



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2023

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C

ENERO 2024

TABLA DE CONTENIDO

INFORME MENSUAL DE PQRS	3
TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO	4
TOTAL DE PETICIONES PENDIENTES POR GESTIÓN	5
PROMEDIO DÍAS GESTIÓN 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	9
TOTAL DE PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO	11
PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
SUGERENCIAS	13
SUGERENCIAS HECHAS POR CIUDADANOS	14

INFORME MENSUAL DE 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 enero de 2024, en los siguientes términos:

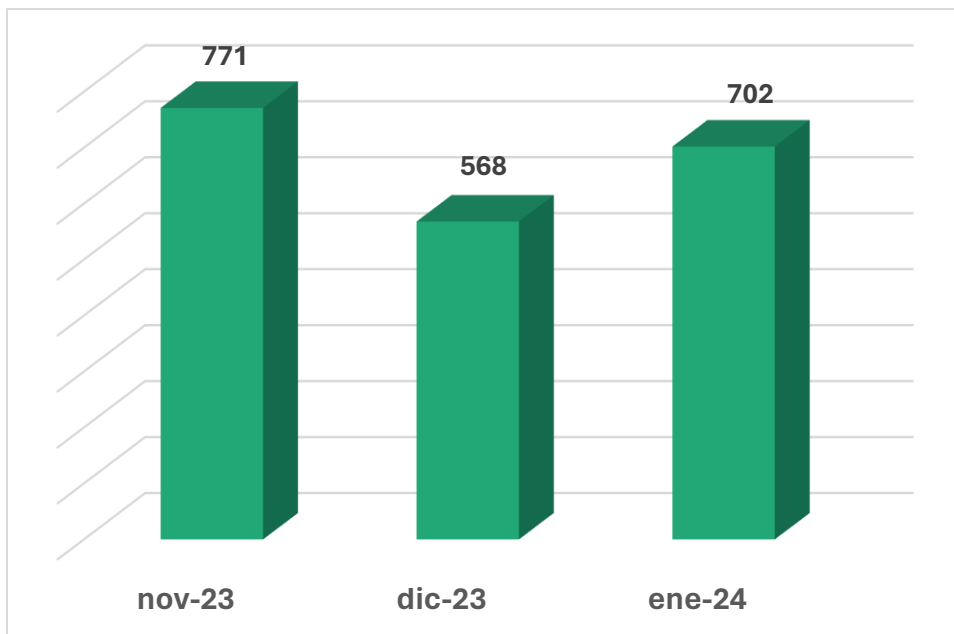
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 enero se registró, recibió y gestionó un total de 702 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas, se identificó un aumento del 22% de peticiones recibidas 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. Poda de árboles - subdirección de recolección, barrido y limpieza. 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 DE PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 1. Peticiones recibidas trimestralmente

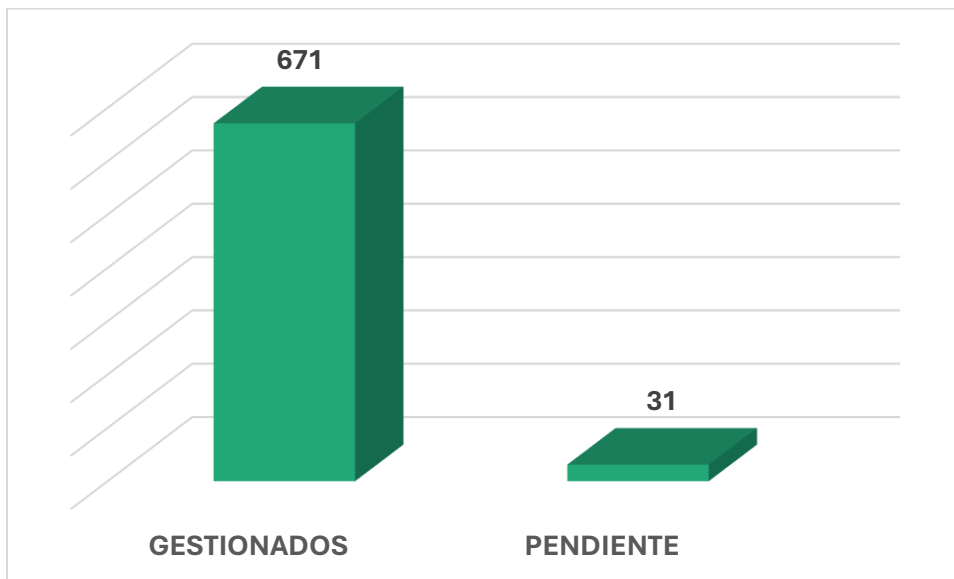


Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo de enero 2024 se dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010. Se recibió, registro y gestionó los 702 requerimientos distribuidos en: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, recibidos por los diferentes canales en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-. Se evidencia un aumento del 24% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior.

TOTAL DE PETICIONES PENDIENTES POR GESTIÓN

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión-diciembre 2023

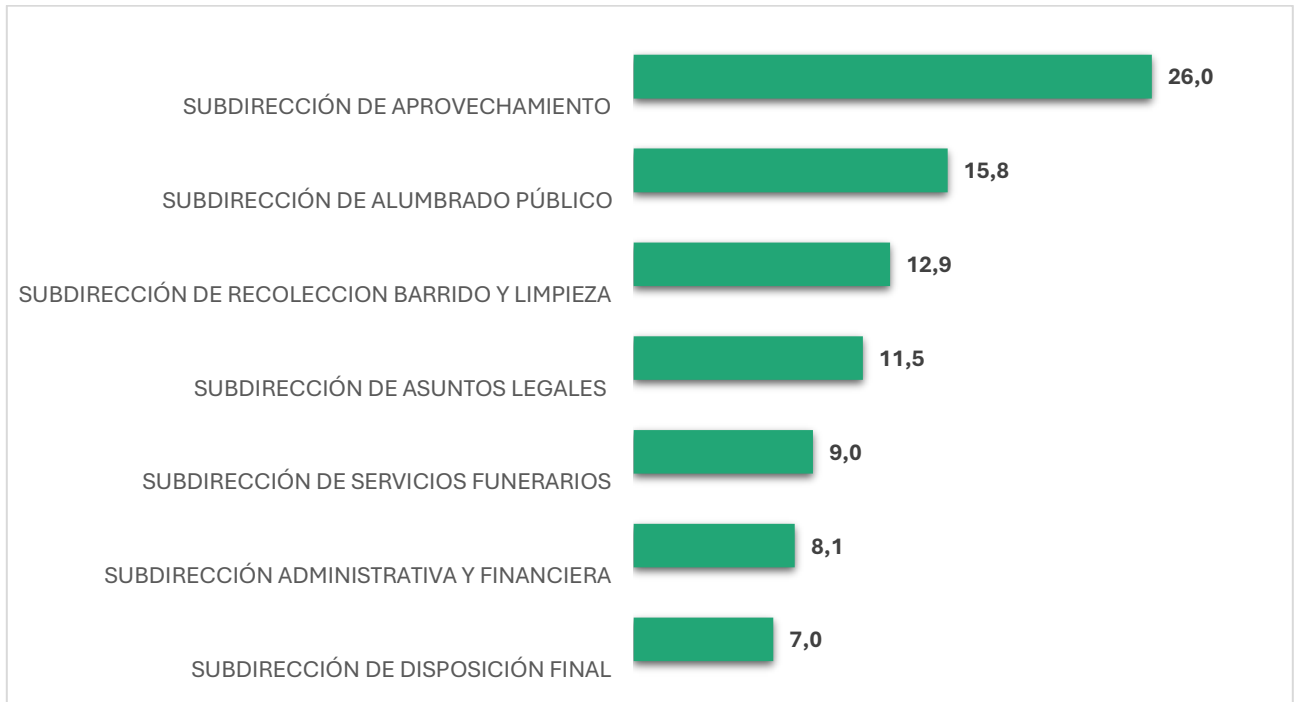


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Durante el periodo de enero se identificaron 31 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 96% del total de peticiones recibidas y registradas en el mes de análisis.

PROMEDIO DÍAS GESTIÓN POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

Gráfica 3. Promedio de días gestión por tipología – enero 2024

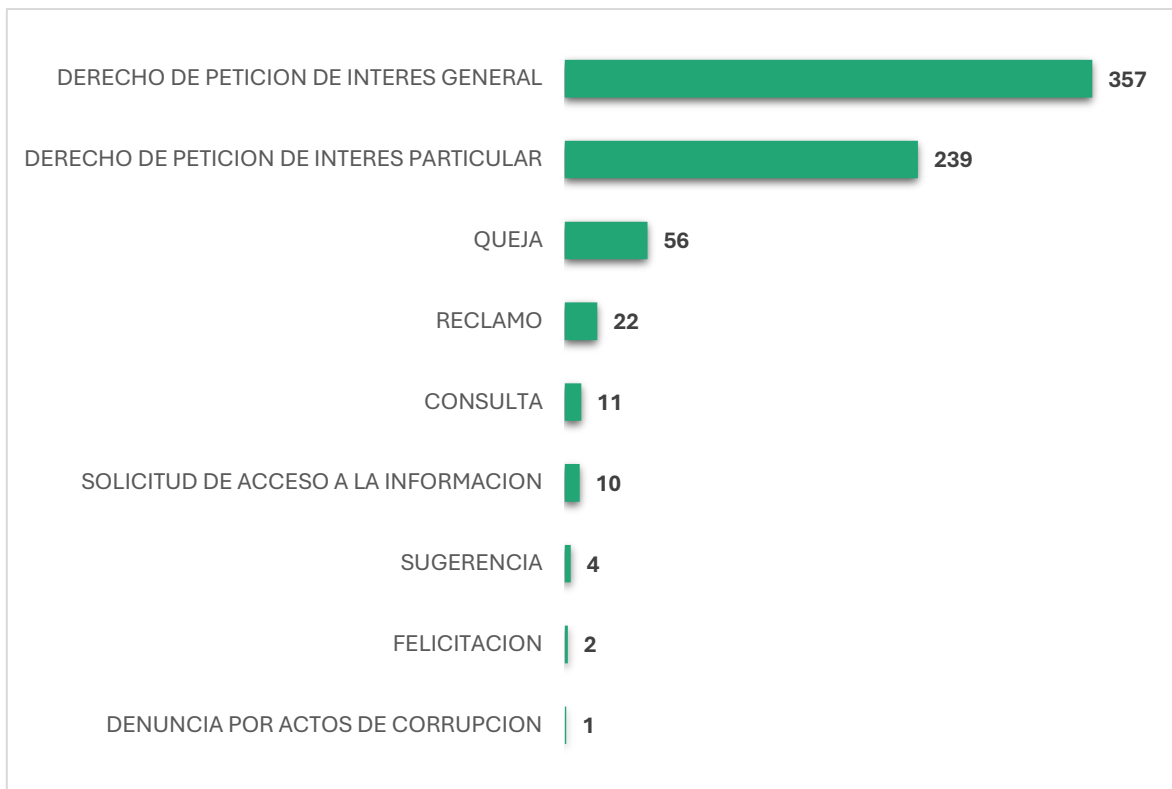


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Del total de las 702 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la entidad contó con un promedio de 13 días gestión, para brindar respuesta a las solicitudes. Se puede identificar que la dependencia con un menor promedio en días gestión es las Subdirección de Disposición Final cuenta con un promedio de 7 días gestión y la que cuenta con un mayor promedio de días gestión en la Subdirección de aprovechamiento con un promedio de 26 días, para el periodo de enero.

TOTAL PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

Gráfica 4. Total de Peticiones por Tipología – enero 2024

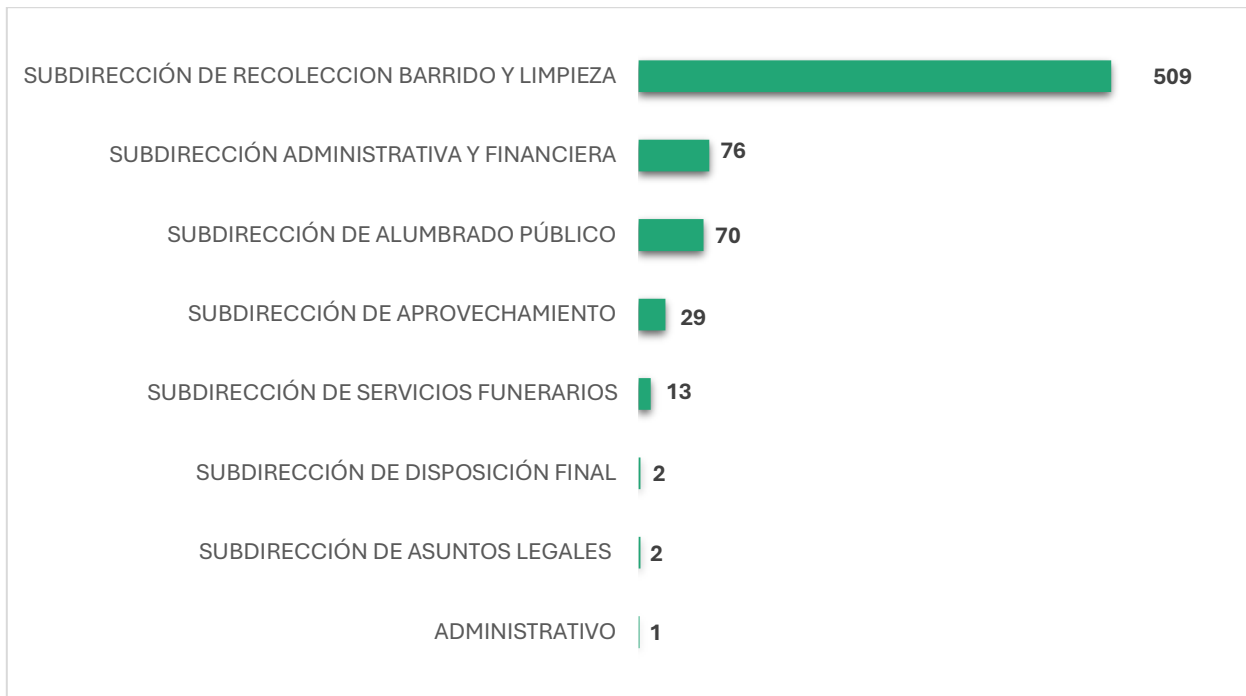


Fuente: Elaboración propia

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de enero corresponde al derecho de petición de interés general con 357 peticiones equivalente al 51%, seguida por el derecho de petición de interés particular con 239 peticiones con un 34%.

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más reiteradas – enero 2024



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de enero se encuentra relacionada con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza, con 509 peticiones que corresponden al 73% del total de las peticiones recibidas.

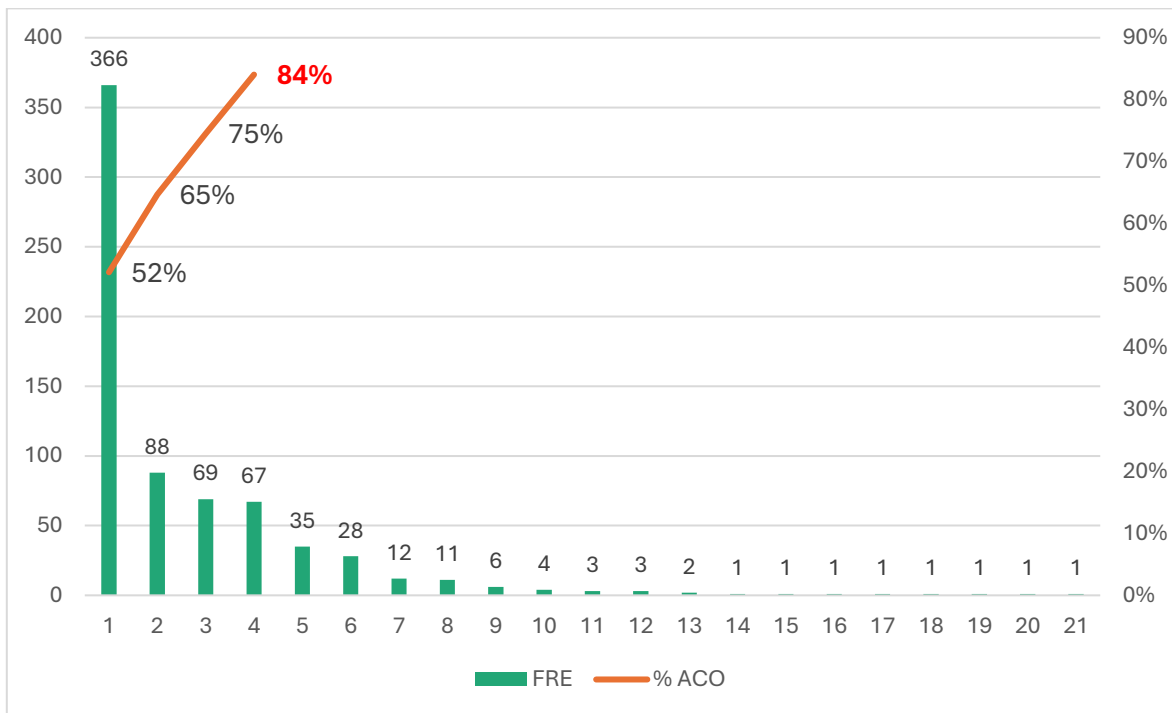
SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tabla 1. Subtemas más Reiterados –enero 2024

SUBTEMAS	FRE	%	ACO	% ACO
RECOLECCIÓN RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	366	52%	366	52%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	88	13%	454	65%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA	69	10%	523	75%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	67	10%	590	84%
LIMPIEZA DE ÁREAS PUBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	35	5%	625	89%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	28	4%	653	93%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	12	2%	665	95%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	11	2%	676	96%
CORTE DE CÉSPED EN ÁREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6	1%	682	97%
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACIÓN - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO	4	1%	686	98%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3	0%	689	98%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN EXHUMACIÓN O CREMACIÓN - OPERADOR DEL SERVICIO	3	0%	692	99%
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL ÁREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	2	0%	694	99%
MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS: MOBILIARIO, ZONAS DURAS, INFRAESTRUCTURA, CERRAMIENTOS	1	0%	695	99%
APROBACIÓN DE DISEÑO FOTOMÉTRICOS - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0%	696	99%
SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1	0%	697	99%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMUNERACIÓN RURO	1	0%	698	99%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%	699	100%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0%	700	100%
SOLICITUD DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	1	0%	701	100%
CERTIFICACIÓN LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	1	0%	702	1
TOTAL	702		100%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Subtemas más reiterados – enero 2024

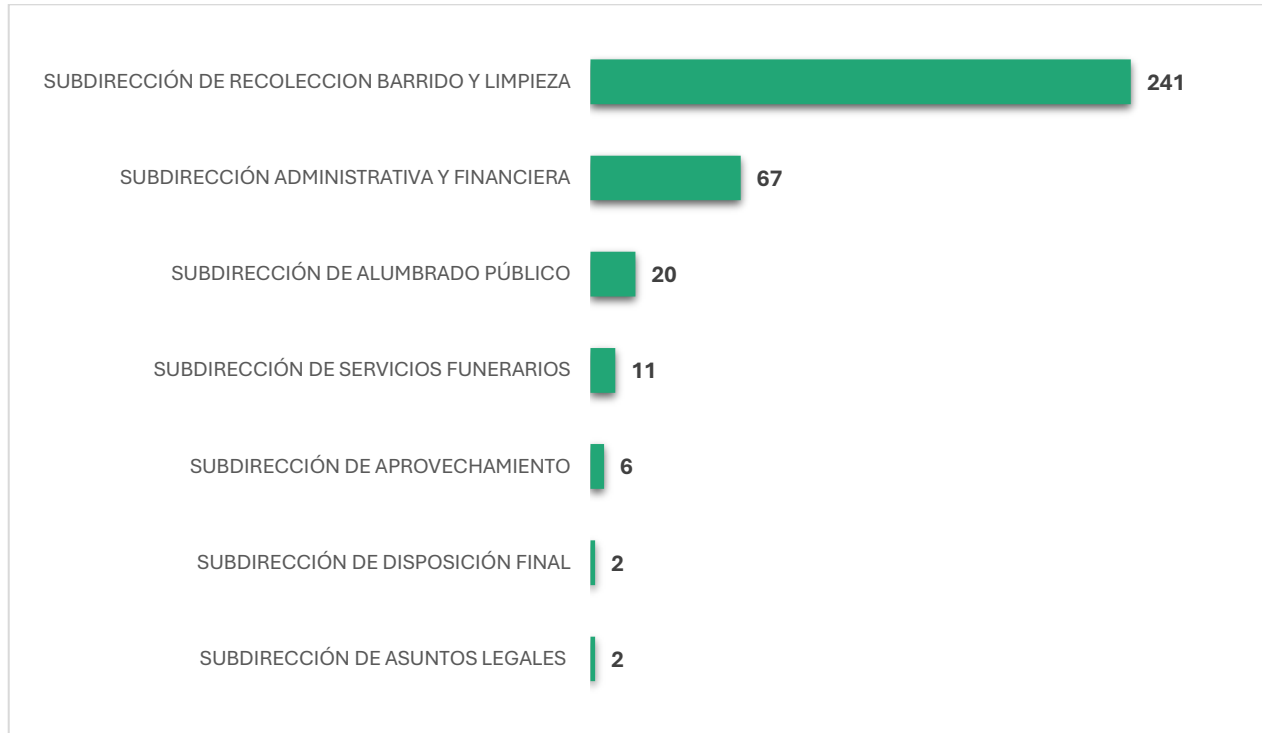


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Para el mes de enero se identificó que los 4 primeros subtemas generaron el 84% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, equivalentes a 590. Las restantes 112 peticiones corresponden a los demás subtemas.

TOTAL DE PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 7. Peticiones cerradas – enero 2024



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 enero se observó que fueron cerradas 349 peticiones, lo que corresponde a un 50%, 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-PÚBLICA/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 enero.
- b) Se dio cierre a un total de 349 requerimientos, correspondientes al periodo de análisis, que registró un total de 702 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: Ley 1755 de 2015 - 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 Portela
Subdirector Administrativo

Elaboró	María Fernanda Rodríguez Ramírez	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Revisó	Paola Andrea Ocampo Sánchez	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	<i>Paola</i>
	Peter Zahit Gómez Mancilla	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Aprobó	Miguel Antonio Jiménez Portela	Subdirector Administrativo	