



# Informe de Gestión de PQRS Diciembre 2022

Subdirección Administrativa y  
Financiera  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,  
enero 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 diciembre de 2022, en los siguientes términos:

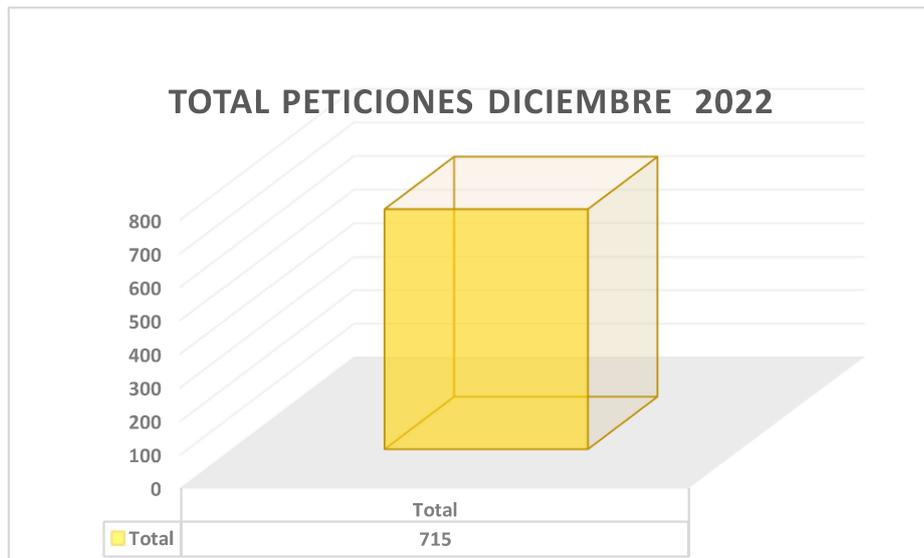
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 diciembre se registró, recibió y gestionó un total de 715 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. “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

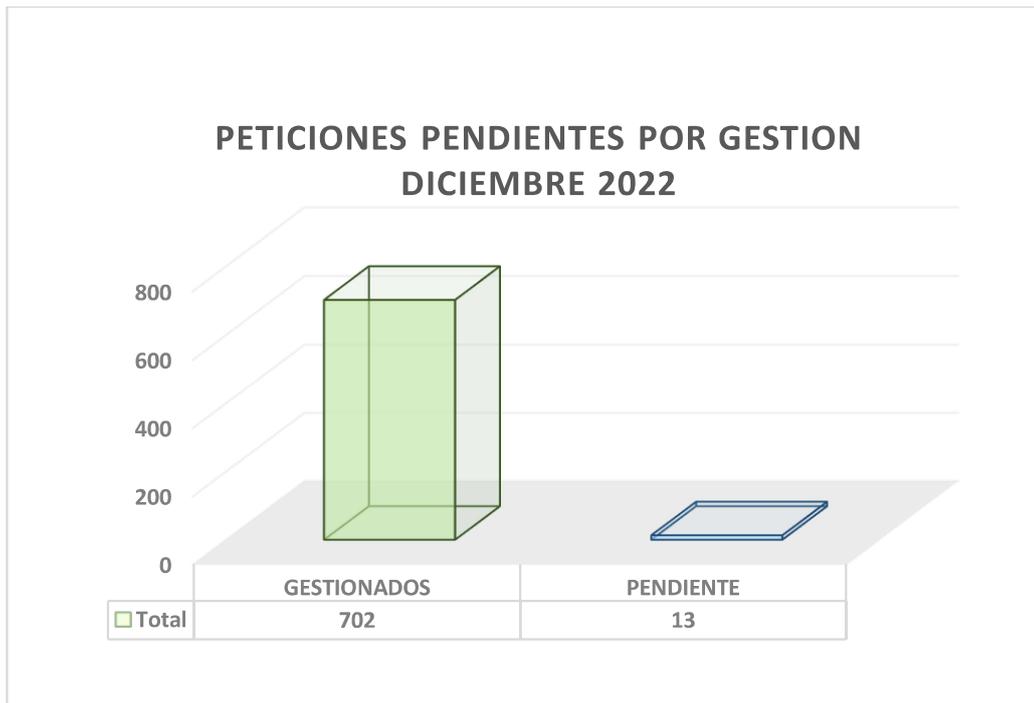
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** Durante el mes de diciembre 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 715 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 diciembre 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

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

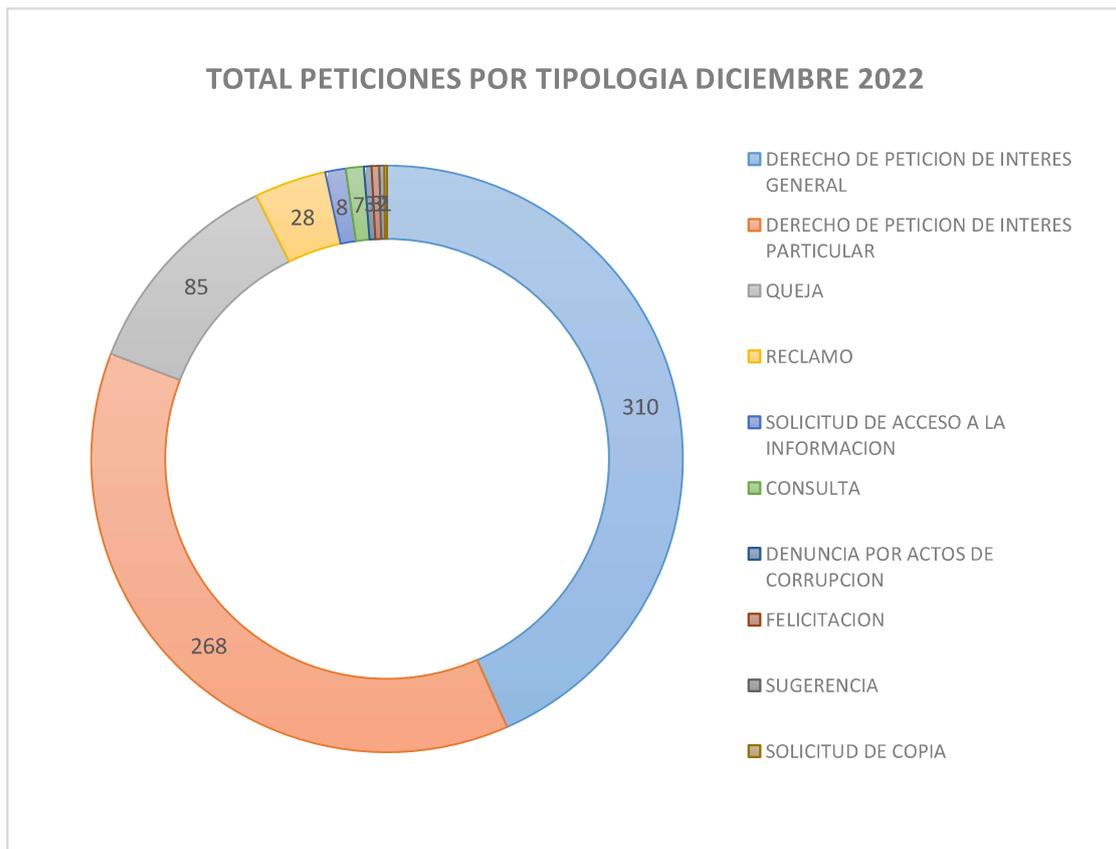


**Análisis:** Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 2 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

## 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 diciembre, corresponde al derecho de petición de interés general con 310 peticiones (43%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 268 peticiones (37%).

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de diciembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 439 peticiones que corresponden al 61% 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	259	36,2%	259	36,2%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	95	13,3%	354	49,5%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	64	9,0%	418	58,5%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	61	8,5%	479	67,0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	56	7,8%	535	74,8%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAM	37	5,2%	572	80,0%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	29	4,1%	601	84,1%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	21	2,9%	622	87,0%
SERVICIOS PUBLICOS	19	2,7%	641	89,7%
RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	15	2,1%	656	91,7%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	10	1,4%	666	93,1%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	7	1,0%	673	94,1%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0,7%	678	94,8%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	3	0,4%	681	95,2%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	3	0,4%	684	95,7%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SER	3	0,4%	687	96,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	0,4%	690	96,5%
SERVICIOS PUBLICOS	3	0,4%	693	96,9%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0,3%	695	97,2%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0,3%	697	97,5%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL D	2	0,3%	699	97,8%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0,3%	701	98,0%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,3%	703	98,3%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	2	0,3%	705	98,6%
SOLICITUD RURO	1	0,1%	706	98,7%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	1	0,1%	707	98,9%
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1	0,1%	708	99,0%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	709	99,2%
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX-CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,1%	710	99,3%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,1%	711	99,4%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,1%	712	99,6%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,1%	713	99,7%
GESTION DE CASOS E INVESTIGACIONES	1	0,1%	714	99,9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,1%	715	100,0%
<b>Total general</b>	<b>715</b>	<b>100,0%</b>		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



**Análisis:** Para el mes de diciembre se identificó que el 20% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó el 80% 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 (715) en el mes de diciembre del año 2022, se observó que fueron cerradas (364), 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 diciembre.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 364 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 715 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 enero.
- 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) Se sugiere seguimiento residuos sólidos.
- b) Se sugiere traslado poste de alumbrado público.



**RUBÉN DARIÓ 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