



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS PERIODO NOVIEMBRE 2023

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SERVICIO AL CIUDADANO

**BOGOTÁ D.C
DICIEMBRE 2023**

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 MAS REITERADAS EN EL PERIODO	8
SUBTEMAS MAS 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 noviembre de 2023, en los siguientes términos:

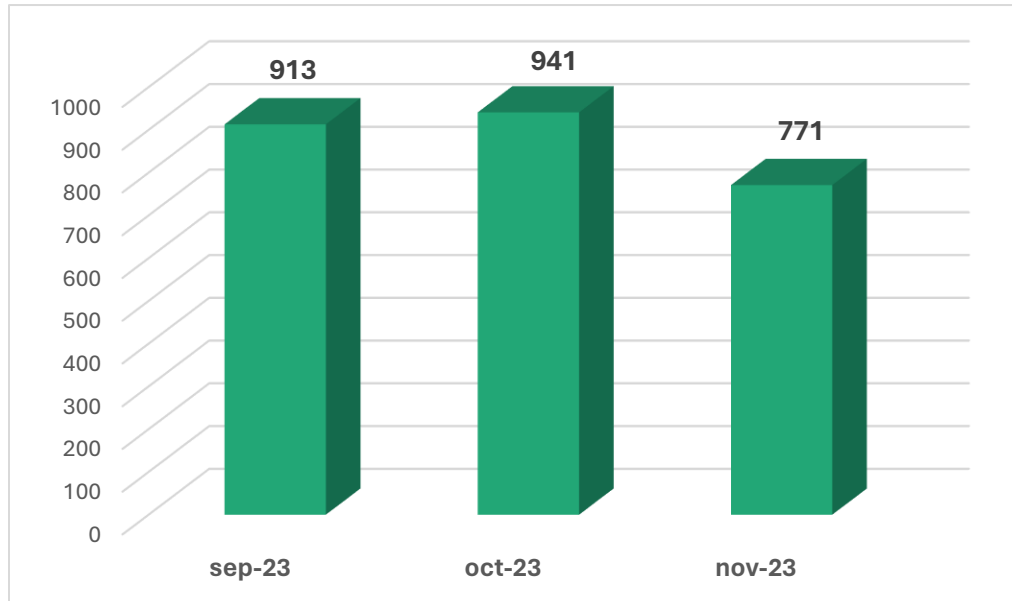
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

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 noviembre se registró, recibió y gestionó un total de 771 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas, se identificó una disminución del 20% 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. 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 DE PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 1. Peticiones recibidas trimestralmente

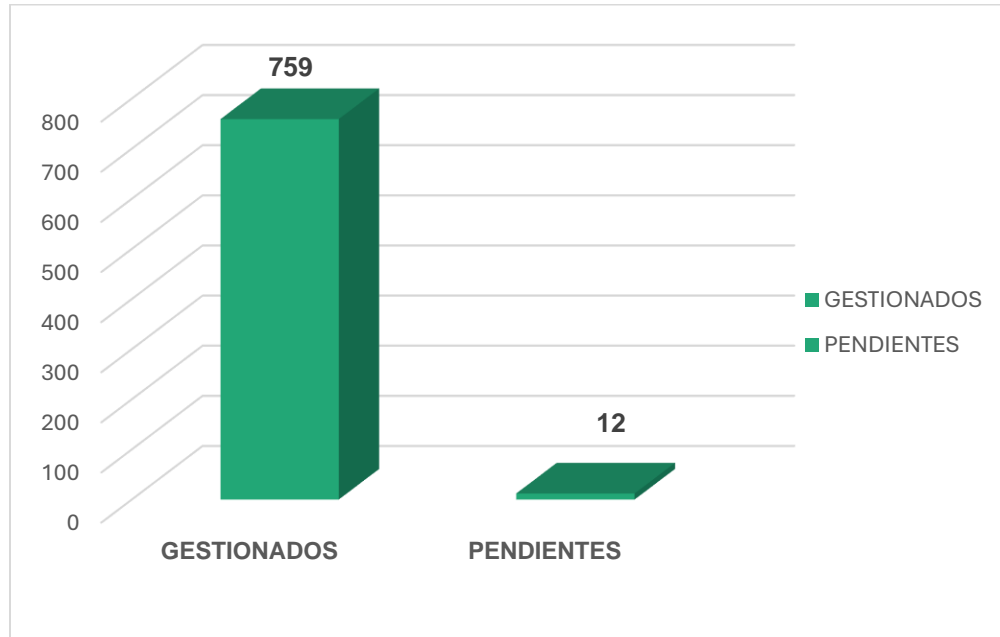


Fuente: Elaboración propia

Durante el mes de noviembre 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 771 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 una disminución del 18% en las peticiones allegadas a la entidad en comparación con el mes anterior equivalente a 170 peticiones.

TOTAL DE PETICIONES PENDIENTES POR GESTIÓN

Gráfica 2. Peticiones pendientes por gestión-noviembre 2023

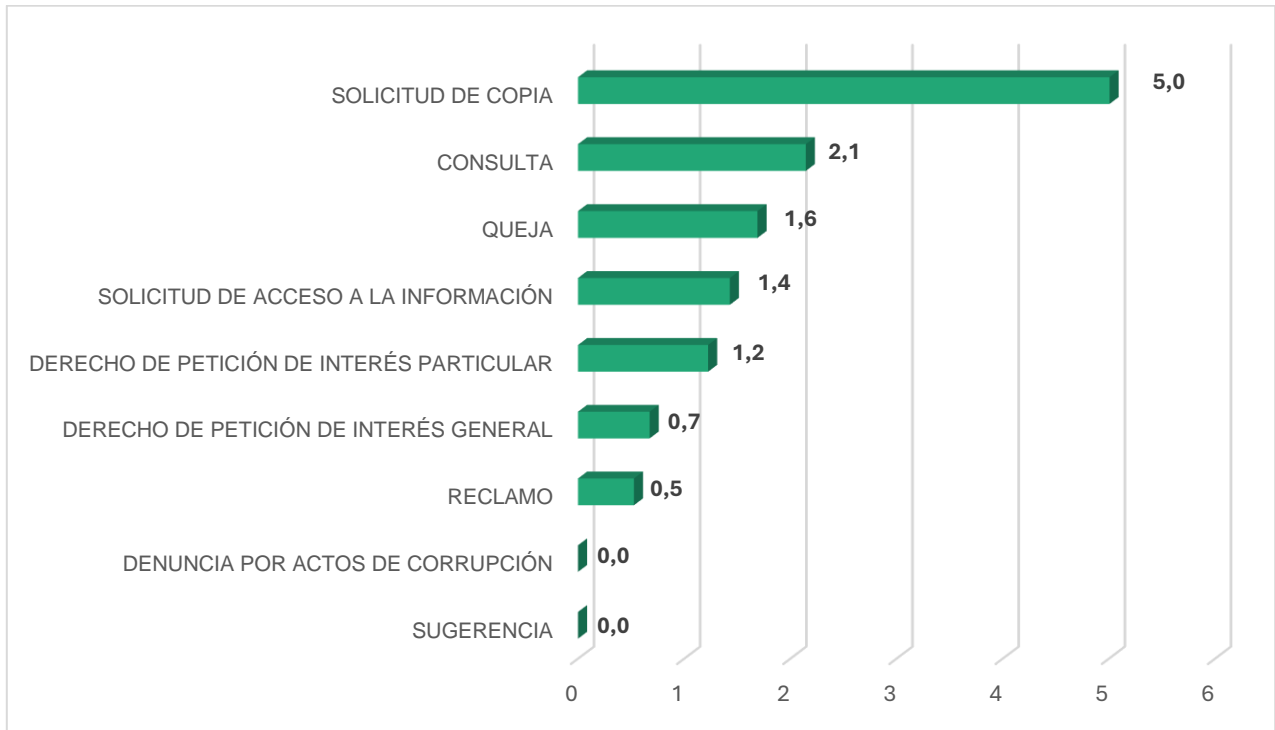


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Durante el periodo de noviembre se identificaron 12 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 DÍAS GESTIÓN POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO

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

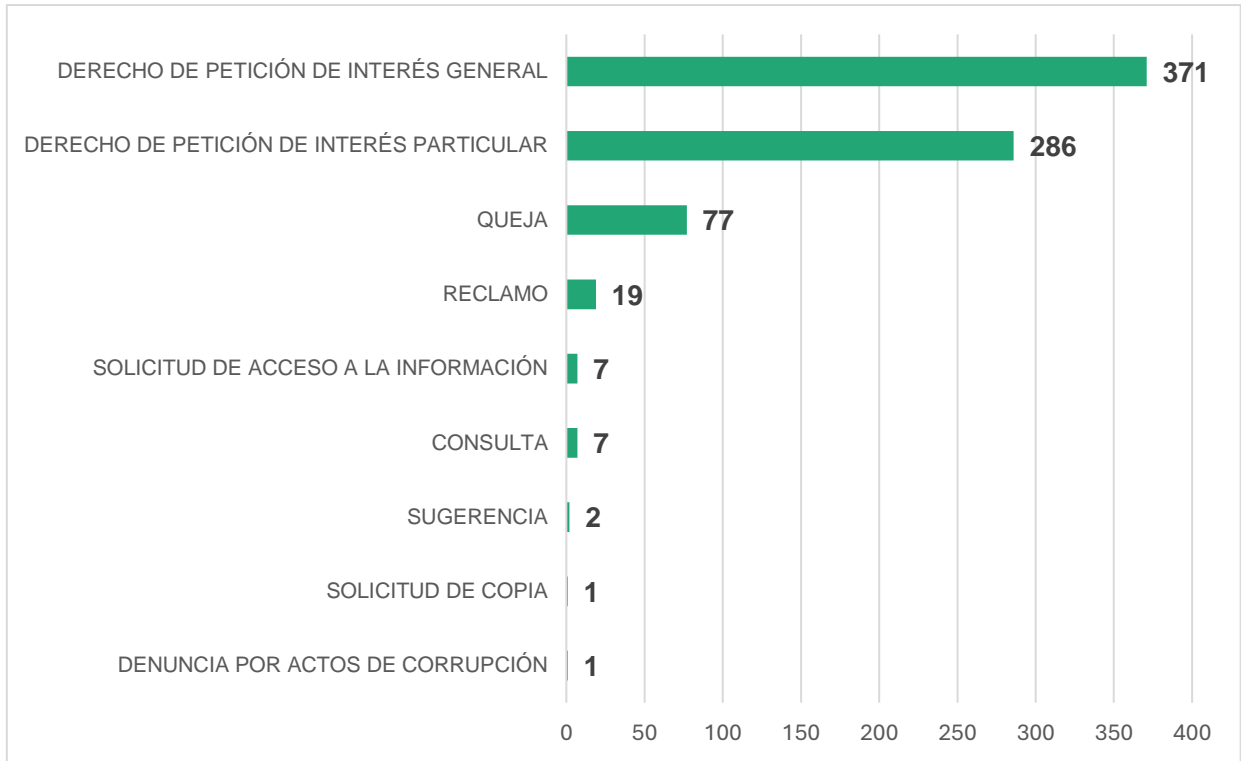


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Del total de las 771 peticiones registradas, recibidas y cerradas, la Entidad contó con un promedio de 1,4 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

Gráfica 4. Total de Peticiones por Tipología – noviembre 2023

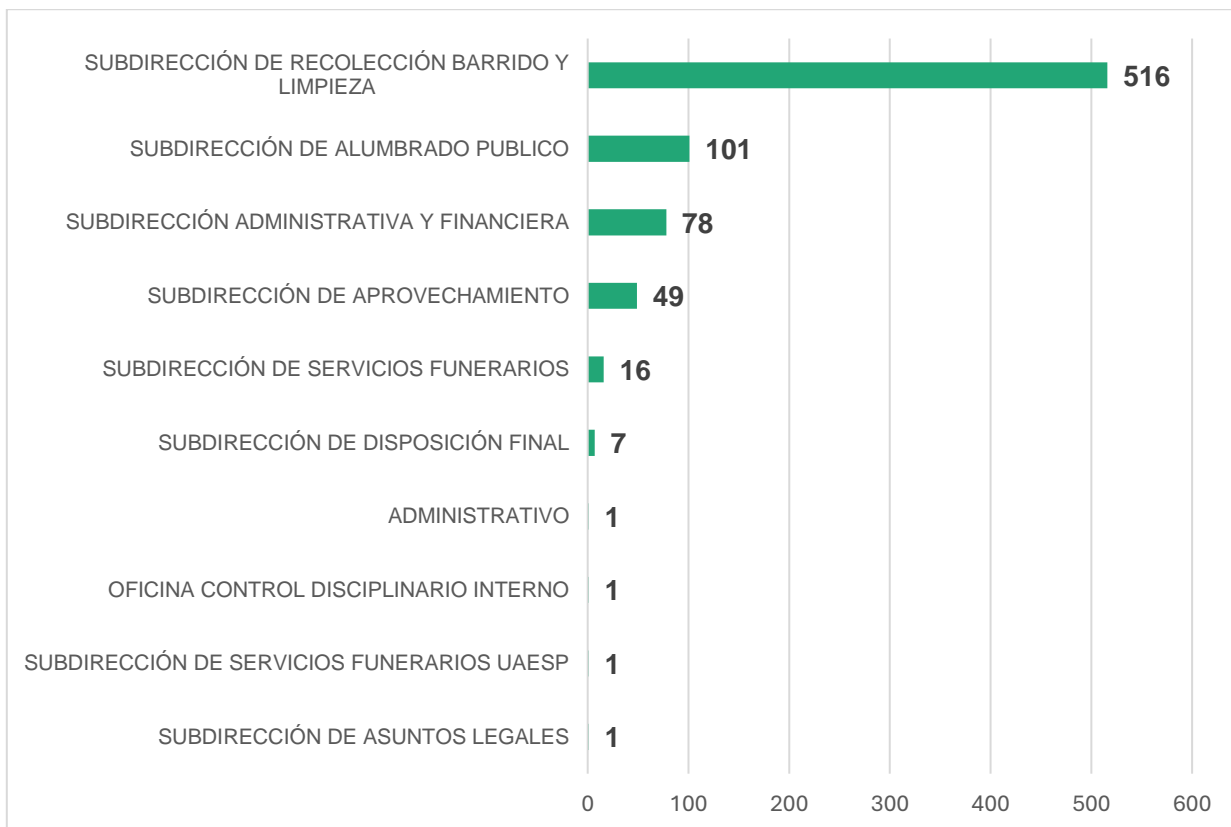


Fuente: Elaboración propia

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de noviembre, corresponde al derecho de petición de interés general con 371 peticiones (48%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 286 peticiones (37%).

DEPENDENCIAS MAS REITERADAS EN EL PERIODO

Gráfica 5. Dependencias más reiteradas – noviembre 2023



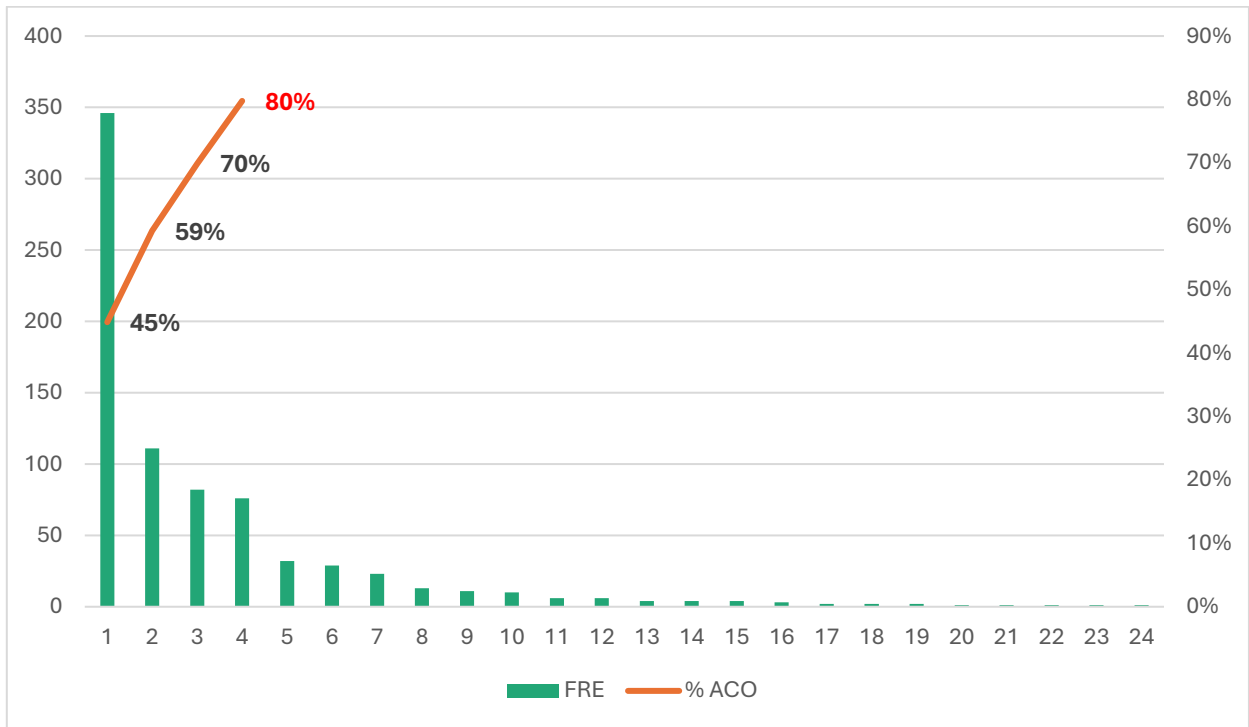
Fuente: Elaboración propia

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 516 peticiones que corresponden al 67% del total de las peticiones recibidas.

SUBTEMAS MAS REITERADOS

Tabla 1. Subtemas más Reiterados –noviembre 2023

SUBTEMAS	FREC	%	ACO	% ACO
RECOLECCIÓN RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	346	45%	346	45%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	111	14%	457	59%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	82	11%	539	70%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA	76	10%	615	80%
LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	32	4%	647	84%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	29	4%	676	88%
CORTE DE CÉSPED EN ÁREA PÚBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	23	3%	699	91%
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	13	2%	712	92%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	11	1%	723	94%
SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	10	1%	733	95%
SOLICITUD DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	6	1%	739	96%
SOLICITUD REPOTENCIACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO	6	1%	745	97%
PLAN DE GESTIÓN SOCIAL ÁREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	4	1%	749	97%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN, EXHUMACIÓN O CREMACIÓN - OPERADOR DEL SERVICIO	4	1%	753	98%
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	4	1%	757	98%
RUF REGISTRO ÚNICO FUNERARIO - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	3	0%	760	99%
MANTENIMIENTO ALUMBRADO PÚBLICO	2	0%	762	99%
SOLICITUD INFORMACIÓN REMUNERACIÓN RURO	2	0%	764	99%
SERVICIOS PÚBLICOS	2	0%	766	99%
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODÍSTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	0%	767	99%
SOLICITUD INFORMACIÓN NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1	0%	768	100%
SOLICITUD COMO ORGANIZACIÓN RECICLADORA ORA	1	0%	769	100%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0%	770	100%
REGISTRO ÚNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO	1	0%	771	100%
TOTAL			771	

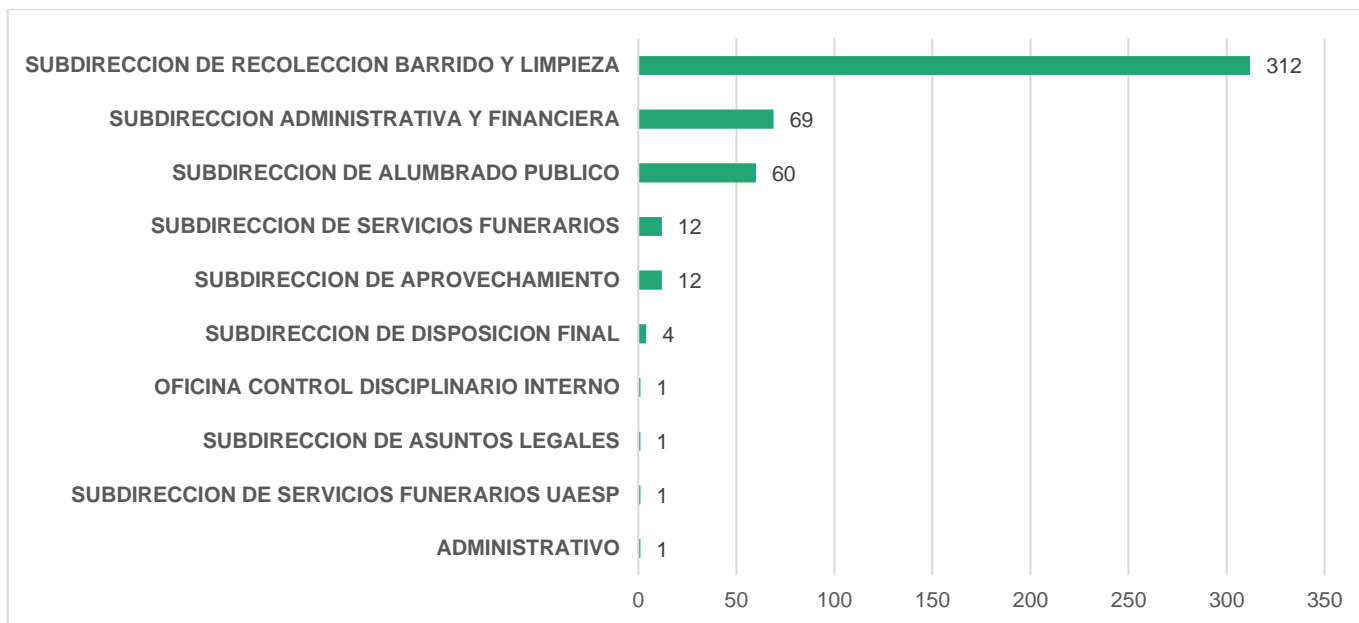


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Para el mes de octubre se identificó que los 4 primeros subtemas generaron el 80% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, equivalentes a 615. Las restantes 156 peticiones corresponden a los demás subtemas.

TOTAL DE PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

Gráfica 7. Peticiones cerradas – noviembre



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 noviembre se observó que fueron cerradas 473, lo que corresponde a un 61%, 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 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

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.

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 P.
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	
	Peter Zahit Gómez Mancilla	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Aprobó	Miguel Antonio Jiménez Portela	Subdirector Administrativo	