



Informe de Gestión de PQRS Noviembre 2021

Subdirección Administrativa y Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
diciembre de 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 PÚBLICOS – UAESP

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 2021, en los siguientes términos:

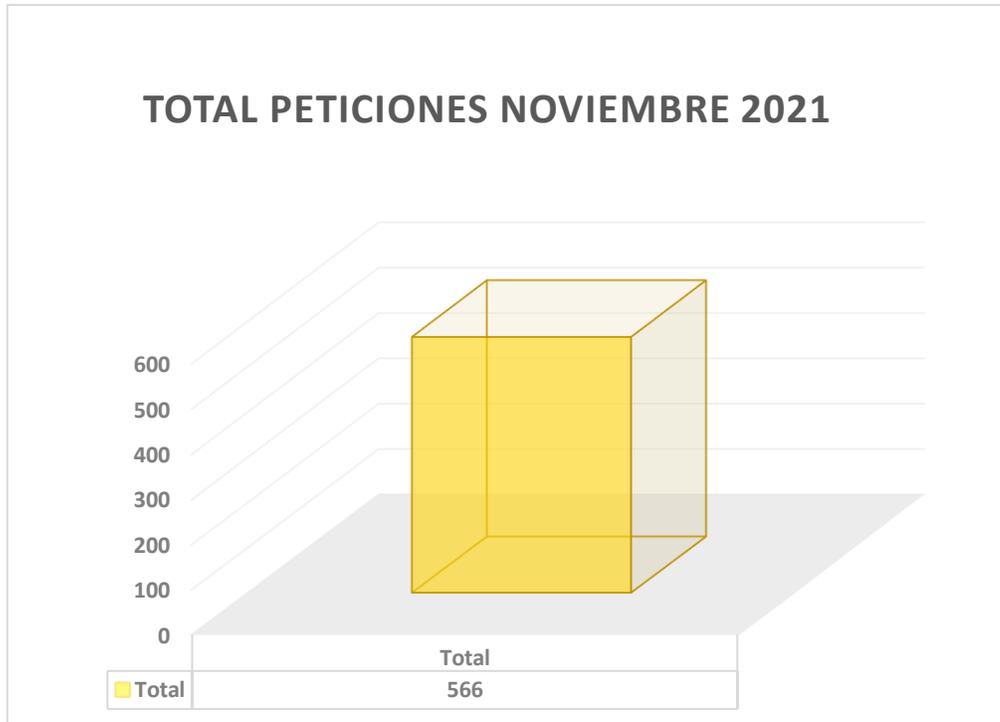
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 petitionarios, 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 566 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 74% entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1.Limpieza de áreas públicas. 2. Recolección “residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios”. 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 PÚBLICOS – UAESP

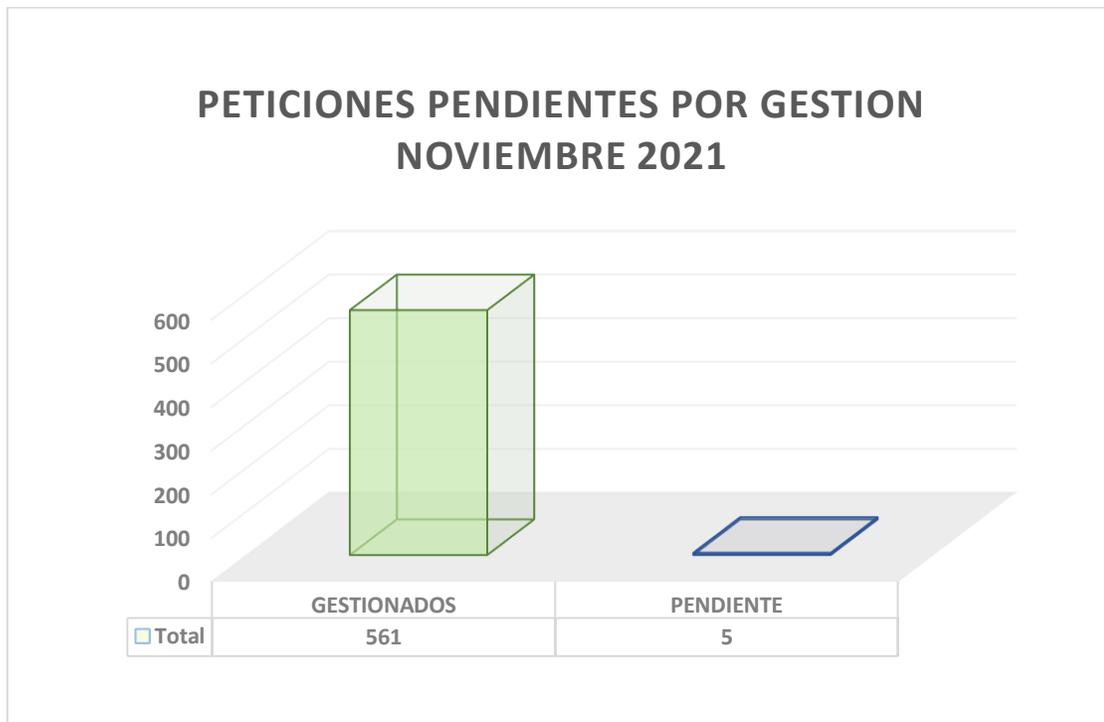
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de noviembre de 2021 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 566 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 PÚBLICOS – UAESP

TOTAL, PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el periodo de noviembre de 2021 se identificaron 5 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 PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

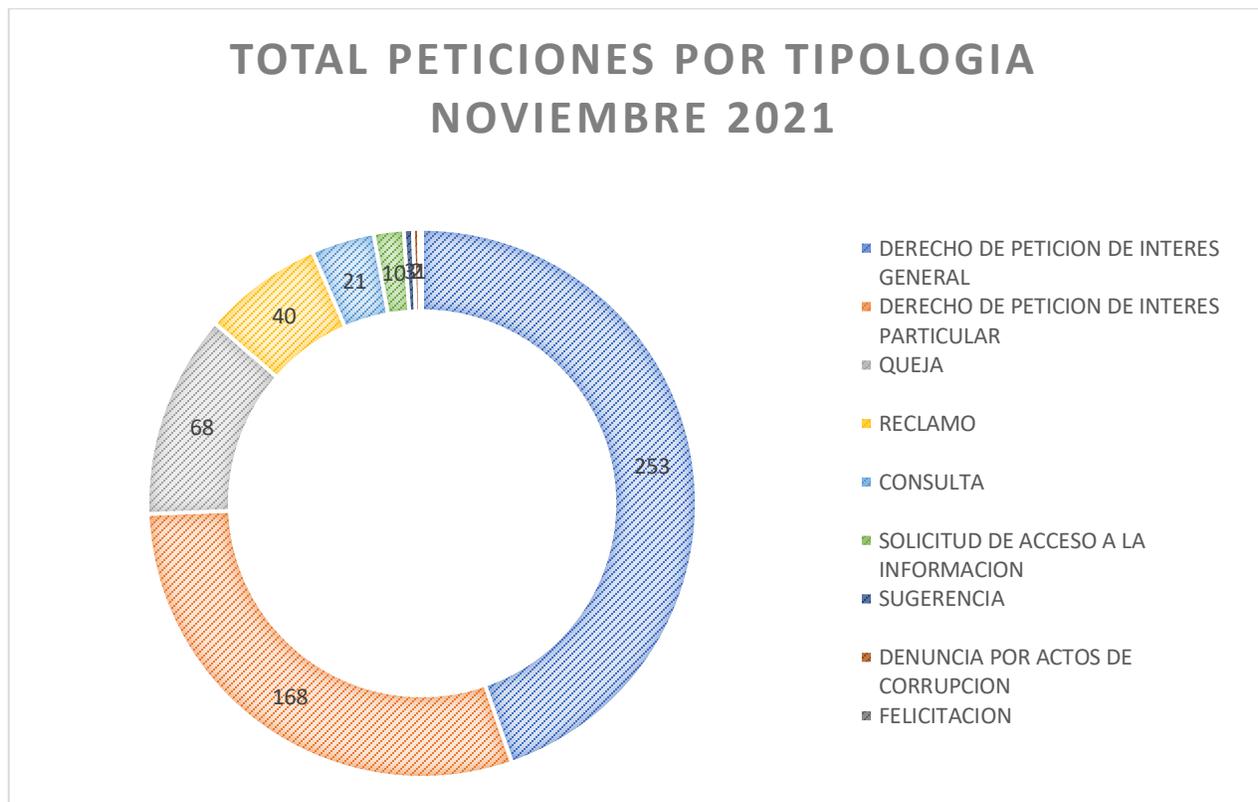


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 general con 253 peticiones (45%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 168 peticiones (30%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



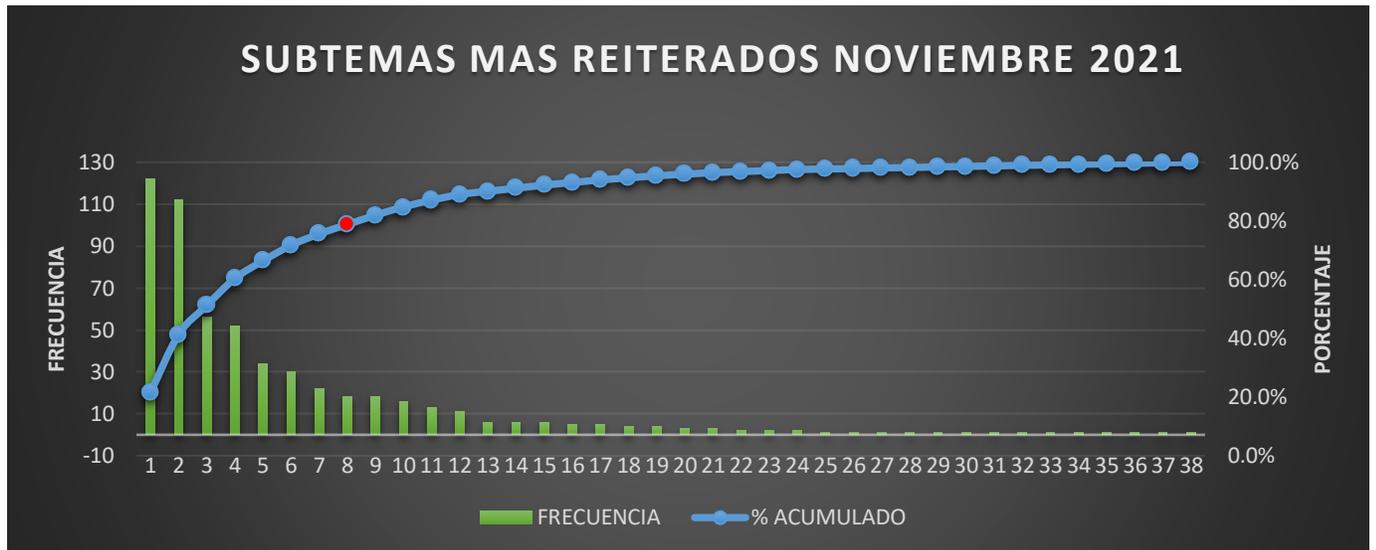
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de noviembre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 328 peticiones que corresponden al 58% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	122	21,6%	122	21,6%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	112	19,8%	234	41,3%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	56	9,9%	290	51,2%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	52	9,3%	342	60,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	34	5,9%	376	66,4%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	30	5,2%	406	71,7%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	22	3,9%	428	75,6%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	18	3,2%	446	78,8%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	18	3,1%	464	82,0%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	2,9%	480	84,8%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	13	2,3%	493	87,1%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	11	2,0%	504	89,0%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	6	1,1%	510	90,1%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	6	1,1%	516	91,2%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUB	6	1,1%	522	92,2%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	5	0,9%	527	93,1%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	0,8%	532	94,0%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	4	0,7%	536	94,7%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	4	0,7%	540	95,4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	0,5%	543	95,9%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	3	0,5%	546	96,5%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	2	0,4%	548	96,8%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0,4%	550	97,2%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0,3%	552	97,5%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	553	97,7%
NUEVA RUTA – ZONAL	1	0,2%	554	97,9%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	555	98,1%
AUTORIZACION INGRESO VEHICULOS CARGADOS RSDJ	1	0,2%	556	98,2%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0,2%	557	98,4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	1	0,2%	558	98,6%
Información Sobre Ofertas De Becas Para Educación Superior	1	0,2%	559	98,8%
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	1	0,2%	560	98,9%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,2%	561	99,1%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,2%	562	99,3%
Conflicto de intereses	1	0,2%	563	99,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,2%	564	99,6%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,2%	565	99,8%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	566	100,0%
Total general	566	100%		

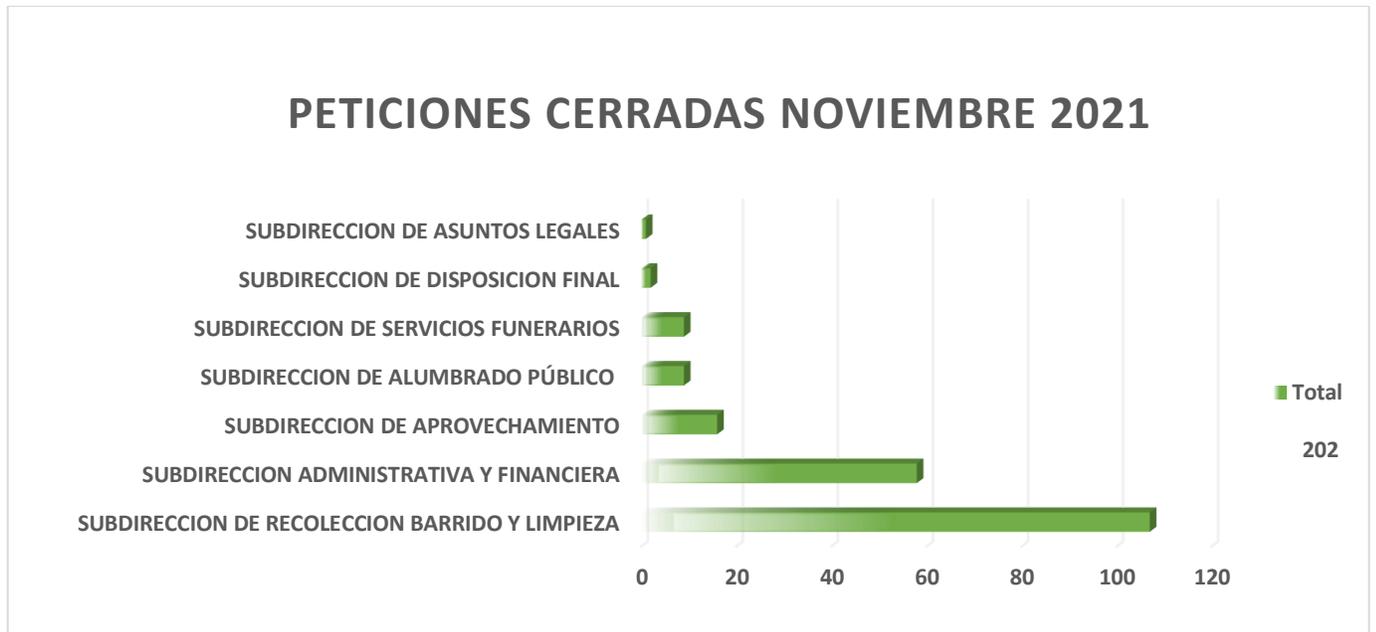
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de noviembre se identificó que el 21,2% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 78,8% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 (566) en el mes de noviembre del año 2021, se observó que fueron cerradas (202), las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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:

1. 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 petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 202 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 566 PQRS.

Recomendaciones:

- a) Se sigue enviando alertamientos periódicos a las Subdirecciones y Oficinas Asesoras con los requerimientos en gestión con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por Ley.
- b) Se realizará plan de contingencia en caso de que el número de PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de diciembre.



RUBÉN DARIO PERILLA CÁRDENAS
Subdirector Administrativo y Financiero
IPQRS

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