



# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JULIO DE 2023**

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

**BOGOTÁ D.C.  
Agosto de 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INFORME MENSUAL PQRS.....</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.....</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO .....</b>	<b>5</b>
<b>PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.....</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO .....</b>	<b>7</b>
<b>DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO .....</b>	<b>8</b>
<b>SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO .....</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>12</b>
<b>SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS .....</b>	<b>13</b>

## **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 julio de 2023, en los siguientes términos:

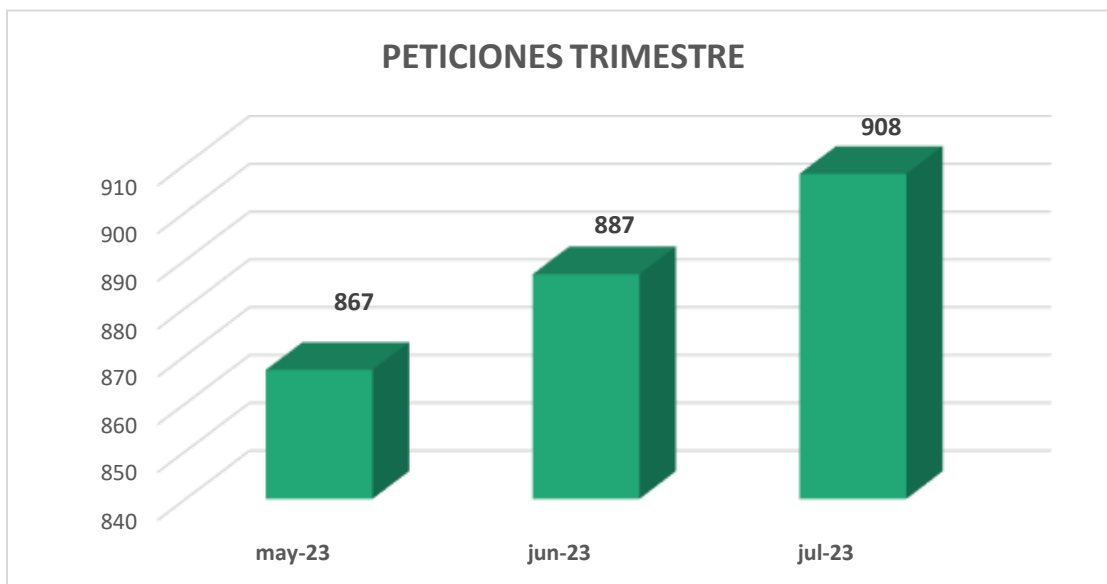
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 petitionarios, así como sus opiniones sobre los servicios que presta la Entidad; para el mes de julio se registró, recibió y gestionó un total de 908 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas, se identificó un volumen del 82% 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. Atención y servicio a la ciudadanía 3. Solicitud de mantenimiento de alumbrado público. 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

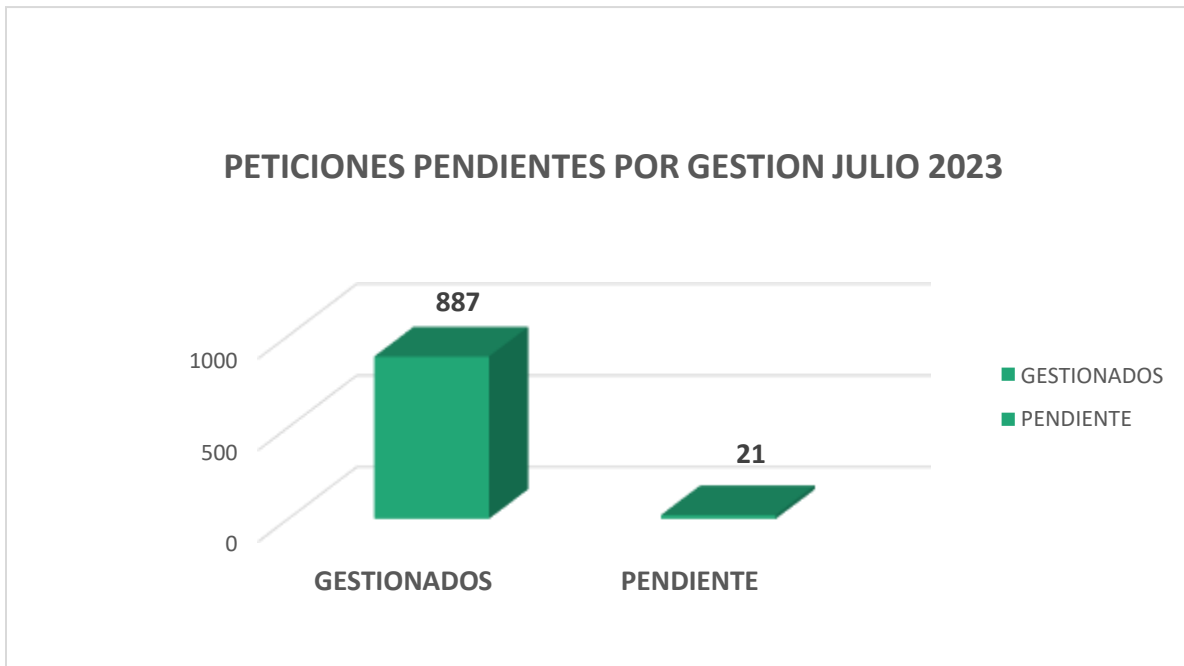


Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de julio 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 908 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 2,3% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior equivalente a 21 peticiones.

## TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión – julio 2023

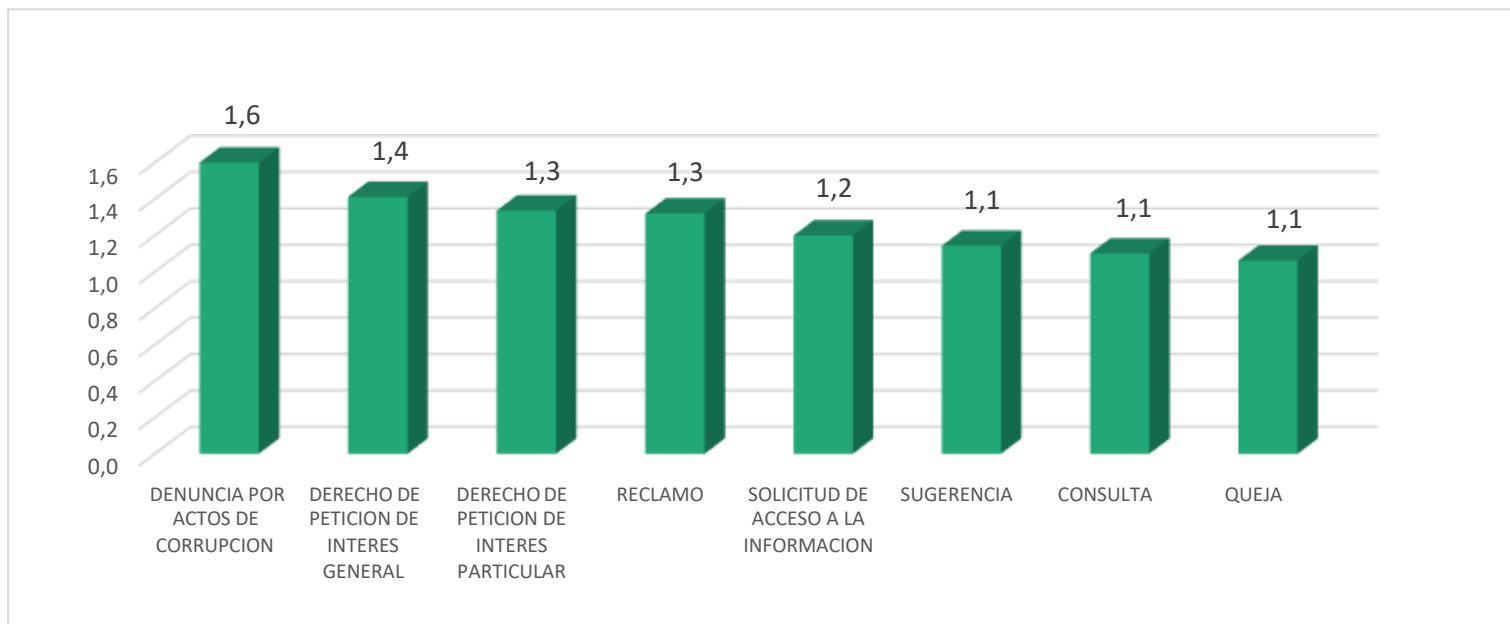


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Durante el periodo de julio 2023 se identificaron 21 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 – julio 2023



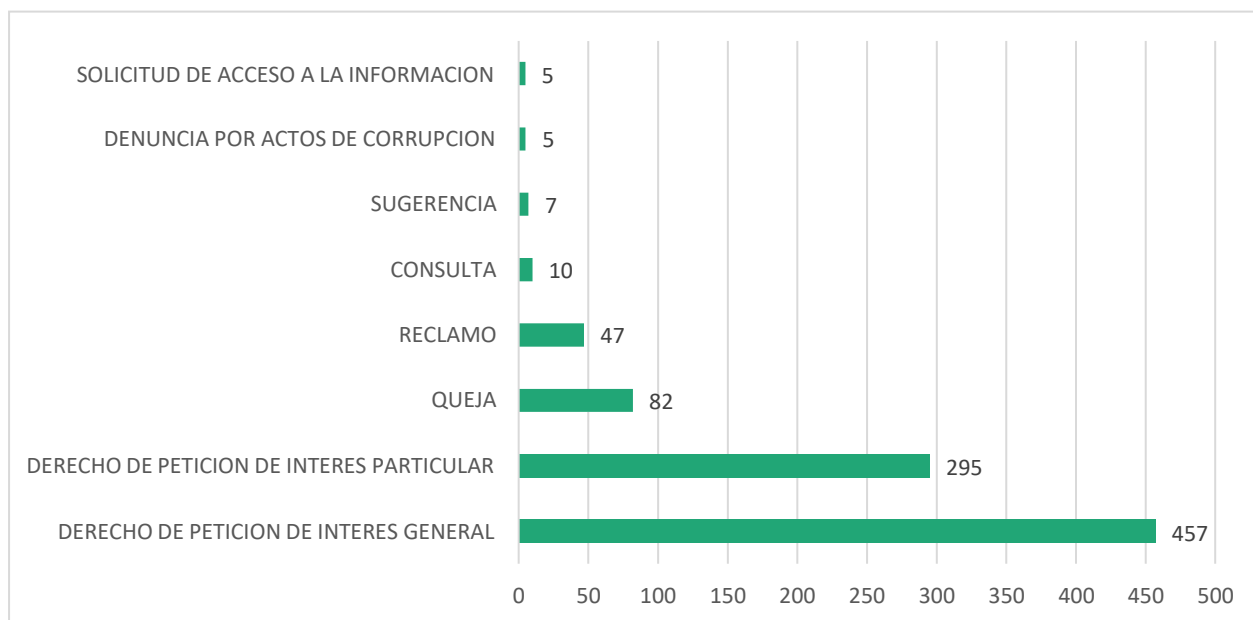
Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Del total de las 908 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la Entidad contó con un promedio de 1 día gestión en el total de las tipologías establecidas por la de la 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 – julio 2023

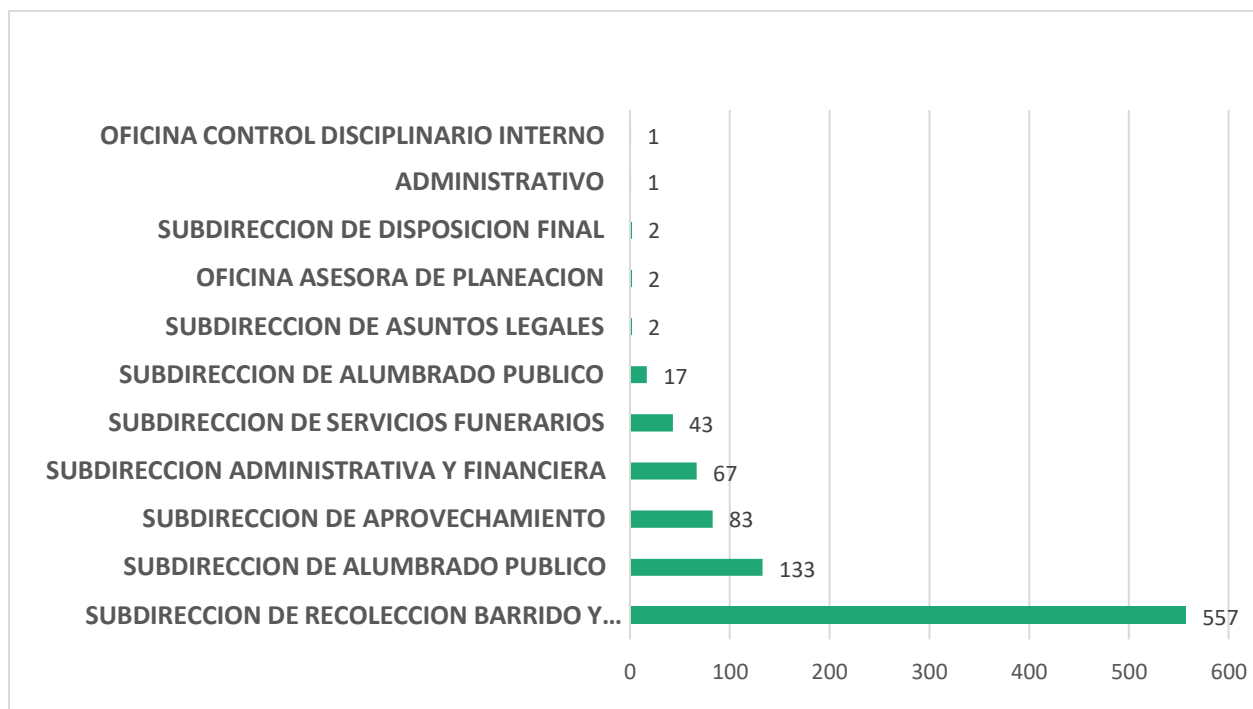


*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de julio, corresponde al derecho de petición de interés general con 457 peticiones (50%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 295 peticiones (32%).

## DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más reiteradas – julio 2023



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** La dependencia más reiterada para el mes de se encuentra relacionada con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 557 peticiones que corresponden al 61% del total de las peticiones recibidas.



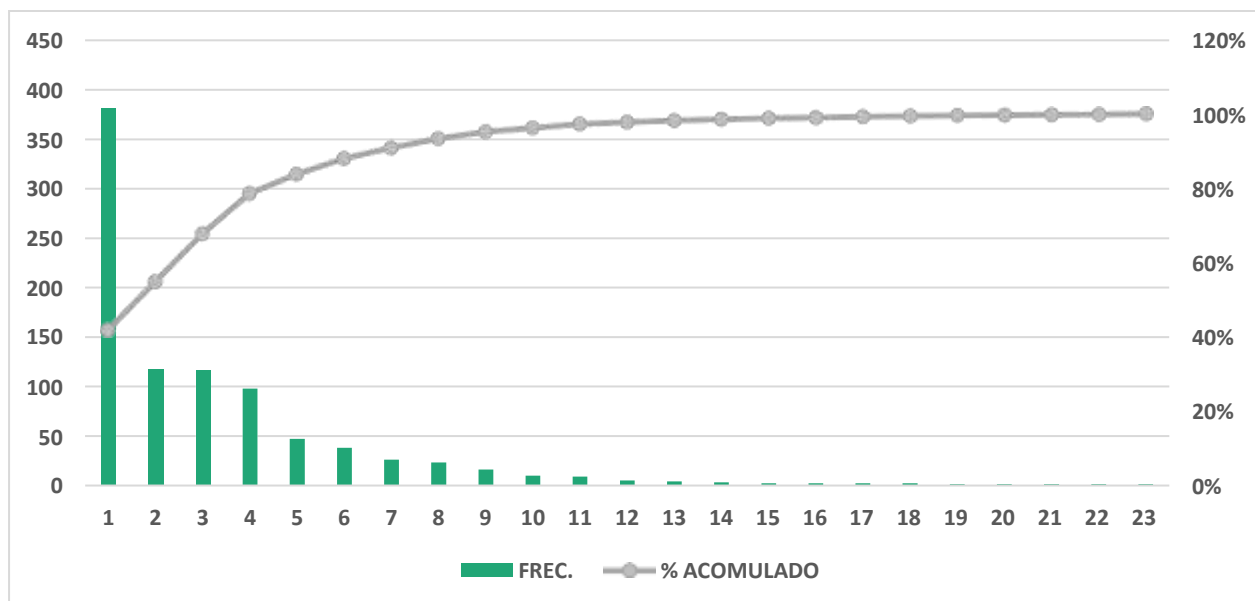
## SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO

Tabla 1. Subtemas más Reiterados –julio 2023

Fuente: Elaboración propia

SUBTEMAS	FREC.	%	ACO	% ACOMULADO
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	381	42%	381	42%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	118	13%	499	55%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	117	13%	616	68%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	98	11%	714	79%
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	47	5%	761	84%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	38	4%	799	88%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	26	3%	825	91%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	23	3%	848	93%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	16	2%	864	95%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	10	1%	874	96%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	9	1%	883	97%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	5	1%	888	98%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	4	0%	892	98%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	3	0%	895	99%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	2	0%	897	99%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0%	899	99%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0%	901	99%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	2	0%	903	99%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1	0%	904	100%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0%	905	100%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0%	906	100%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0%	907	100%
CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0%	908	100%
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>	<b>100%</b>		

Gráfica 6. Subtemas más reiterados – julio 2023

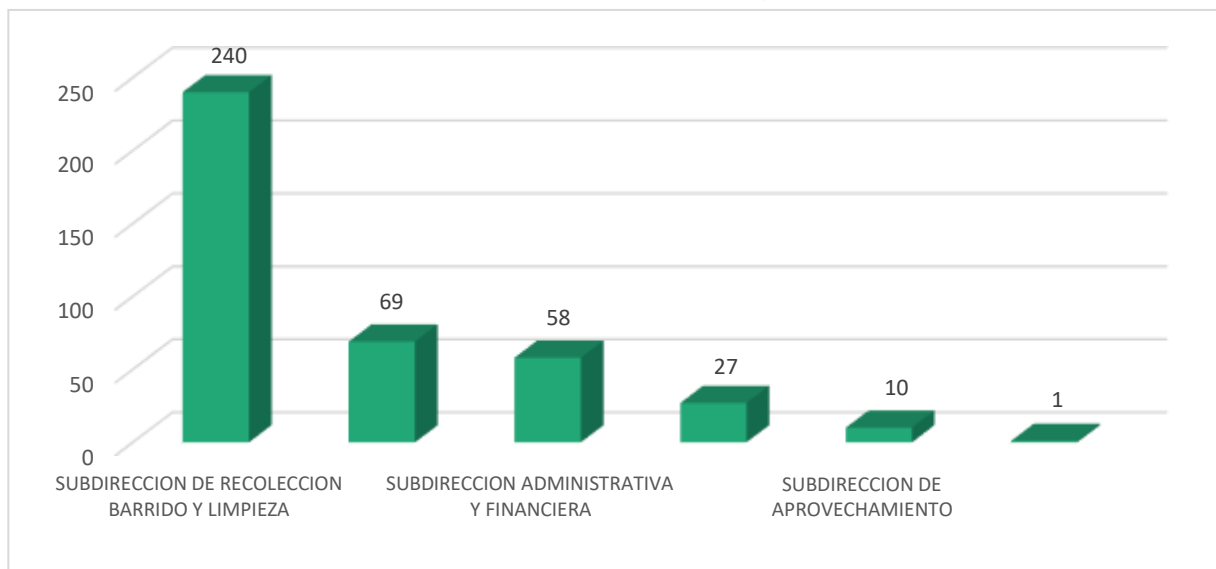


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Para el mes de julio se identificó que los 5 primeros subtemas generaron el 84% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, equivalentes a 761. Las restantes 147 peticiones corresponden a los demás subtemas.

## TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 7. Peticiones Cerradas – julio



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 julio se observó que fueron cerradas 405, lo que corresponde a un 45%, 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 peticionarios, 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 julio.
- b) Se dio cierre a un total de 405 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 908 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