



Informe de Gestión de PQRS Noviembre 2022

Subdirección Administrativa y
Financiera
Atención a la Ciudadanía

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

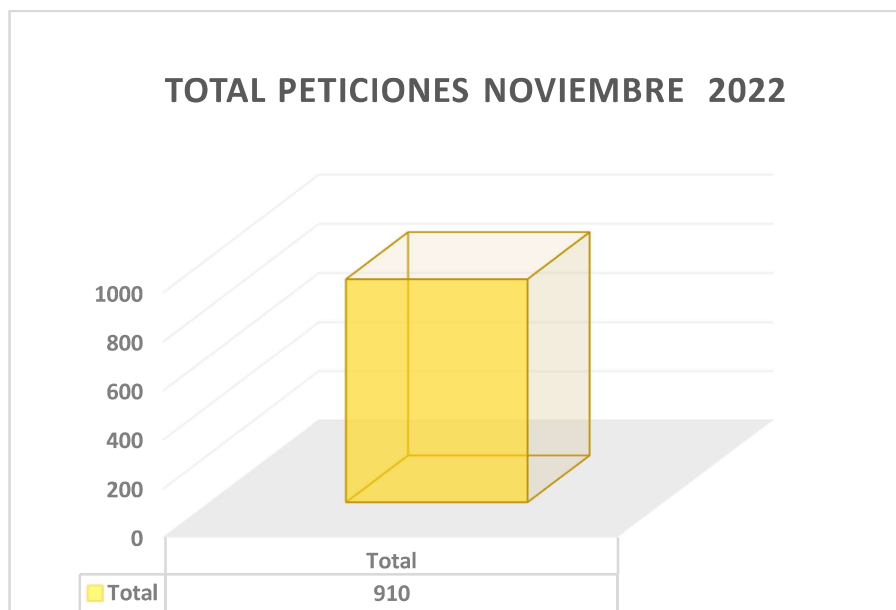
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 noviembre se registró, recibió y gestionó un total de 910 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 87% 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 noviembre 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 910 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 noviembre de 2022 se identificaron 14 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.

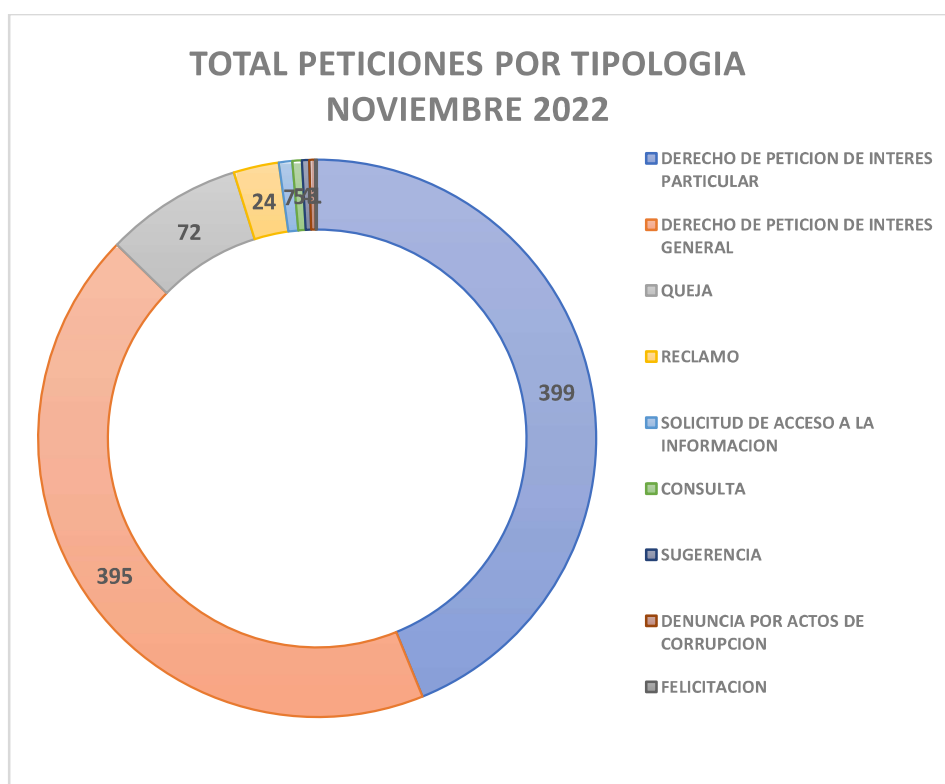


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 2 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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

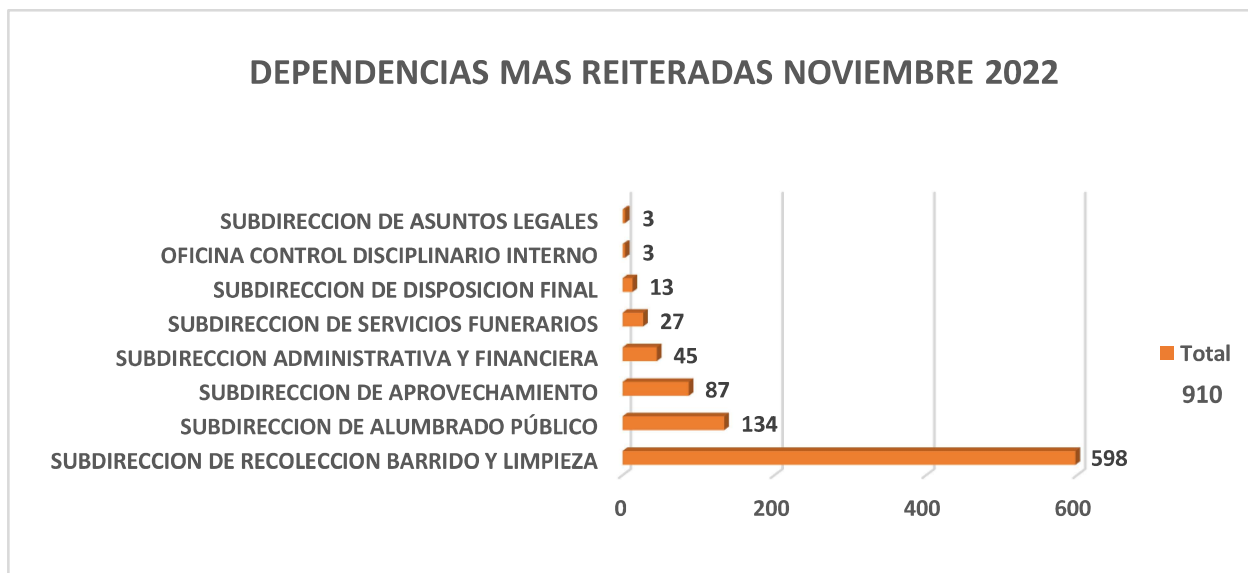
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de noviembre, corresponde al derecho de petición de interés particular con 399 peticiones (44%), seguida por el derecho de petición de interés general con 395 peticiones (43%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de noviembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 598 peticiones que corresponden al 57% 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	297	32,6%	297	32,6%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	144	15,8%	441	48,5%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	103	11,3%	544	59,8%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	93	10,2%	637	70,0%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	52	5,7%	689	75,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	44	4,8%	733	80,5%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION D	44	4,8%	777	85,4%
SERVICIOS PUBLICOS	33	3,6%	810	89,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	19	2,1%	829	91,1%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	18	2,0%	847	93,1%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	10	1,1%	857	94,2%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	8	0,9%	865	95,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	7	0,8%	872	95,8%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	6	0,7%	878	96,5%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5	0,5%	883	97,0%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	3	0,3%	886	97,4%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OP	3	0,3%	889	97,7%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	892	98,0%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0,3%	895	98,4%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	2	0,2%	897	98,6%
SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO	2	0,2%	899	98,8%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	2	0,2%	901	99,0%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,1%	902	99,1%
SOLICITUD RURO	1	0,1%	903	99,2%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUM	1	0,1%	904	99,3%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,1%	905	99,5%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP	1	0,1%	906	99,6%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	907	99,7%
INSTALACION DE LAMPARAS	1	0,1%	908	99,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0,1%	909	99,9%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,1%	910	100,0%
Total general	910	100%		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



Análisis: Para el mes de noviembre se identificó que el 19,5% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó el 80,5% 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 (910) en el mes de noviembre del año 2022, se observó que fueron cerradas (462), 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 una gestión sobresaliente para el mes de noviembre.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 462 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 910 PQRS.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

Sugerencias:

- 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.
- 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 noviembre.
- 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 residuos.
- b) Alumbrado público.
- c) Poda de arboles
- d) Propuestas del manejo de reciclaje



RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS IN PQRS
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