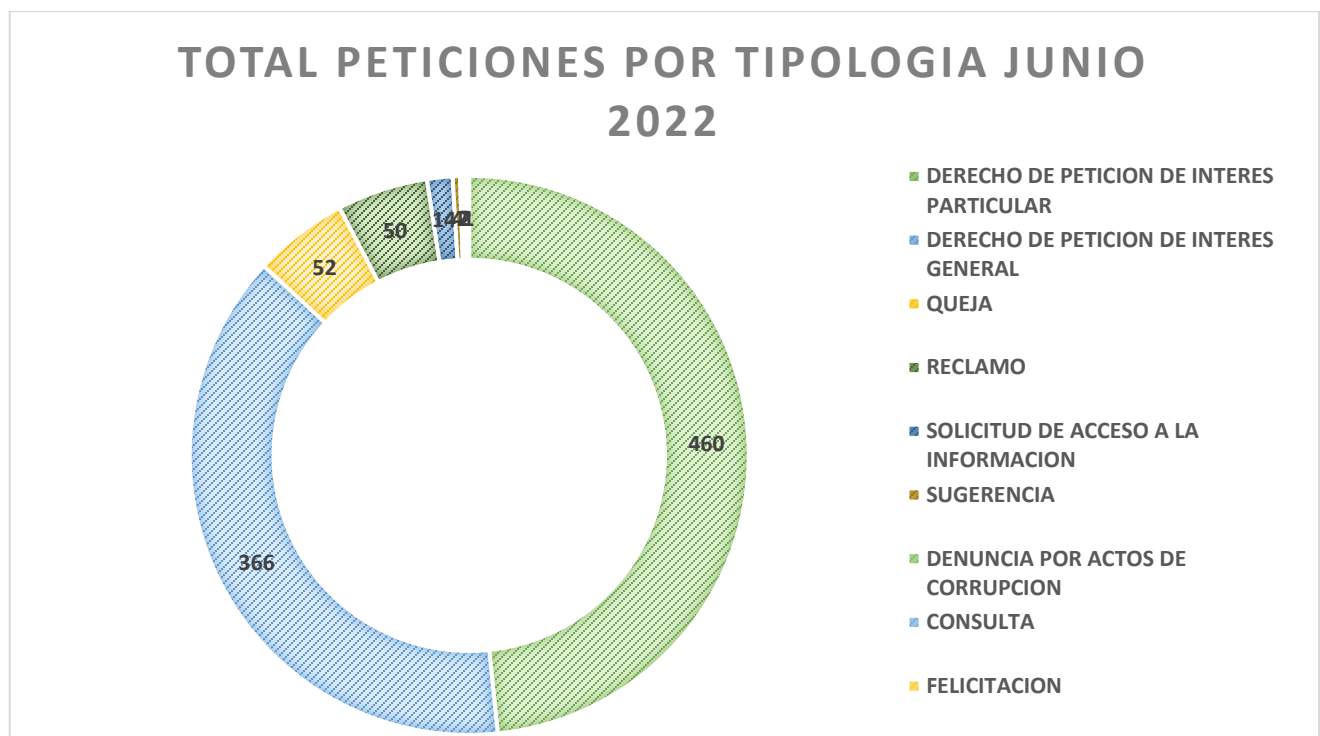


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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

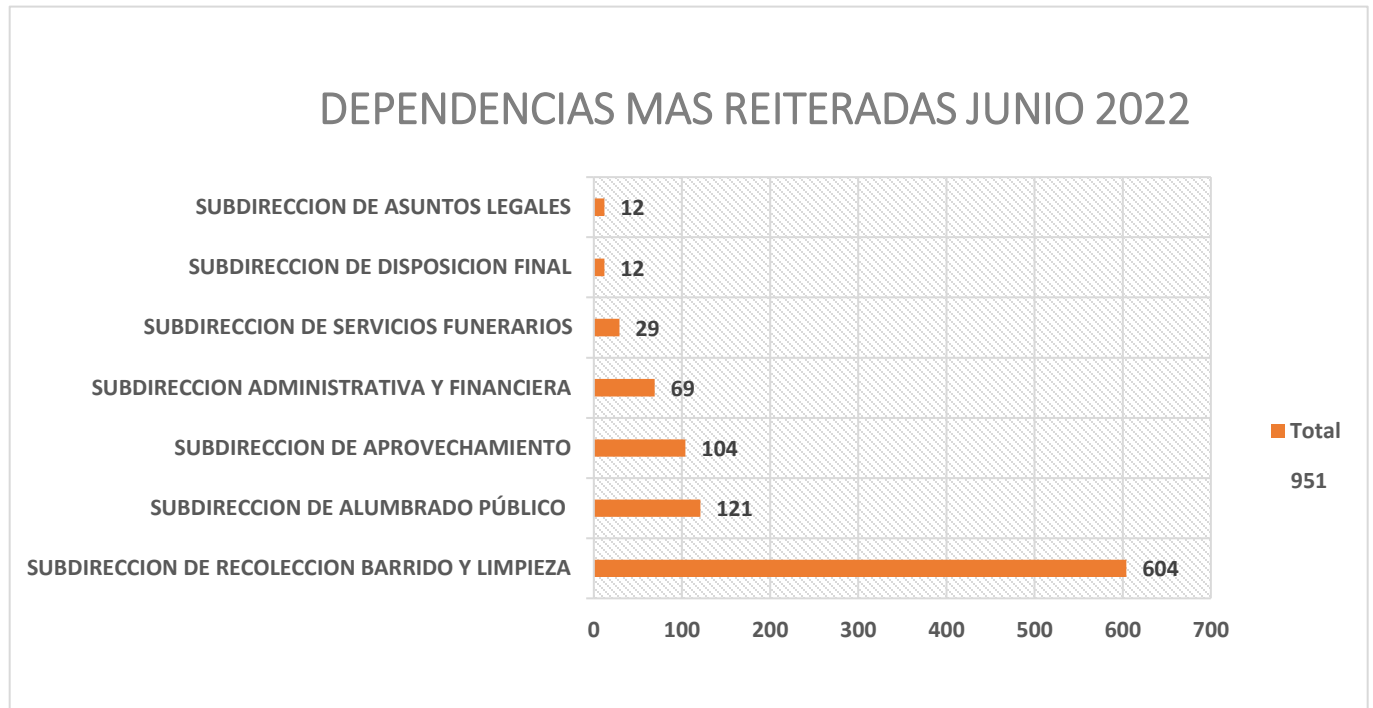
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de junio, corresponde al derecho de petición de interés particular con 460 peticiones (48%), seguida por el derecho de petición de interés general con 366 peticiones (38%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



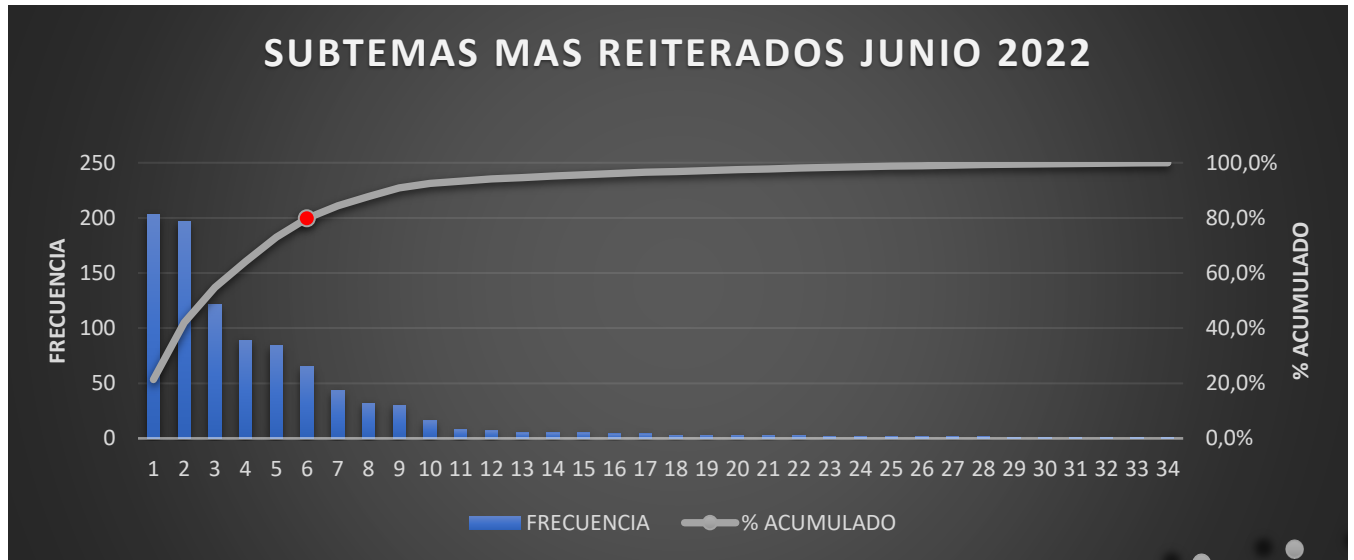
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de junio se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 604 peticiones que corresponden al 64% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	203	21,3%	203	21,3%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	197	20,7%	400	42,1%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	121	12,7%	521	54,8%
SERVICIOS PUBLICOS	89	9,4%	610	64,1%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	84	8,8%	694	73,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	65	6,8%	759	79,8%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	43	4,5%	802	84,3%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	32	3,4%	834	87,7%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	30	3,2%	864	90,9%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	16	1,7%	880	92,5%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	8	0,8%	888	93,4%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	0,7%	895	94,1%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	5	0,5%	900	94,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	0,5%	905	95,2%
RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0,5%	910	95,7%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4	0,4%	914	96,1%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	4	0,4%	918	96,5%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	3	0,3%	921	96,8%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	924	97,2%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0,3%	927	97,5%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	930	97,8%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	933	98,1%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION	2	0,2%	935	98,3%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	2	0,2%	937	98,5%
SUBSIDIOS	2	0,2%	939	98,7%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,2%	941	98,9%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,2%	943	99,2%
SOLICITUD DE INCLUSION AL RURO	2	0,2%	945	99,4%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0,1%	946	99,5%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,1%	947	99,6%
SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO	1	0,1%	948	99,7%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,1%	949	99,8%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,1%	950	99,9%
SOLICITUD RURO	1	0,1%	951	100,0%
Total general	951	100%		

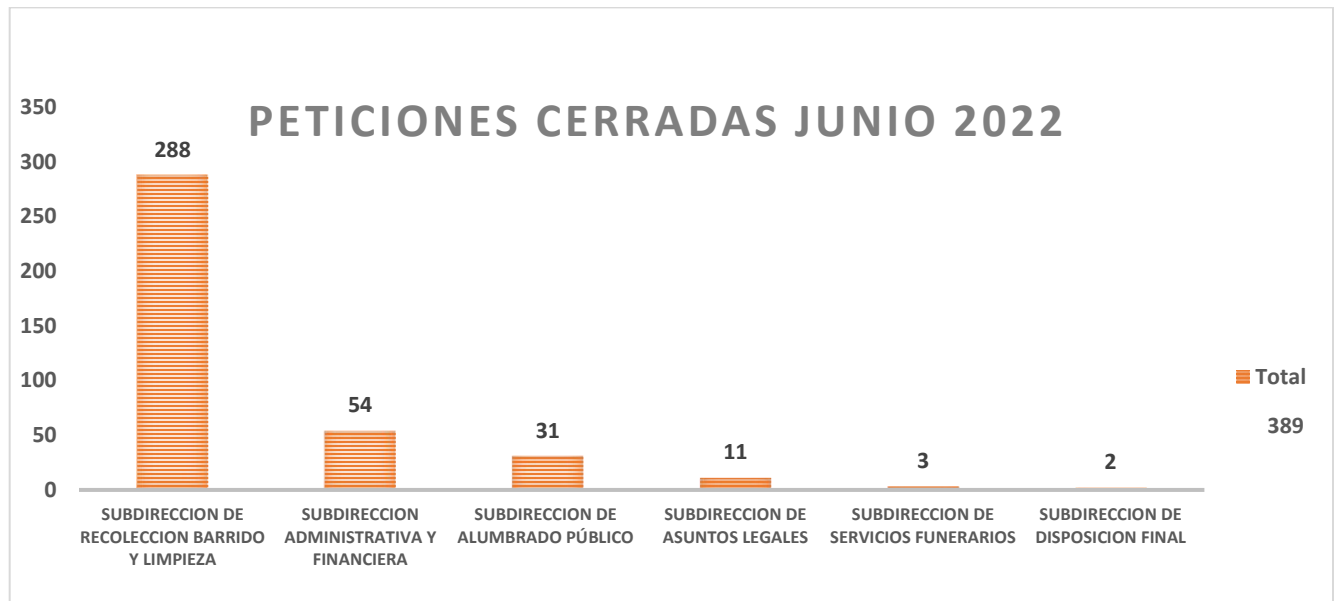
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de junio 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 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 (951) en el mes de junio del año 2022, se observó que fueron cerradas (389), 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, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES.

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 un incremento de 4 puntos porcentuales en la gestión correspondiente al mes de junio.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 389 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 951 PQRS.

Sugerencias de los usuarios:

- a) Revisar la posibilidad de instalar contenedores de basura subterráneos.
- b) Realizar intervención de la quebrada la nutria (recolección de residuos, sensibilización comunidad que vive en la ronda).
- c) La corporación carrera séptima entidad sin ánimo de lucro, legalmente constituida de acuerdo a lo establecido en su objeto social se encuentra organizando un evento denominado “viva el centro” en el marco de la reactivación económica del centro comercial neo’s, ubicado en el eje ambiental en la carrera decima con avenida Jiménez. El evento está proyectado para realizarse

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

el sábado 16 de julio del presente año en horario de 9 :00 am a 3:00 pm en el piso 7º del mencionado centro comercial e incluye una misa campal, varias presentaciones artísticas, muestras culturales y comerciales, estas últimas con varios locatarios del centro comercial.

d) Solicitud para reubicación de contenedores

Observaciones del proceso de atención al ciudadano.

- a) Se sugiere la correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS, ya que después de dar respuesta a los usuarios no cierran a la vez la petición cargando el documento de respuesta. Lo anterior genera una respuesta fuera de términos ya que el sistema sigue contando los días de cierre hasta el cargue correcto del documento de respuesta.
- b) Referente a la oportunidad en las respuestas. 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 que había ampliado los términos. Por ende, los términos regresaron a sus términos normales:


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

c) Respecto a la calidad, calidez y coherencia de las respuestas. La secretaria general a través de la subdirección de servicio al ciudadano para el último mes nos calificó en 82%, lo anterior quiere decir que debemos aunar esfuerzos para que las respuestas cumplan con la característica de lenguaje claro, para que las mismas

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

sean entendibles por cualquier grado de escolaridad.

- d) Activar plan de contingencia para que el número de PQRS disminuyan para el corte del 30 de julio 2022.



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