



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS AGOSTO DE 2023

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**BOGOTÁ D.C.
Septiembre de 2023**

TABLA DE CONTENIDO

INFORME MENSUAL PQRS.....	3
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
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
SUGERENCIAS	12
SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS	13

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 agosto de 2023, en los siguientes términos:

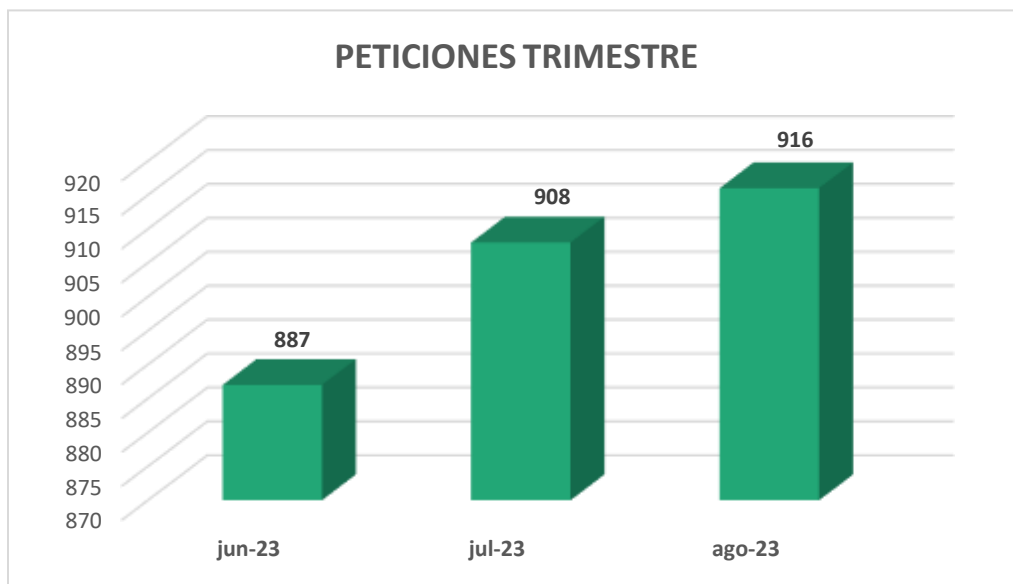
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-, se evidencia las necesidades de los peticionarios, así como sus opiniones sobre los servicios que presta la Entidad; para el mes de agosto se registró, recibió y gestionó un total de 916 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas, se identificó un volumen del 83% de peticiones entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Los Subtemas más reiterados son: 1. Recolección residuos escombros animal muerto-ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios; 2. Solicitud de mantenimiento de alumbrado público; 3. Atención y servicio a la ciudadanía. De igual forma en el mes de análisis se realizaron traslados a otras entidades, debido a que se identificaron que no eran competencia de la UAESP.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 1. Peticiones trimestrales

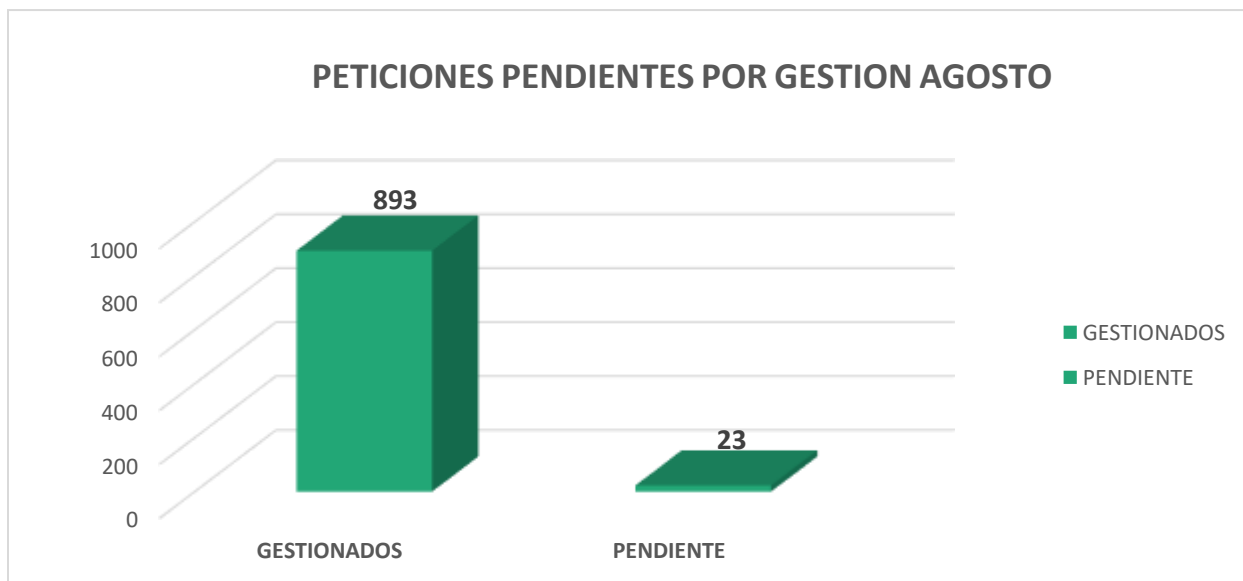


Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de agosto de 2023 se dio cumplimiento al 100% de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se registró, recibió y gestionó la totalidad de 916 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-. Se evidencia un aumento del 0,87% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior equivalente a 8 peticiones.

TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión – agosto 2023

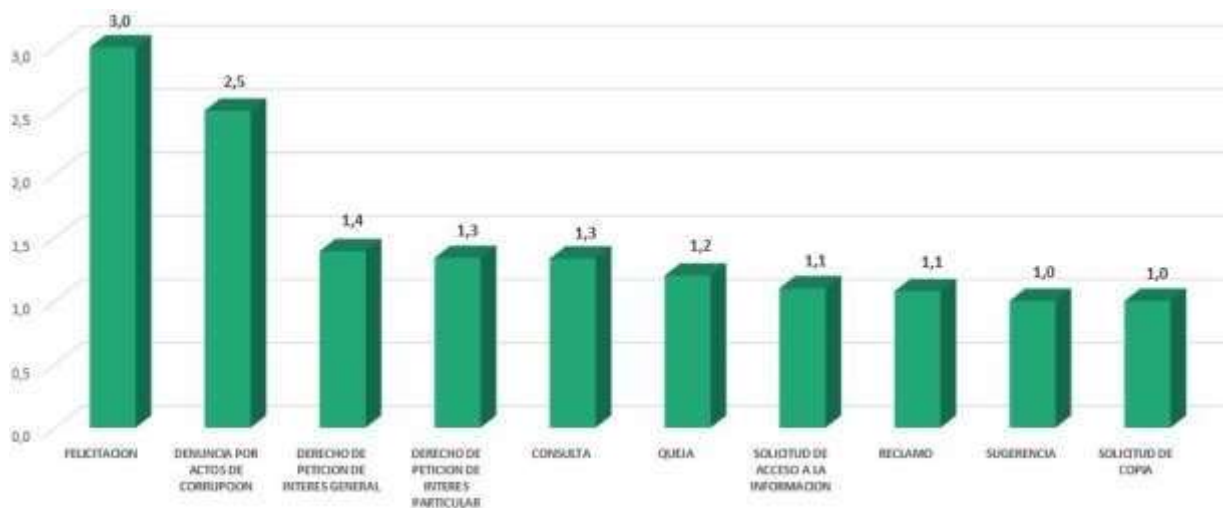


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Durante el periodo de agosto 2023 se identificaron 23 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-. Esto se debe a peticiones allegadas el día en el que se generó el reporte. Se evidencia gestión del 98% del total de peticiones recibidas y registradas en el mes de análisis.

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

Gráfica 3. Promedio de días gestión por tipología – agosto 2023



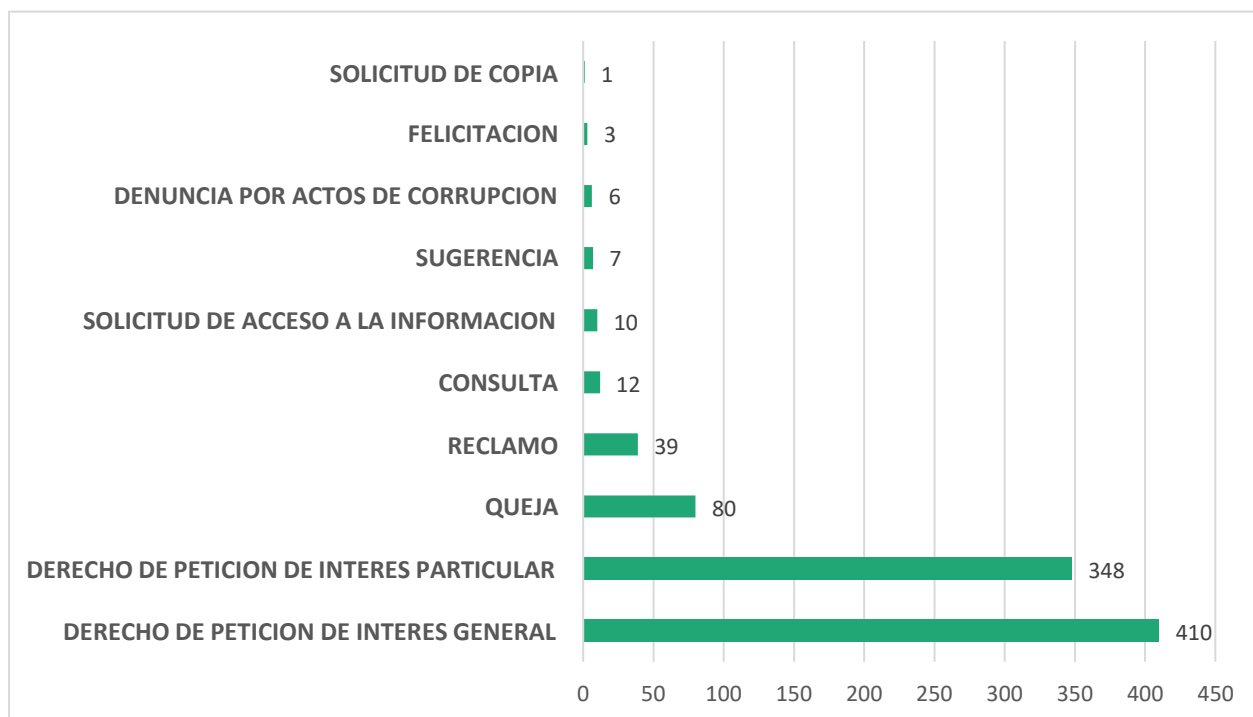
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Del total de las 916 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la Entidad contó con un promedio de 1,5 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

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:

Gráfica 4. Total de Peticiones por Tipología – agosto 2023

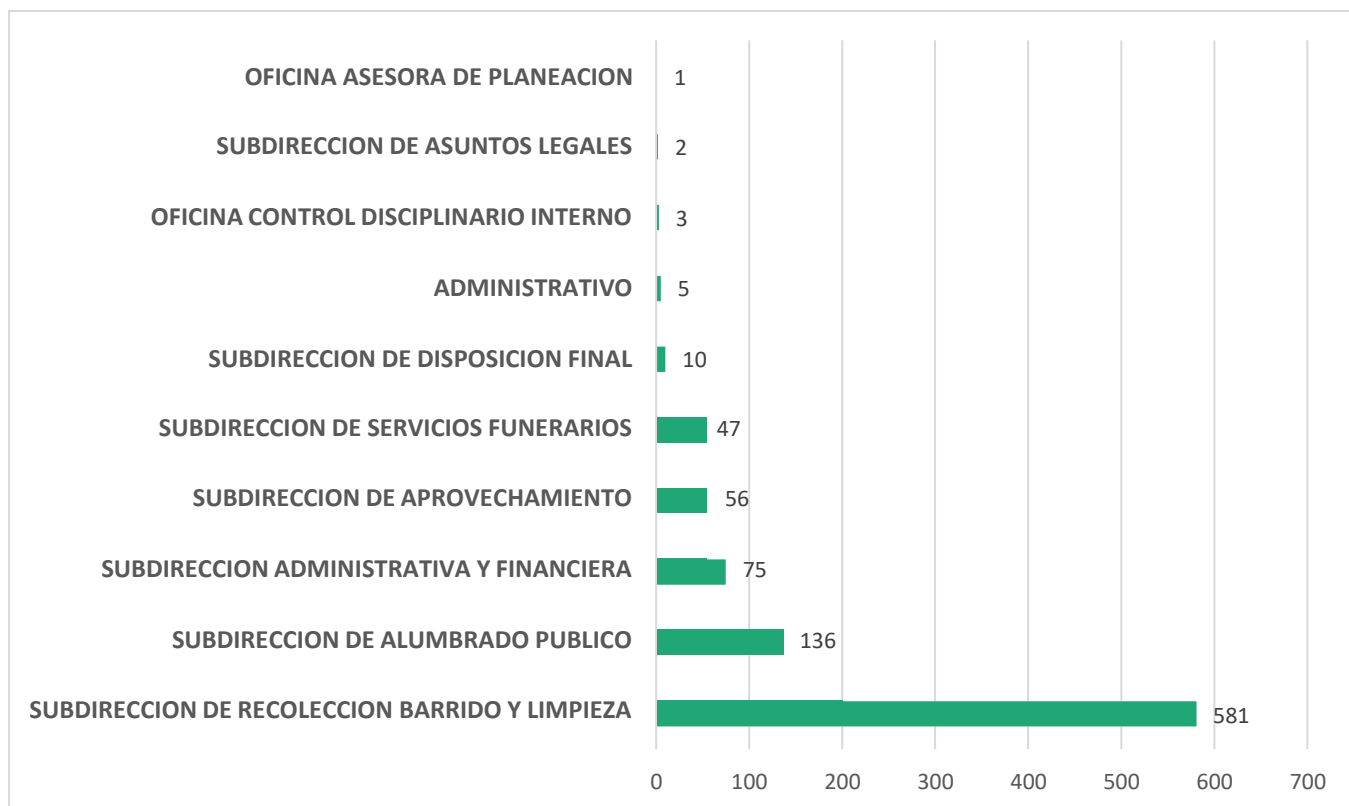


Fuente: Elaboración propia

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de agosto, corresponde al derecho de petición de interés general con 410 peticiones (45%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 348 peticiones (38%).

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más reiteradas – agosto 2023



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de agosto se encuentra relacionada con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 581 peticiones que corresponden al 63% del total de las peticiones recibidas.

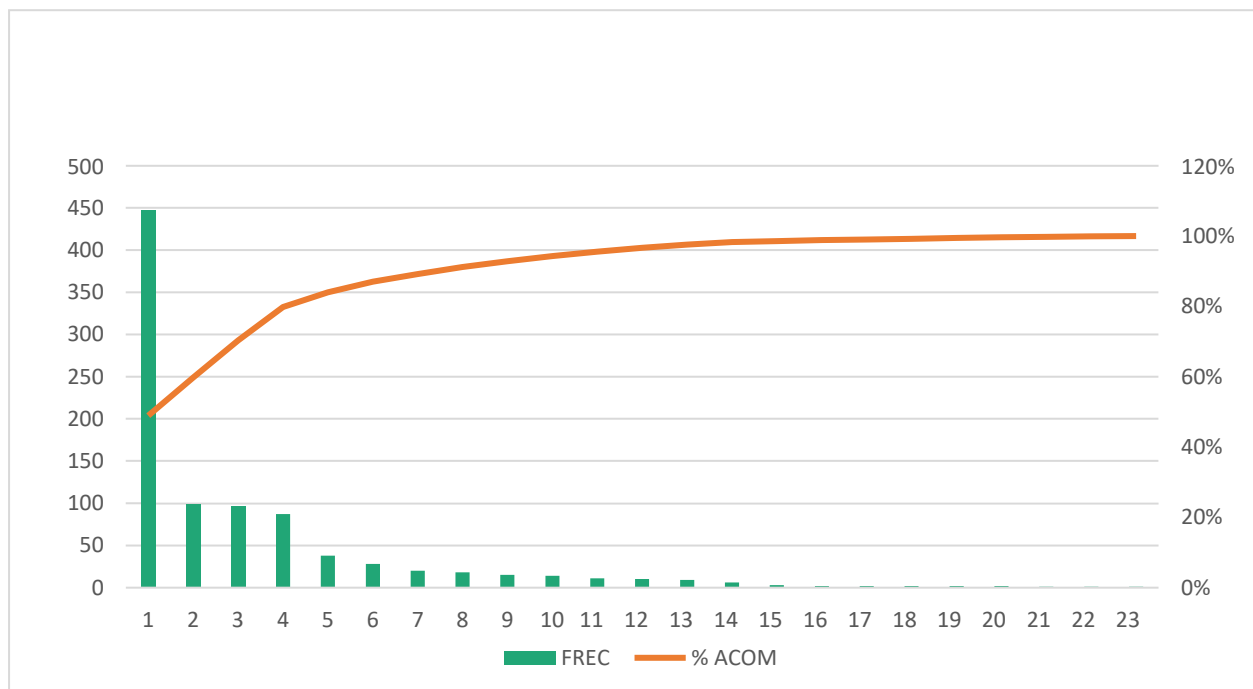
SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO

Tabla 1. Subtemas más Reiterados –agosto 2023

SUBTEMAS	FREC	%	ACO	% ACOM
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	448	49%	448	49%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	99	11%	547	60%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	97	11%	644	70%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	87	9%	731	80%
SERVICIOS PUBLICOS	38	4%	769	84%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	28	3%	797	87%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	20	2%	817	89%
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	18	2%	835	91%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	15	2%	850	93%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	14	2%	864	94%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	11	1%	875	96%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	10	1%	885	97%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	9	1%	894	98%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1%	900	98%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	3	0%	903	99%
SOLICITUD MANTENIMIENTO ALUMBRADO	2	0%	905	99%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	2	0%	907	99%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	2	0%	909	99%
INCLUSION EN RURO	2	0%	911	99%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0%	913	100%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0%	914	100%
APROBACION DE DISEÑO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0%	915	100%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0%	916	100%
TOTAL	916	100%		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Subtemas más reiterados – agosto 2023



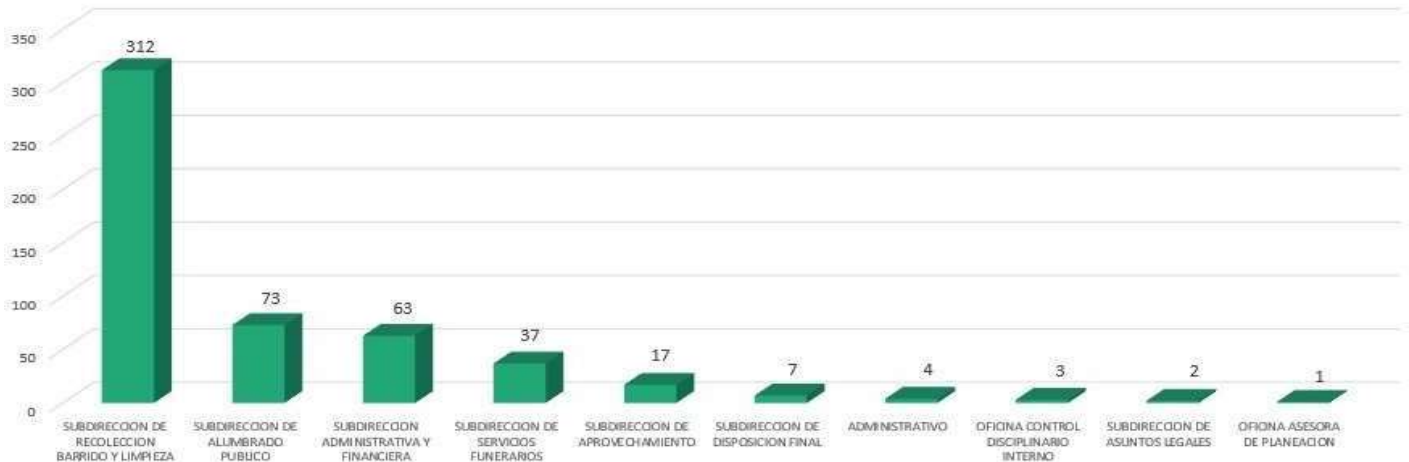
Fuente: Elaboración propia

Análisis: Para el mes de agosto se identificó que los 3 primeros subtemas generaron el 80% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, equivalentes a 731. Las restantes 185 peticiones corresponden a los demás subtemas.

TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 7. Peticiones Cerradas – agosto

PETICIONES CERRADAS AGOSTO 2023



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones-, en el mes de agosto se observó que fueron cerradas 519, lo que corresponde a un 57%, 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 los datos reservados para los trámites y servicios frente a la ciudadanía, sólo tendrá 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 cuenta con acceso a la información, divulgación y publicación en el link: <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-%20denuncias-solicitudes>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 acerca del servicio que presta la Entidad, se logró identificar que el seguimiento constante a las SDQS refleja una gestión sobresaliente para el mes de agosto.
- b) Se dio cierre a un total de 519 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 916 PQRS.

SUGERENCIAS

- a) Hacer correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por parte de los funcionarios, en cuanto al cierre oportuno de las peticiones, sin afectar la gestión de la entidad.
- b) Realizar la activación del plan de contingencia establecido, en los casos en los que el número de PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de siguiente.
- c) Resolver las PQRS dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a lo establecido en la ley 2207 de 2022.

A continuación, se indican los términos de ley según el tipo de petición:

Tabla 2. Términos de Ley

Tipo de petición	Ley 1755 de 2015
Interés General, Particular, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones, denuncias por actos de corrupción	15 días
Solicitud de documentos e información	10 días
Consulta	30 días
Peticiones entre autoridades	10 días
Solicitud de informes por los congresistas	5 días siguientes a su recepción.
Solicitud de informes por los concejales	10 días siguientes a su recepción.
Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, deberá ser atendida. Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Elaboración propia

SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS

- a) Realizar el barrido de las calles en los barrios, al día siguiente de pasar los vehículos
- b) Recolección de basuras en espacios públicos de forma oportuna.

Miguel Antonio Jiménez Pórtela
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: María Fernanda Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera
 Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
 Revisó: Paola Andrea Ocampo Sánchez – Subdirección Administrativa y Financiera *Paola*
 Aprobó: Miguel Antonio Jiménez Portela – Subdirector Administrativo