



Informe de Gestión de PQRS Julio 2022

Subdirección Administrativa y
Financiera
Atención a la Ciudadanía

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

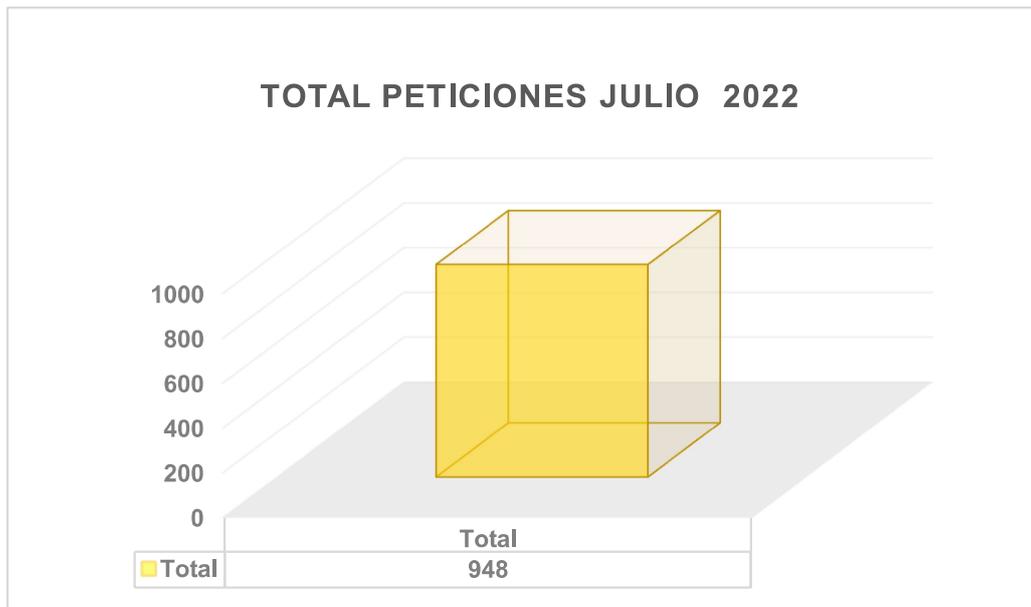
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 julio se registró, recibió y gestionó un total de 948 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 76% entre el derecho de petición de interés particular y derecho de petición de interés general.

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 julio 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 948 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 julio de 2022 se identificaron 11 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.

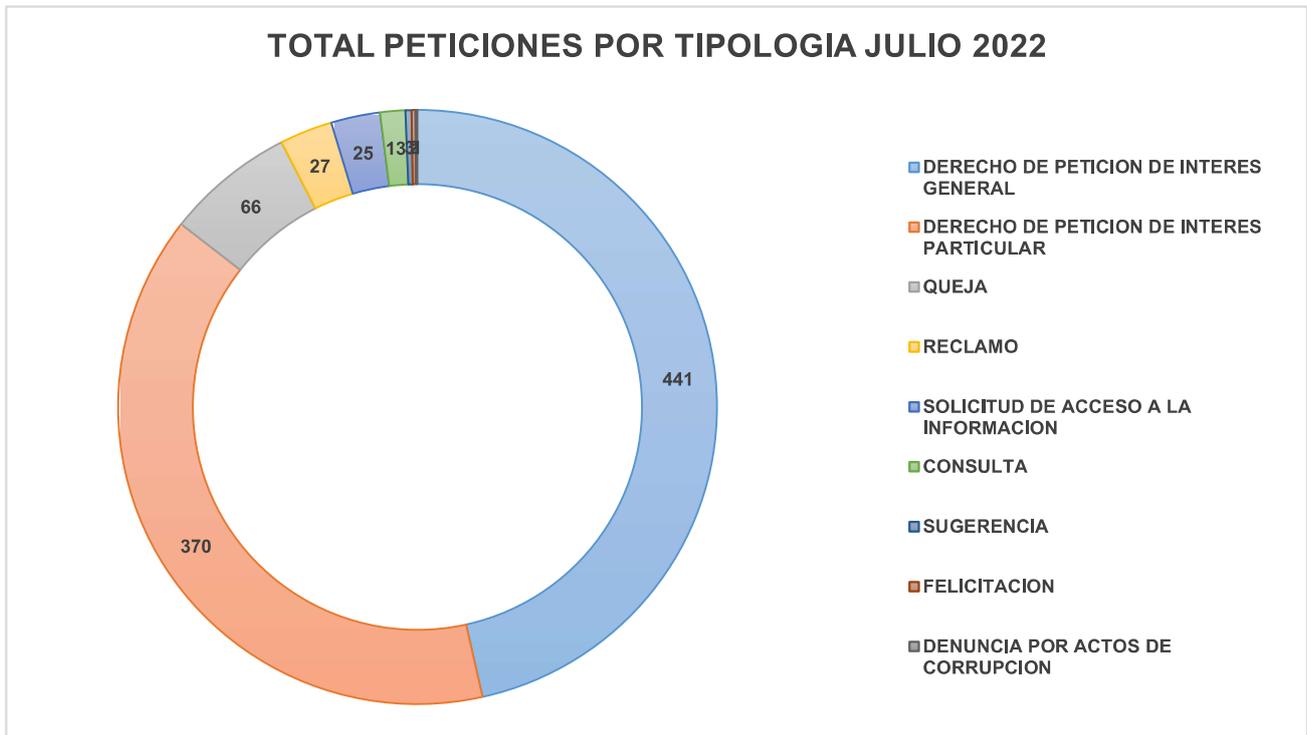


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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

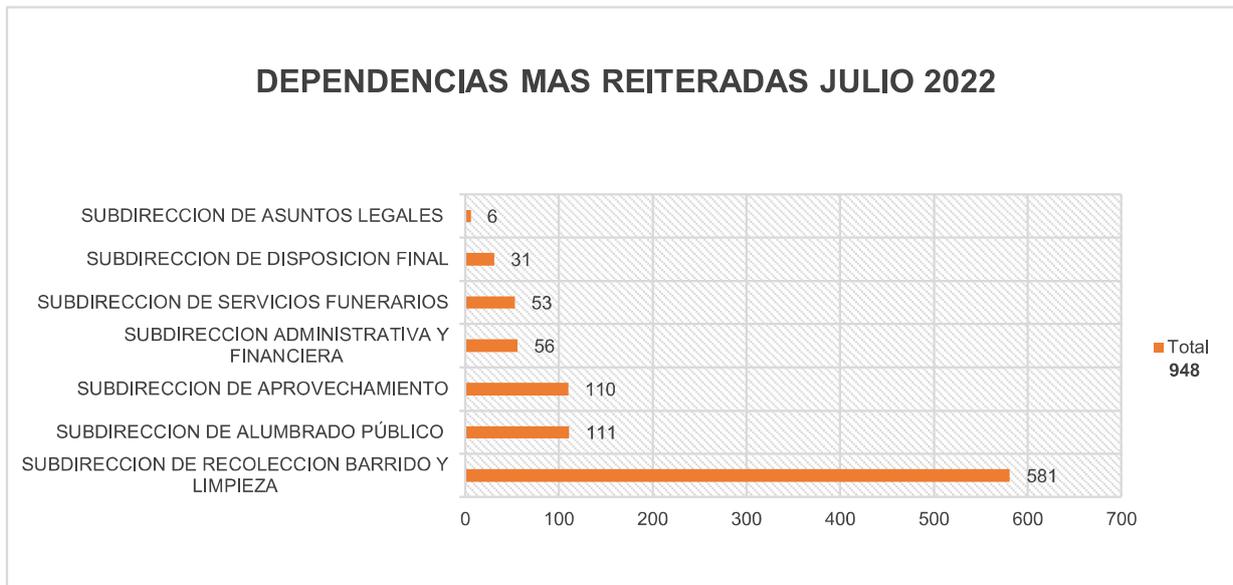
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de julio, corresponde al derecho de petición de interés general con 441 peticiones (47%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 370 peticiones (39%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de julio se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 581 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	232	24,5%	232	24,5%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	165	17,4%	397	41,9%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	106	11,2%	503	53,1%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	74	7,8%	577	60,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	65	6,9%	642	67,7%
SERVICIOS PUBLICOS	42	4,4%	684	72,2%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION	40	4,2%	724	76,4%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	35	3,7%	759	80,1%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	31	3,3%	790	83,3%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	23	2,4%	813	85,8%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	19	2,0%	832	87,8%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	17	1,8%	849	89,6%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	16	1,7%	865	91,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	1,2%	876	92,4%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	0,7%	883	93,1%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	7	0,7%	890	93,9%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	6	0,6%	896	94,5%
SOLICITUD RURO	5	0,5%	901	95,0%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	4	0,4%	905	95,5%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	4	0,4%	909	95,9%
RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4	0,4%	913	96,3%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	916	96,6%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3	0,3%	919	96,9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	922	97,3%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	3	0,3%	925	97,6%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS	2	0,2%	927	97,8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,2%	929	98,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	2	0,2%	931	98,2%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	2	0,2%	933	98,4%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0,2%	935	98,6%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,1%	936	98,7%
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX- CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,1%	937	98,8%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	1	0,1%	938	98,9%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	939	99,1%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y AL	1	0,1%	940	99,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,1%	941	99,3%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0,1%	942	99,4%
VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPER	1	0,1%	943	99,5%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADM INISTRATIVA Y FINANCI	1	0,1%	944	99,6%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,1%	945	99,7%
SOLICITUD DE CARNE, COM O RECICLADOR DE OFICIO	1	0,1%	946	99,8%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	1	0,1%	947	99,9%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,1%	948	100,0%
Total general			948	

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



Análisis: Para el mes de julio se identificó que el 19,9% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó el 80,1% 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 (948) en el mes de julio del año 2022, se observó que fueron cerradas (456), 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 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 un incremento de 37 puntos porcentuales en la gestión correspondiente al mes de julio.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 456 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 948 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 julio.
- 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) Permiso de construcción de un contenedor de basuras por la comunidad en espacios público. Con el objeto de prevenir que los perros rompan las bolsas de basura.
- b) Instalación de contenedores.



RUBÉN DARÍO PERILLA CARDENAS
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