



Informe de Gestión de PQRS Septiembre 2022

Subdirección Administrativa y
Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
octubre 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 septiembre de 2022, en los siguientes términos:

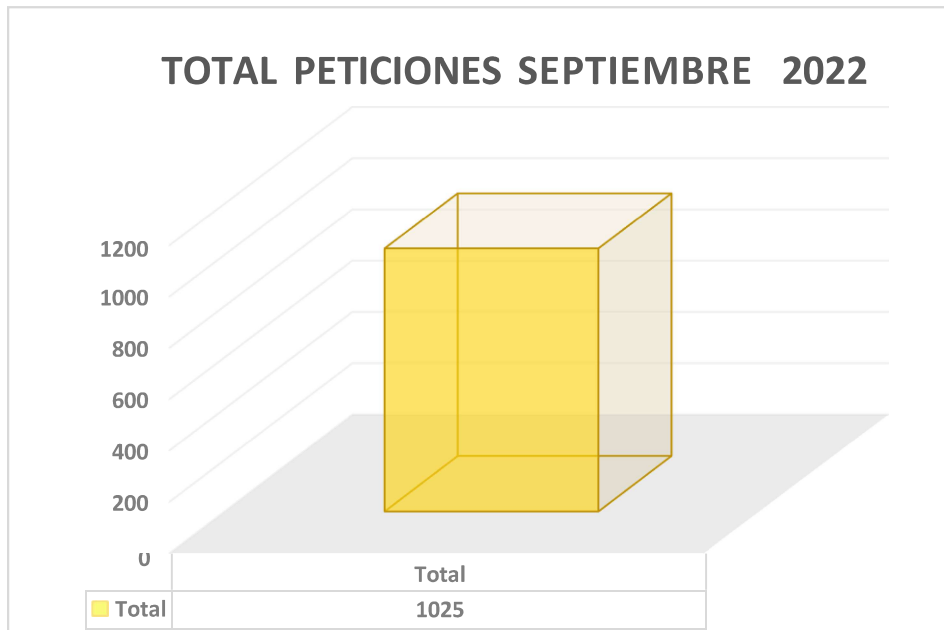
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 septiembre se registró, recibió y gestionó un total de 1025 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 septiembre 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 1025 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

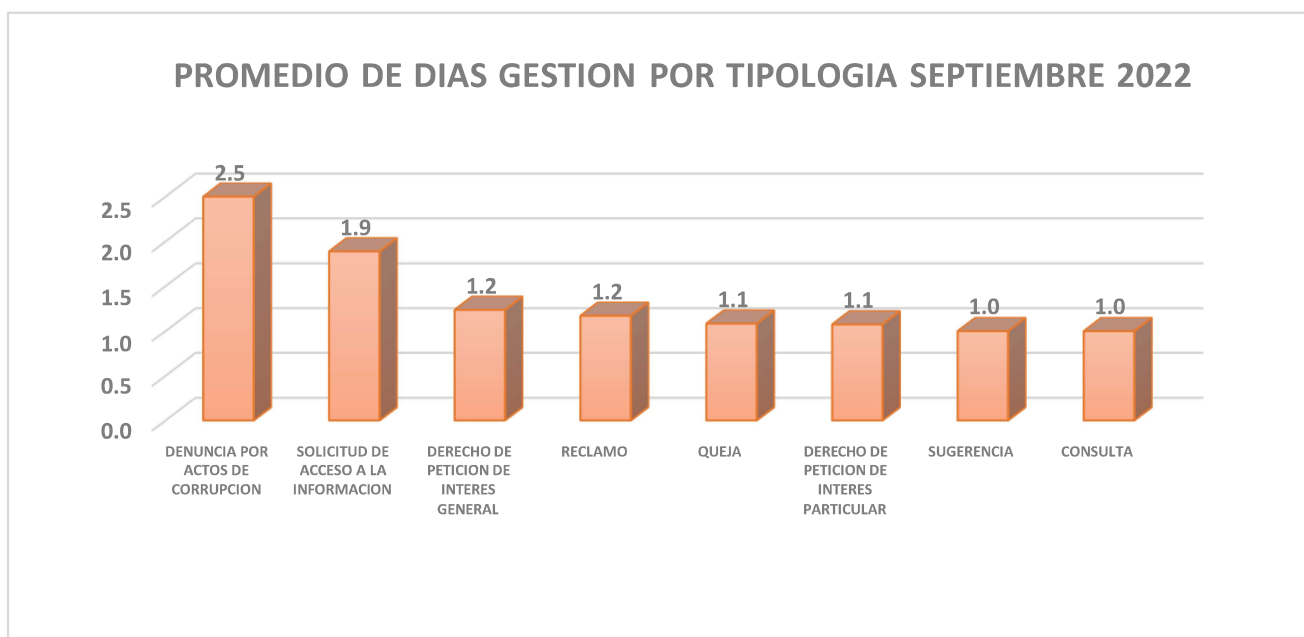
TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el periodo de septiembre de 2022 se identificaron 10 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.

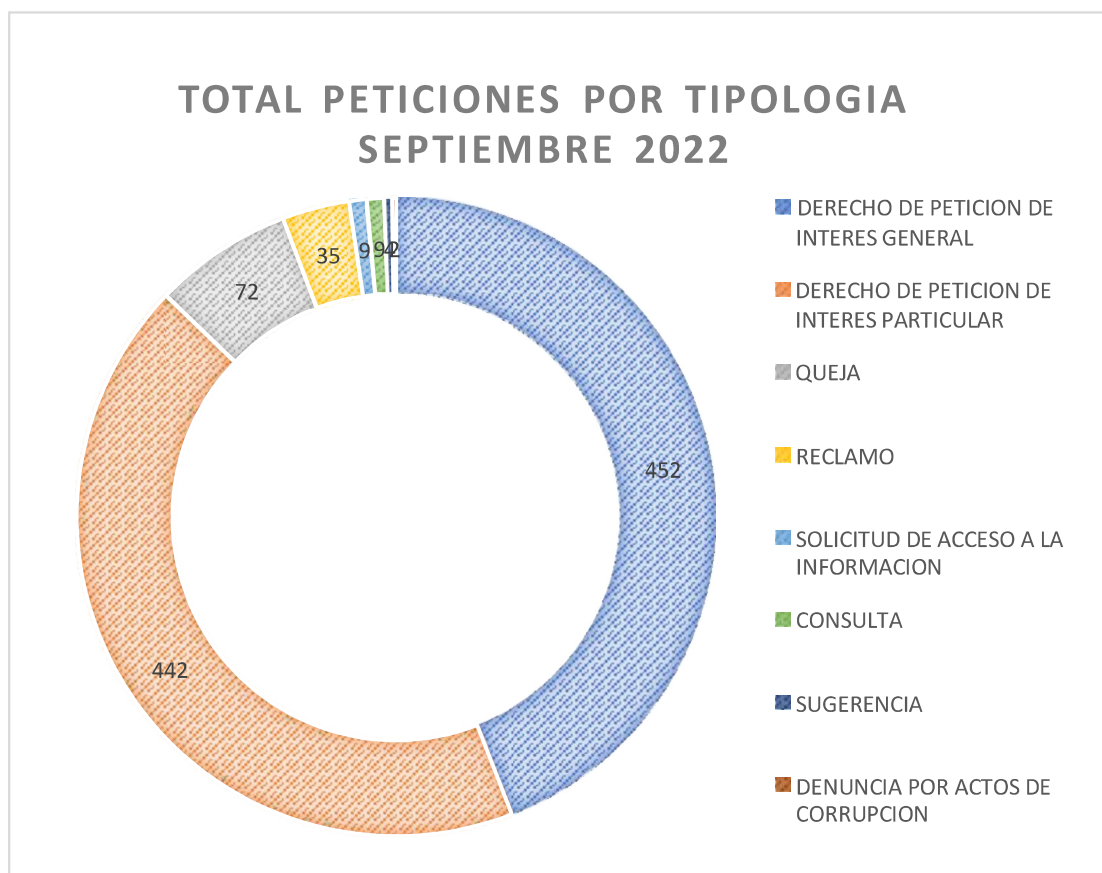


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

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

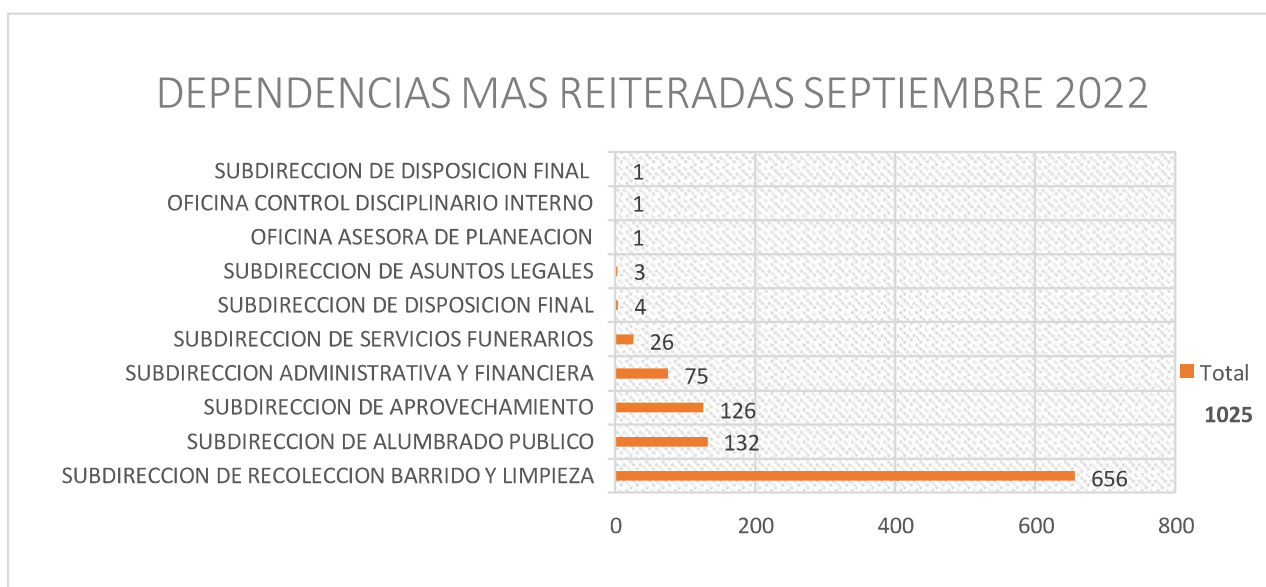
A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de septiembre, corresponde al derecho de petición de interés general con 452 peticiones (44%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 442 peticiones (43%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



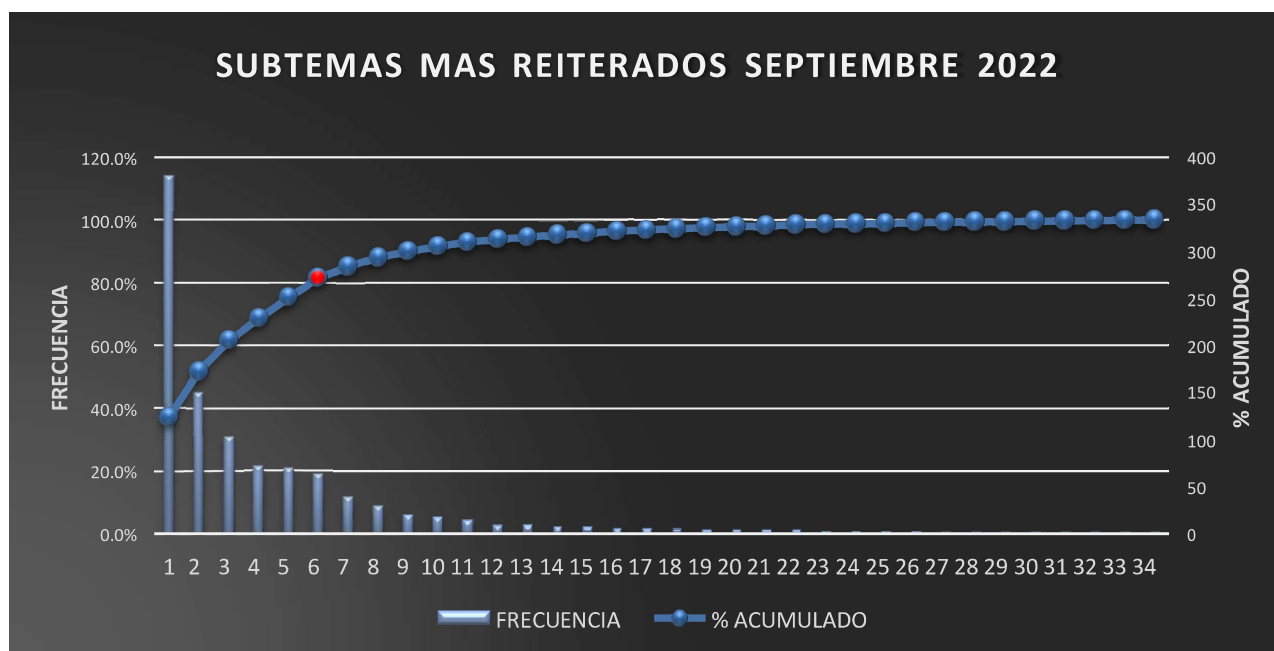
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de septiembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 656 peticiones que corresponden al 64% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARI	379	37,0%	379	37,0%
PODA DE ARBOLES - SUB DIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	150	14,6%	529	51,6%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	102	10,0%	631	61,6%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUB DIREC	71	6,9%	702	68,5%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	69	6,7%	771	75,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	63	6,1%	834	81,4%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUB DIRECCION DE APROVECHAMIENTO	39	3,8%	873	85,2%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	29	2,8%	902	88,0%
SERVICIOS PUBLICOS	20	2,0%	922	90,0%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	17	1,7%	939	91,6%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUB DIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	14	1,4%	953	93,0%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	9	0,9%	962	93,9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8	0,8%	970	94,6%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUB DIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	7	0,7%	977	95,3%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	6	0,6%	983	95,9%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUB DIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	5	0,5%	988	96,4%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUB DIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5	0,5%	993	96,9%
SOLICITUD RURO	4	0,4%	997	97,3%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUB DIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0,3%	1000	97,6%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	3	0,3%	1003	97,9%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUB DIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	3	0,3%	1006	98,1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	0,3%	1009	98,4%
MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PUBLICO	2	0,2%	1011	98,6%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	2	0,2%	1013	98,8%
SOLICITUD MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO	2	0,2%	1015	99,0%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0,2%	1017	99,2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,1%	1018	99,3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,1%	1019	99,4%
BODEGAS DE RECICLAJE - NORMATIVIDAD URBANISTICA	1	0,1%	1020	99,5%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,1%	1021	99,6%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,1%	1022	99,7%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,1%	1023	99,8%
AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ	1	0,1%	1024	99,9%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUB DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINA	1	0,1%	1025	100,0%
Total general	1025	100,0%		

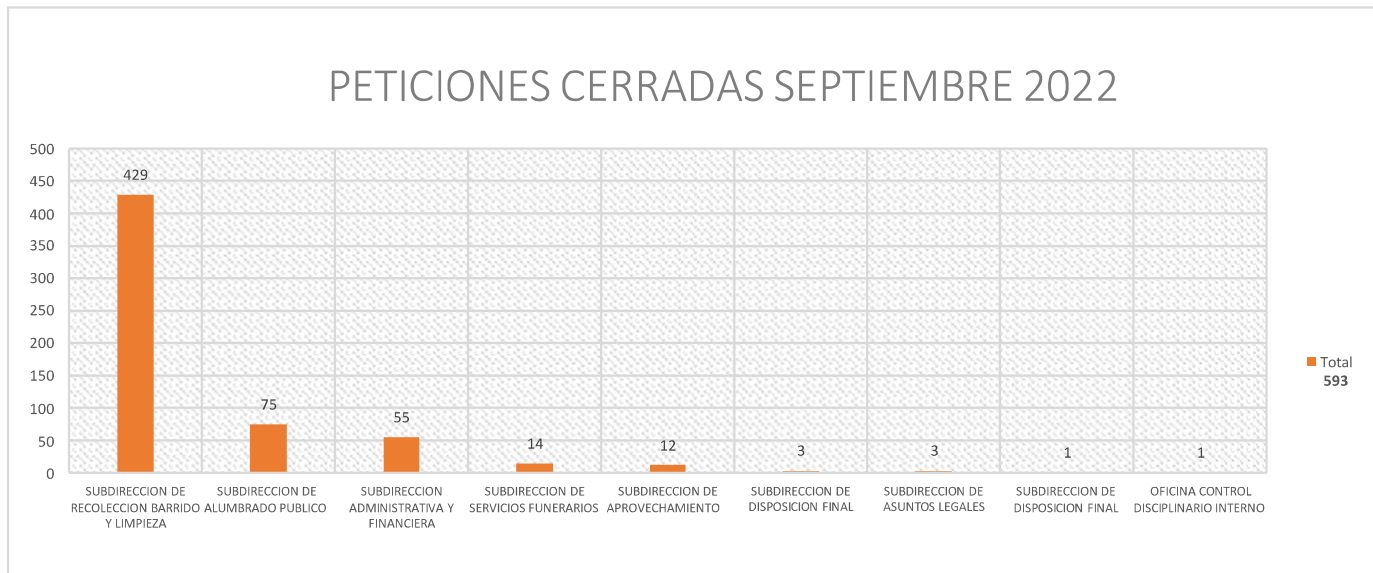
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS



Análisis: Para el mes de julio se identificó que el 18,6% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó el 81,4% 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 (1025) en el mes de septiembre del año 2022, se observó que fueron cerradas (593), 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 petitionarios, 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 septiembre.
- b) Se evidencia que se dio cierre a un total de 593 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 1025 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 septiembre.
- 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) Propuestas del manejo de reciclaje.
- b) Implementación contenedores de basura.
- c) Aumentar frecuencia de barrido e instalación de canecas en espacio público.
- d) Repotenciación alumbrado público.



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