



# Informe de Gestión de PQRS Agosto 2022

Subdirección Administrativa y  
Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,  
septiembre de  
2022

## 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 agosto de 2022, en los siguientes términos:

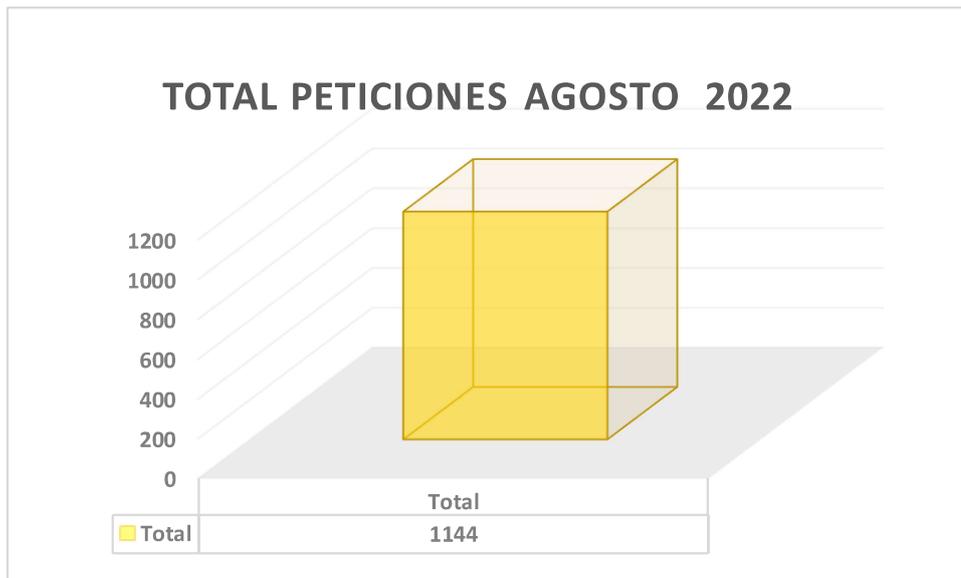
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de agosto se registró, recibió y gestionó un total de 1144 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 86% 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. “poda de árboles”. 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 agosto 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 1144 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 de agosto de 2022 se identificaron 20 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.

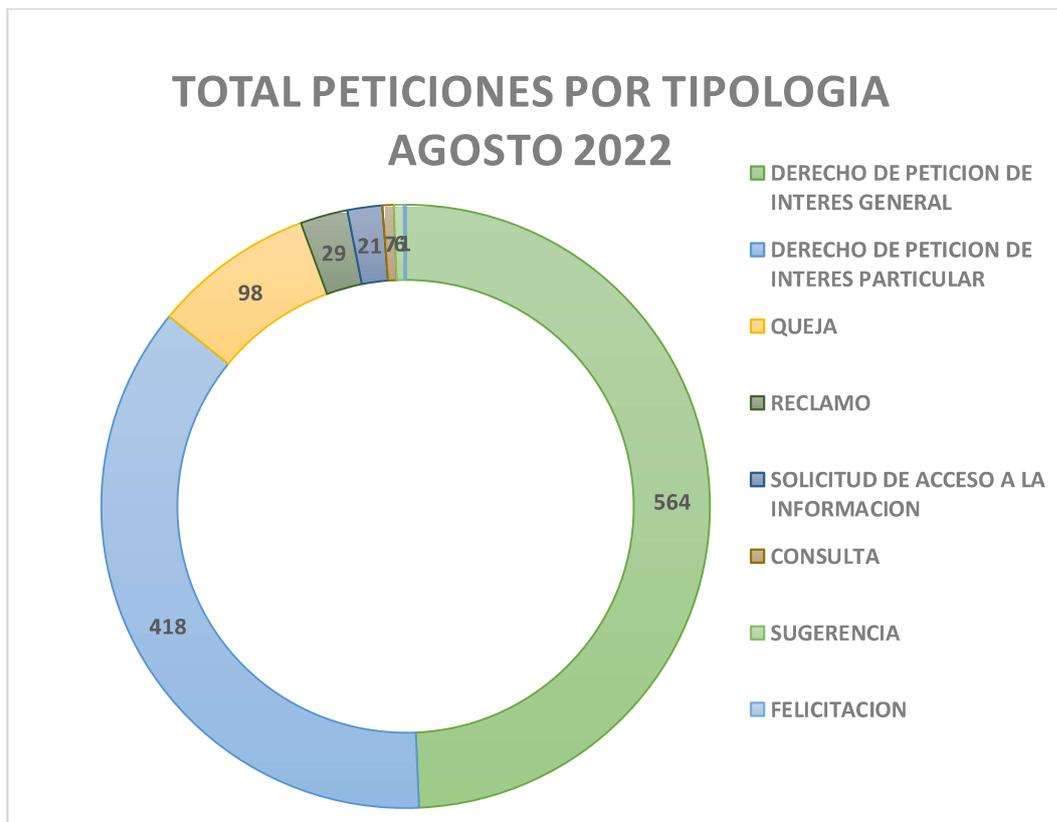


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

## 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 parame trizadas en el SDQS:



**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de agosto, corresponde al derecho de petición de interés general con 564 peticiones (49%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 418 peticiones (37%).

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de agosto se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 722 peticiones que corresponden al 63% 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	415	36,3%	415	36,3%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	164	14,3%	579	50,6%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	129	11,3%	708	61,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	90	7,9%	798	69,8%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	65	5,7%	863	75,4%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	50	4,4%	913	79,8%
SERVICIOS PUBLICOS	44	3,8%	957	83,7%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	43	3,8%	1000	87,4%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	30	2,6%	1030	90,0%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	22	1,9%	1052	92,0%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	19	1,7%	1071	93,6%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	14	1,2%	1085	94,8%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	13	1,1%	1098	96,0%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	11	1,0%	1109	96,9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	5	0,4%	1114	97,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	0,4%	1119	97,8%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	5	0,4%	1124	98,3%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	3	0,3%	1127	98,5%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0,3%	1130	98,8%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD	2	0,2%	1132	99,0%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0,2%	1134	99,1%
SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO	1	0,1%	1135	99,2%
MEDIDORES: REVISION, CAMBIO, TRASLADO, MANIPULACION	1	0,1%	1136	99,3%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,1%	1137	99,4%
SOLICITUD RURO	1	0,1%	1138	99,5%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	1139	99,6%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,1%	1140	99,7%
AMBIENTE	1	0,1%	1141	99,7%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	1142	99,8%
ACTUALIZACION DE DATOS CLIENTE: CORRESPONDENCIA, DIRECCION, ESTRATO, CAMBIO TITULAR-CORRECCION DB	1	0,1%	1143	99,9%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,1%	1144	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1144</b>			

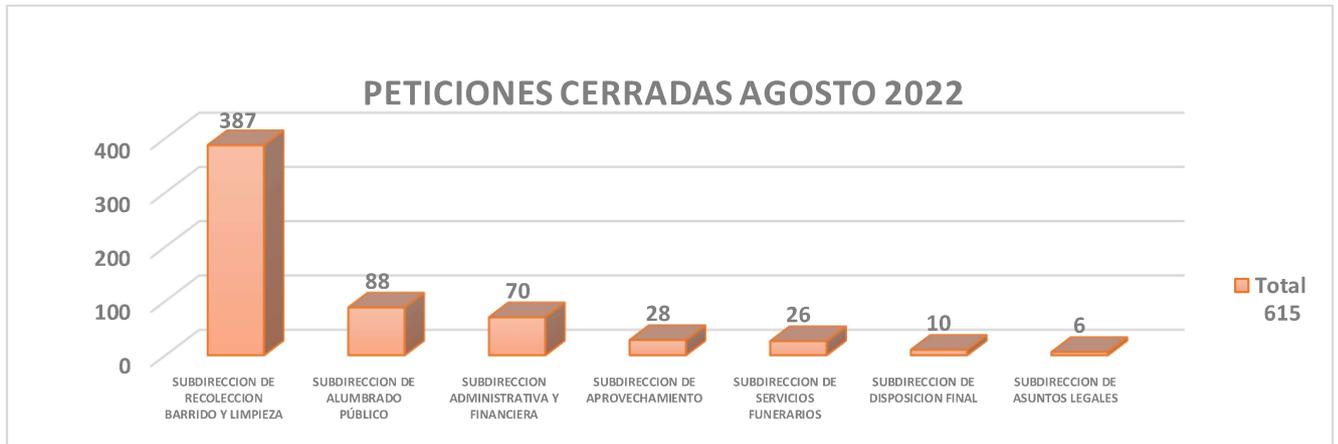
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



**Análisis:** Para el mes de julio 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 (1144) en el mes de agosto del año 2022, se observó que fueron cerradas (615), 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 reflejó una gestión sobresaliente para el mes de agosto.
  
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 615 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 1144 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 septiembre.
- 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) Recolección de basura calle 26.
- b) Instalación de contenedores.



**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