



# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS OCTUBRE 2023**

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

**BOGOTÁ D.C.  
Noviembre 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>13</b>
<b>SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS .....</b>	<b>14</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 octubre de 2023, en los siguientes términos:

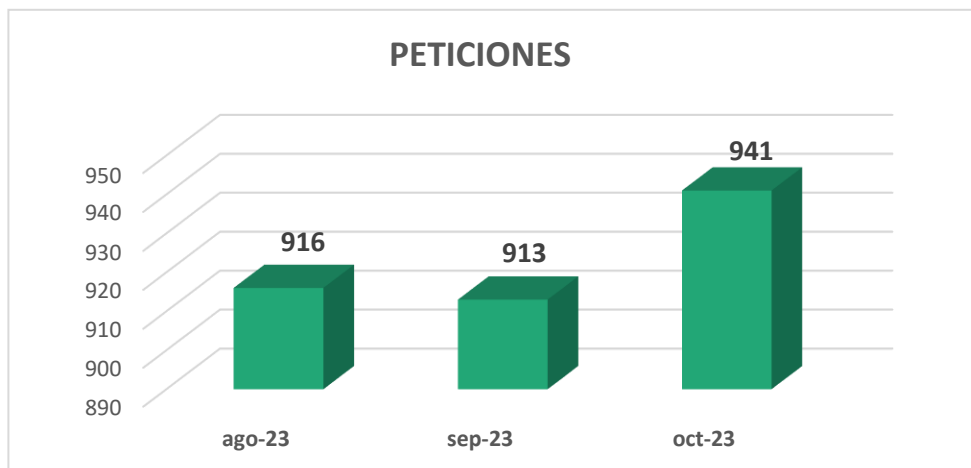
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 octubre se registró, recibió y gestionó un total de 941 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. Solicitud de mantenimiento en alumbrado, 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

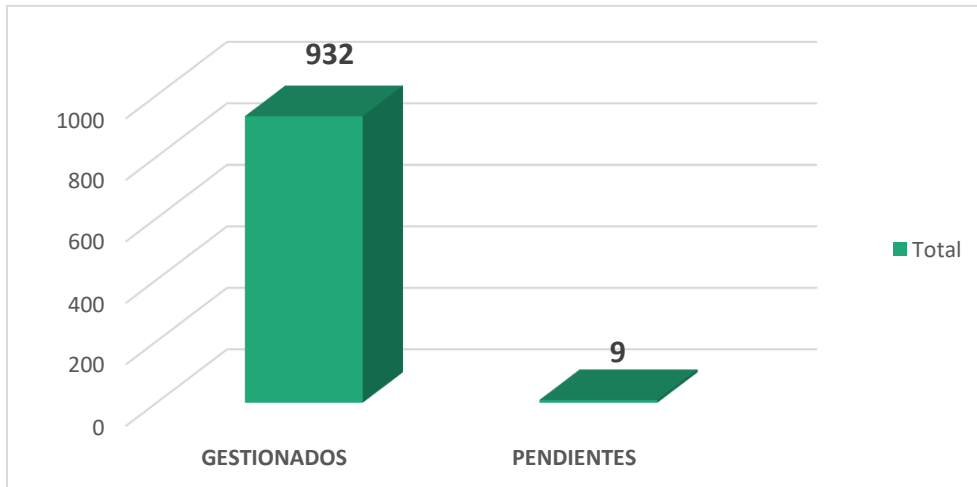


*Fuente: Elaboración propia*

Durante el mes de octubre 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 941 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 3,1% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior equivalente a 28 peticiones.

**TOTAL PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO**

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión – octubre 2023

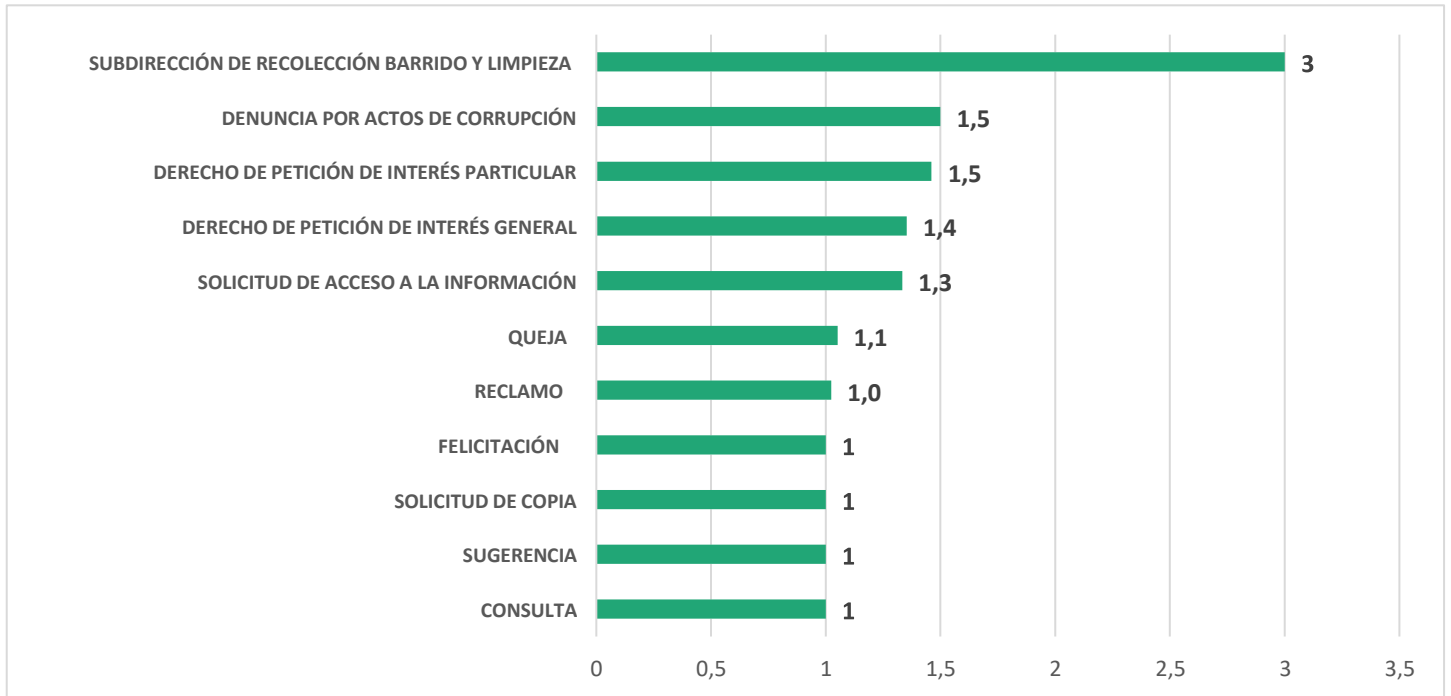


*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** Durante el periodo de octubre se identificaron 9 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 99% 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 – octubre 2023



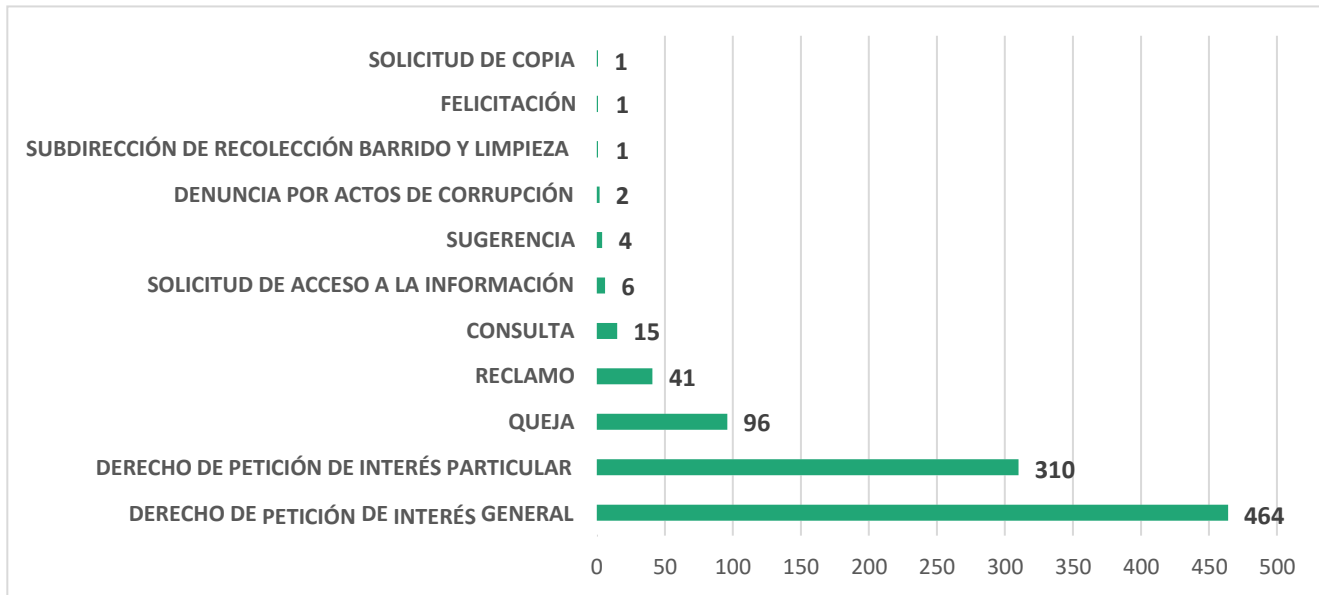
Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Del total de las 941 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la Entidad contó con un promedio de 1,3 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 – octubre 2023

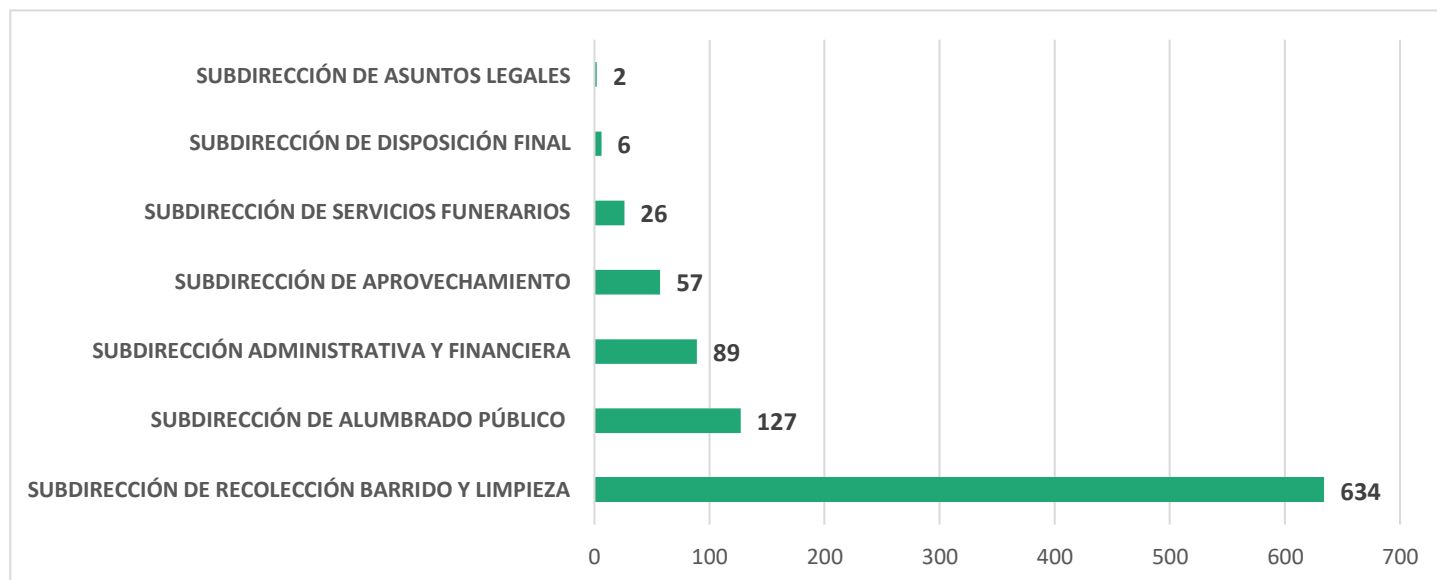


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de octubre, corresponde al derecho de petición de interés general con 464 peticiones (49%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 310 peticiones (33%).

## DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más reiteradas – octubre 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 634 peticiones que corresponden al 67% del total de las peticiones recibidas.



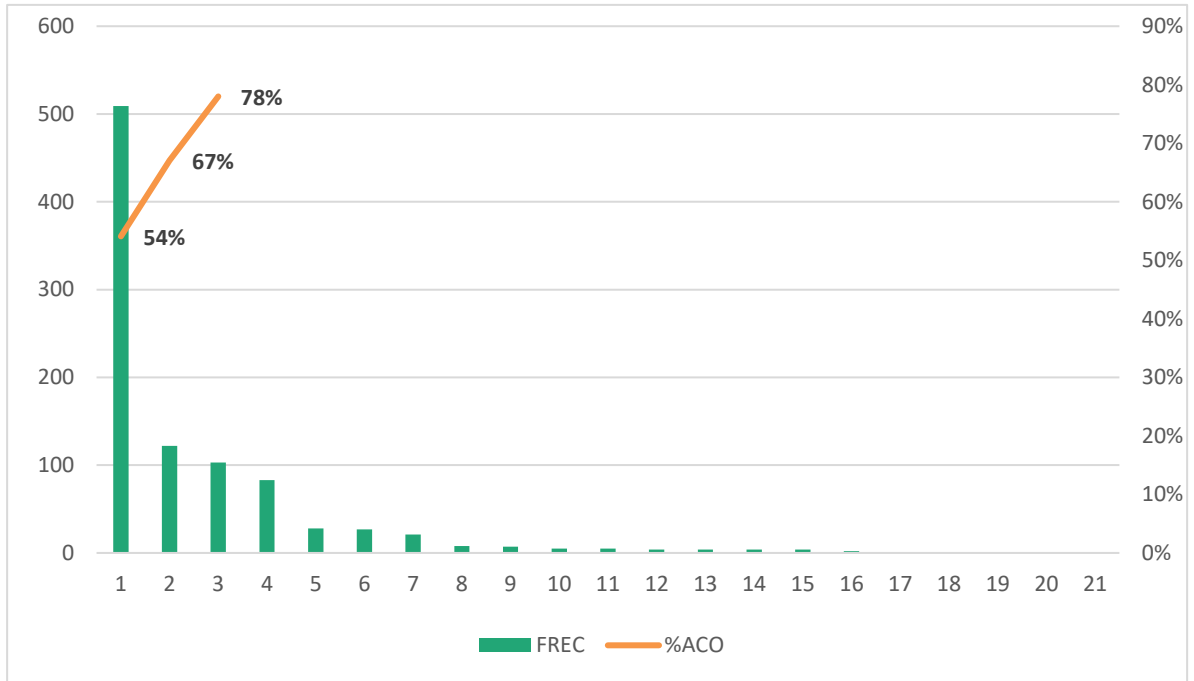
### SUBTEMAS MAS REITERADOS

Tabla 1. Subtemas más Reiterados –octubre 2023

SUBTEMAS	FREC	%	ACO	%ACO
RECOLECCIÓN RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	509	54%	509	54%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	122	13%	631	67%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	103	11%	734	78%
PODA DE ÁRBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	83	9%	817	87%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	28	3%	845	90%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	27	3%	872	93%
LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	21	2%	893	95%
SOLICITUD DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	8	1%	901	96%
CORTE DE CÉSPED EN ÁREA PÚBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7	1%	908	96%
SOLICITUD COMO ORGANIZACIÓN RECICLADORA ORA	5	1%	913	97%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	1%	918	98%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN EXHUMACIÓN O CREMACIÓN - OPERADOR DEL SERVICIO	4	0%	922	98%
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL ÁREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	4	0%	926	98%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODÍSTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	4	0%	930	99%
SOLICITUD REPOTENCIACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	4	0%	934	99%
SOLICITUD DE PRÓRROGA PARA EXHUMACIÓN - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	2	0%	936	99%
SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1	0%	937	100%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0%	938	100%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMUNERACIÓN RURO	1	0%	939	100%
REGISTRO ÚNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	0%	940	100%
RUF REGISTRO ÚNICO FUNERARIO - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	0%	941	100%
<b>TOTAL</b>	<b>941</b>			100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Subtemas más reiterados – octubre 2023

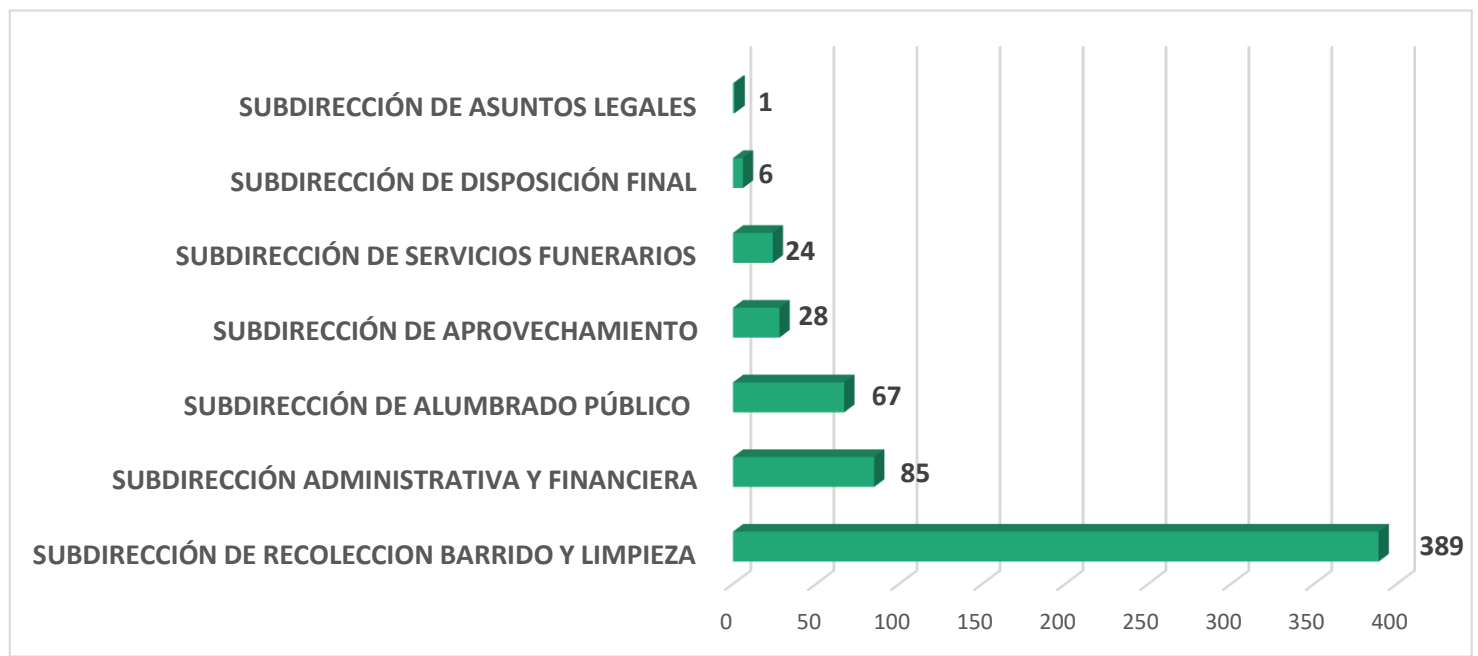


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Para el mes de octubre se identificó que los 3 primeros subtemas generaron el 78% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, equivalentes a 734. Las restantes 207 peticiones corresponden a los demás subtemas.

**TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO**

Gráfica 7. Peticiones Cerradas – octubre



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 octubre se observó que fueron cerradas 600, lo que corresponde a un 64%, 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 tramites 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 octubre.
- b) Se dio cierre a un total de 600 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 941 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




<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>LEY 1755 DE 2015</b>
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**

<b>Elaboró</b>	María Fernanda Rodríguez Ramírez	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
<b>Revisó</b>	Paola Andrea Ocampo Sánchez	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
	Peter Zahit Gómez Mancilla	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	 <small>PETER ZAHIT GÓMEZ MANCILLA          CONTRATISTA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</small>
<b>Aprobó</b>	Miguel Antonio Jiménez Portela	Subdirector Administrativo	