Informe de Gestión de PQRS octubre 2021

Subdirección Administrativa y Financiera

Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
octubre de2021

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 octubre de 2021, en los siguientes términos:

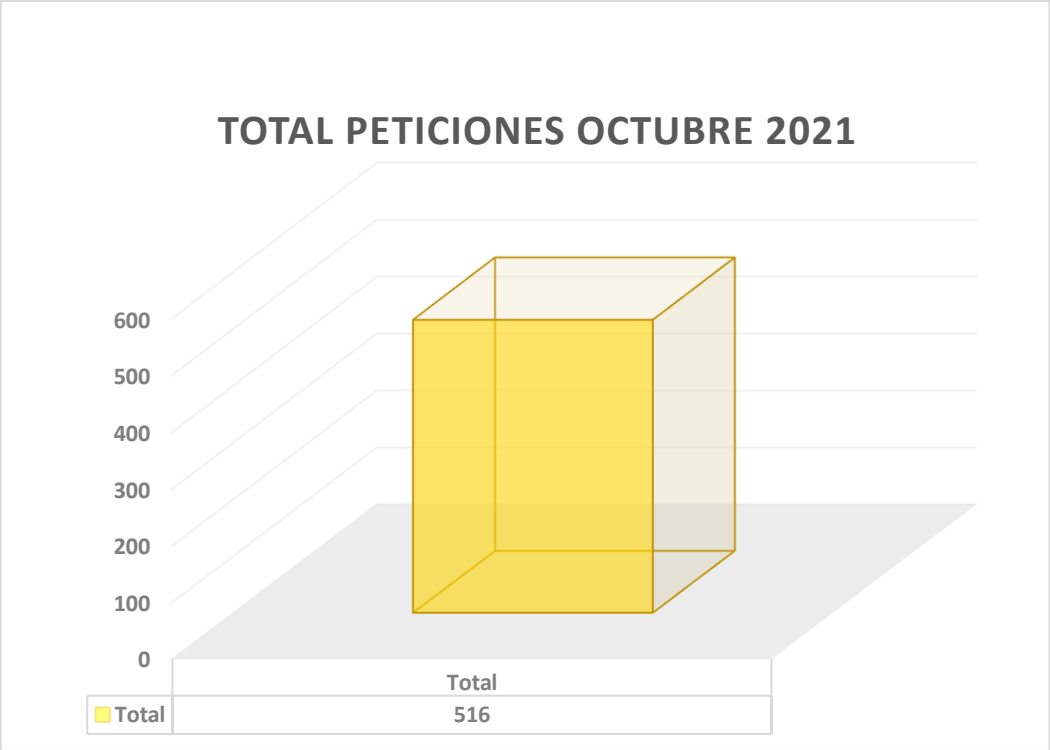
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de octubre se registró, recibió y gestionó un total de 516 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. Recolección "residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios" 2. Limpieza de áreas públicas. En el mesde 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

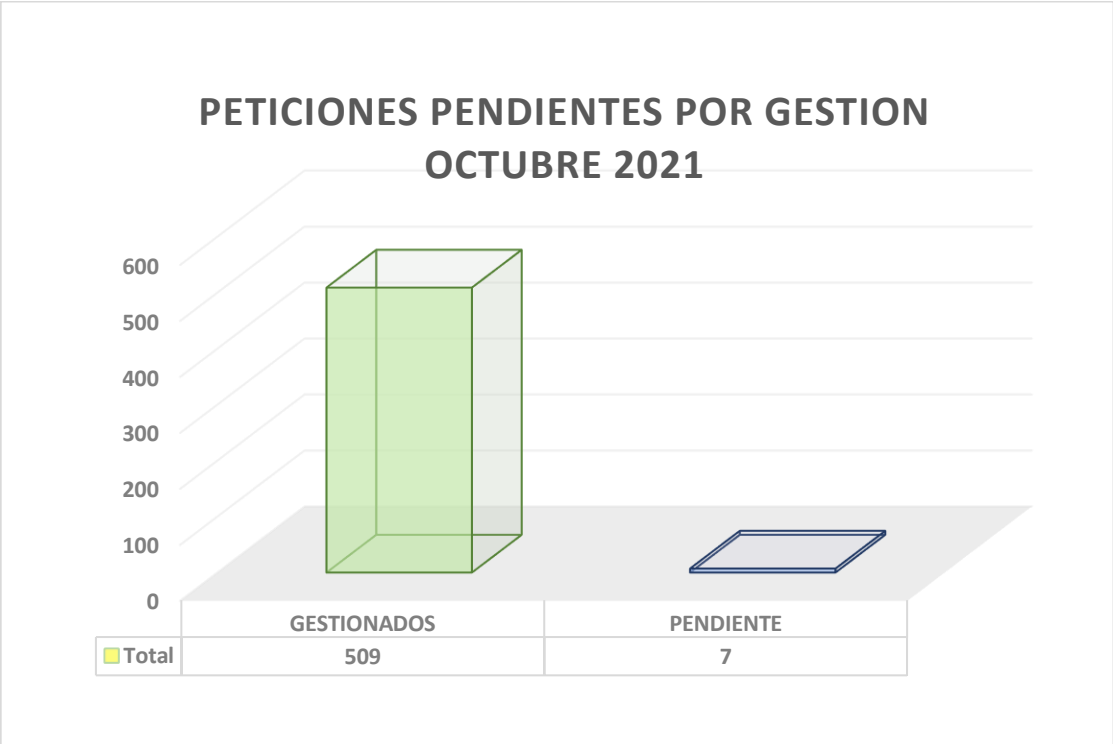
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de octubre 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 516 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 octubre de 2021 se identificaron 7 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión del 98,6% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

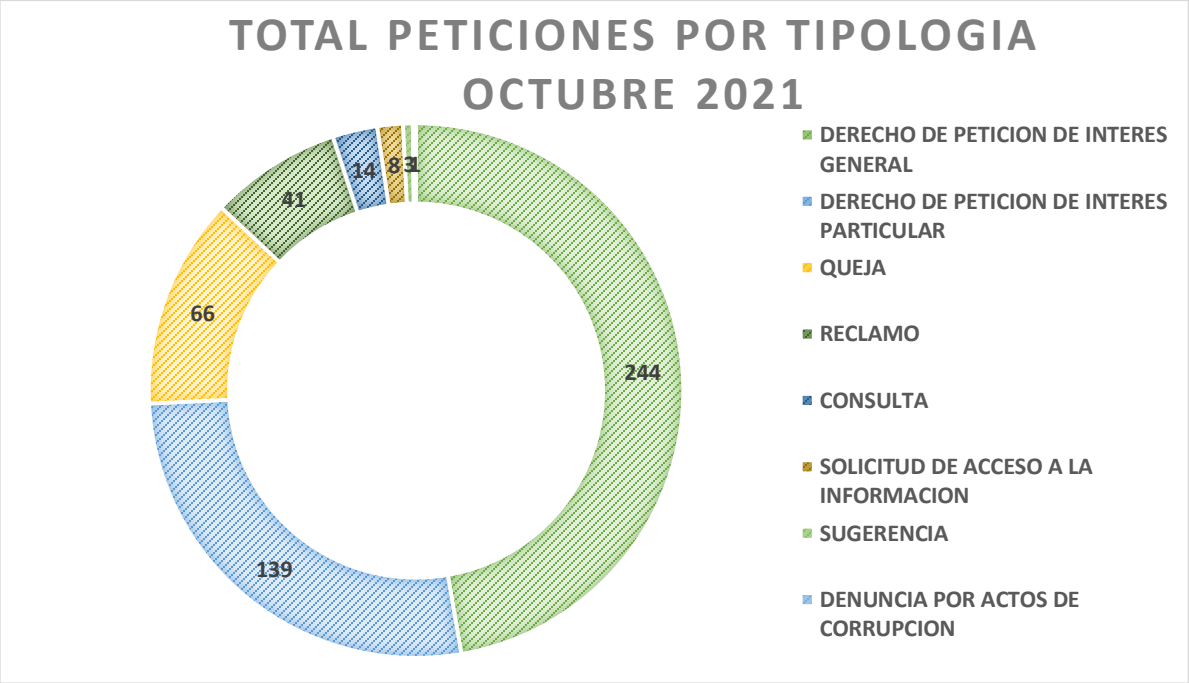
PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 2 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 octubre, corresponde al derecho de petición de interés general con 244 peticiones (48%), seguida por el derecho de petición de interés particular con139 peticiones (27%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.

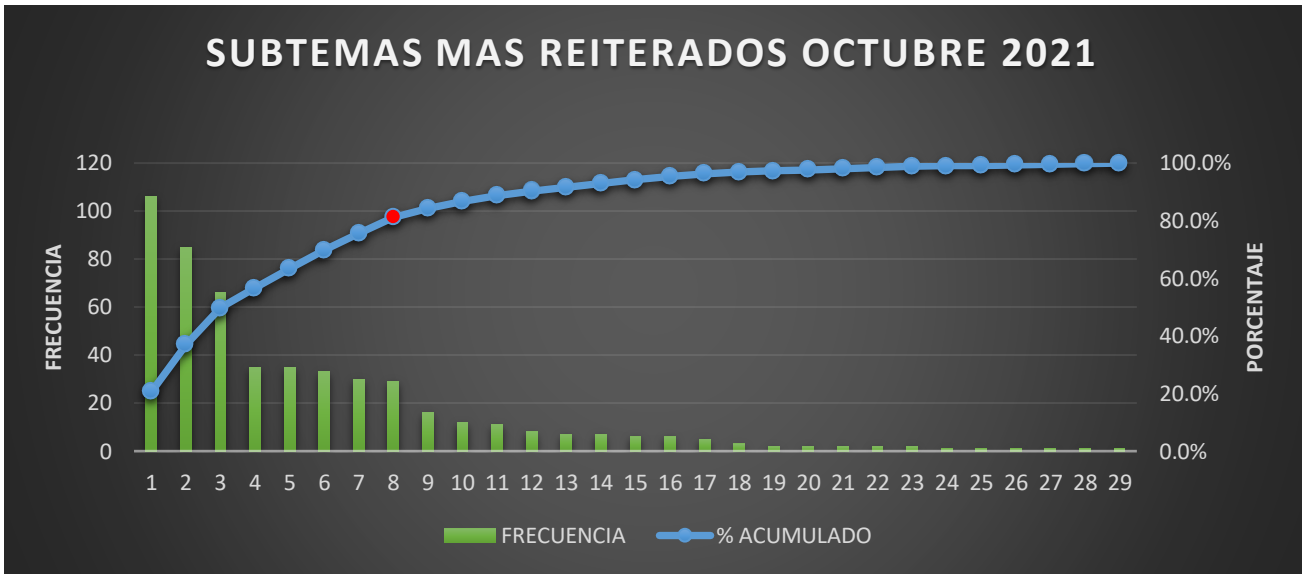
Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de octubre se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 314 peticiones que corresponden al 61% del total de las peticiones recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIAR	106	20,54%	106	20,5%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	85	16,47%	191	37,0%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	66	12,79%	257	49,8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	35	6,78%	292	56,6%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRE	35	6,78%	327	63,4%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	33	6,40%	360	69,8%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	30	5,81%	390	75,6%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	29	5,62%	419	81,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	3,10%	435	84,3%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	12	2,33%	447	86,6%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	11	2,13%	458	88,8%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	8	1,55%	466	90,3%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	7	1,36%	473	91,7%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	1,36%	480	93,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1,16%	486	94,2%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	6	1,16%	492	95,3%
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIAR	5	0,97%	497	96,3%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0,58%	500	96,9%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERAR	2	0,39%	502	97,3%
INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION	2	0,39%	504	97,7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	0,39%	506	98,1%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	2	0,39%	508	98,4%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIO	2	0,39%	510	98,8%
SOLICITUD RURO	1	0,19%	511	99,0%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	1	0,19%	512	99,2%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,19%	513	99,4%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,19%	514	99,6%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FIN	1	0,19%	515	99,8%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0,19%	516	100,0%
Total general	**516**	**100,00%**		

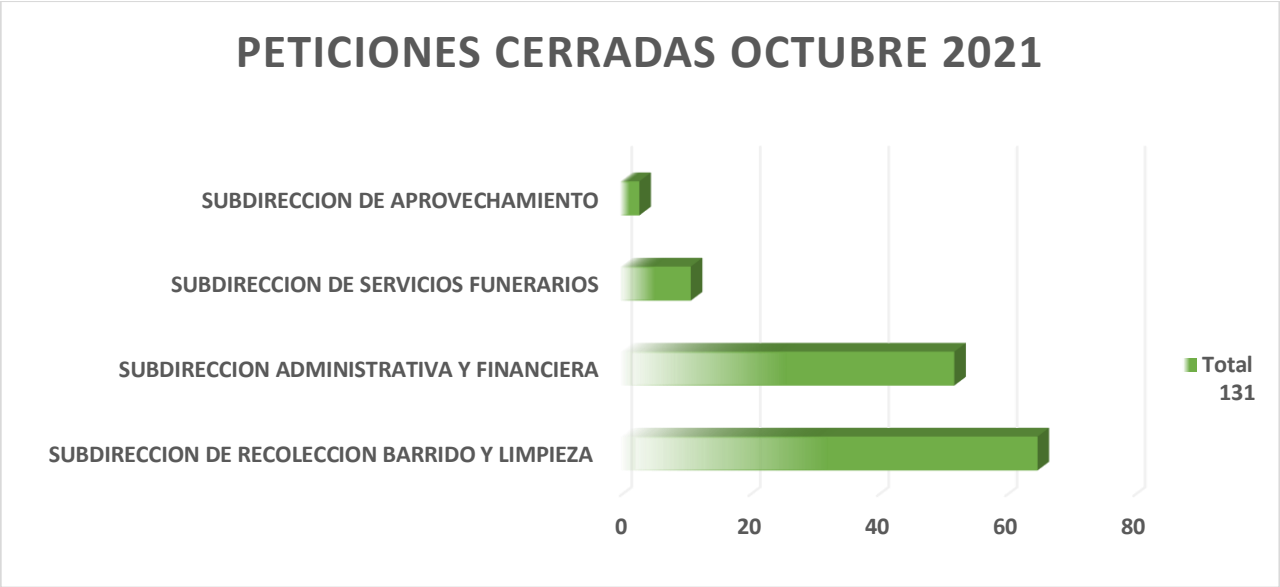
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP



Análisis: Para el mes de octubre se identificó que el 18,8% correspondiente a los 8 primeros subtemas, generó una afectación al 81,2% 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 (516) en el mes de octubre del año 2021, se observó que fueron cerradas (131), las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

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

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 131 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 516 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 noviembre.

RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS
IPQRS
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