



Informe de Gestión de PQRS Enero 2022

Subdirección Administrativa y Financiera
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C.,
febrero de 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TABLA DE CONTENIDO

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
PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 enero de 2022, en los siguientes términos:

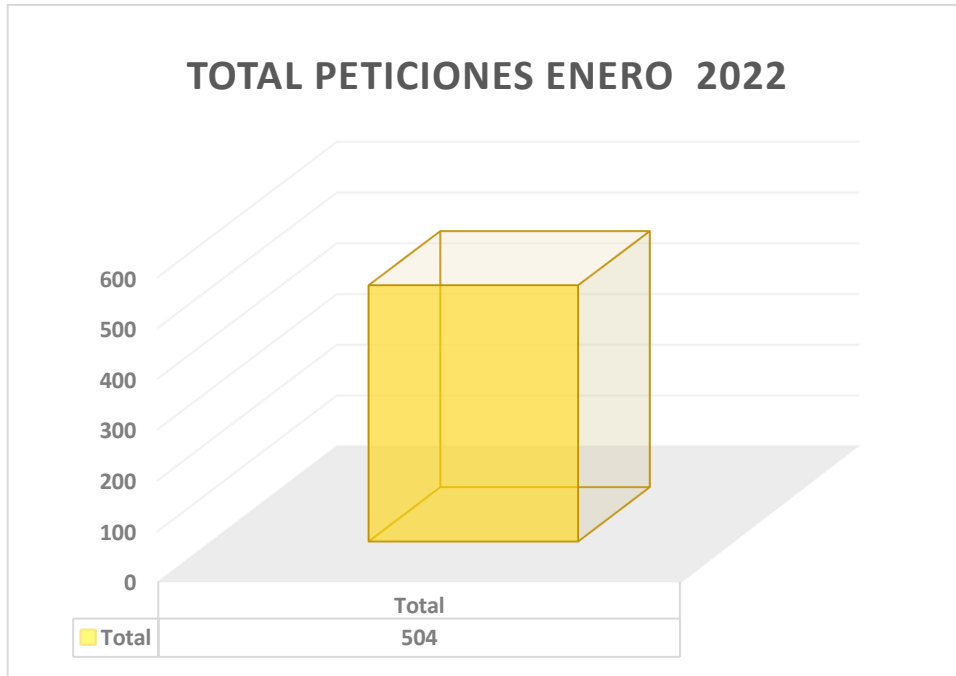
El informe mensual de gestión es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.

Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad, para el mes de enero se registró, recibió y gestionó un total de 504 requerimientos. De acuerdo con las tipologías establecidas se identificó un volumen del 71% entre el derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular.

Analizando los subtemas más reiterados se encontró que 1. Recolección “residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios”. 2. Limpieza de áreas públicas. En el mes de análisis se realizaron traslados a otras entidades, debido a que se identificaron que no eran competencia de la UAESP.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

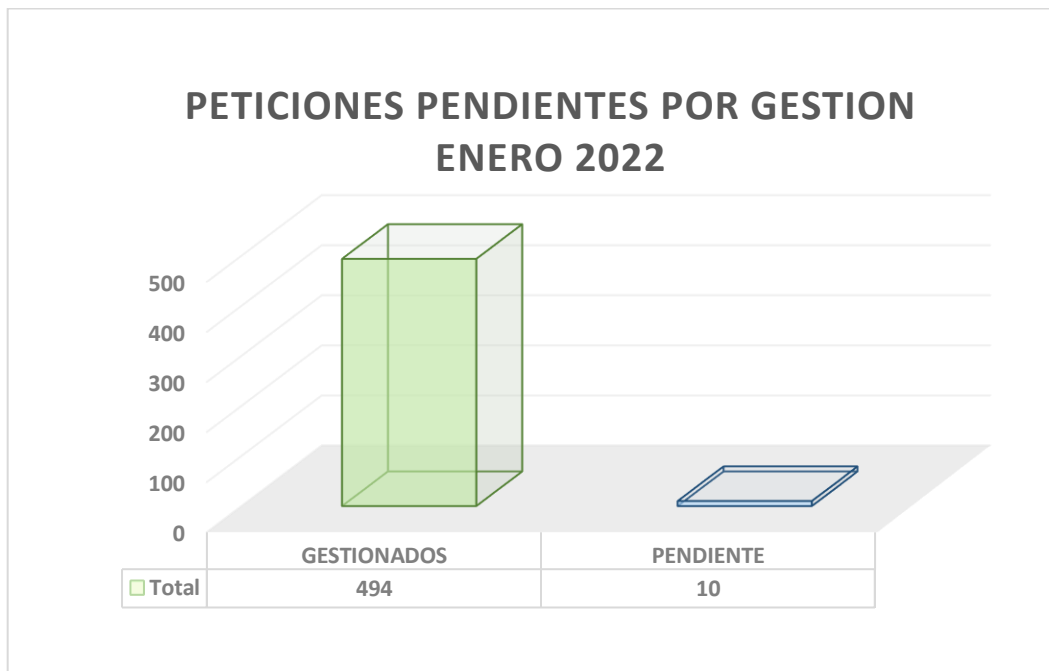
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el mes de enero de 2022 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, se registró, recibió y gestionó la totalidad de 504 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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

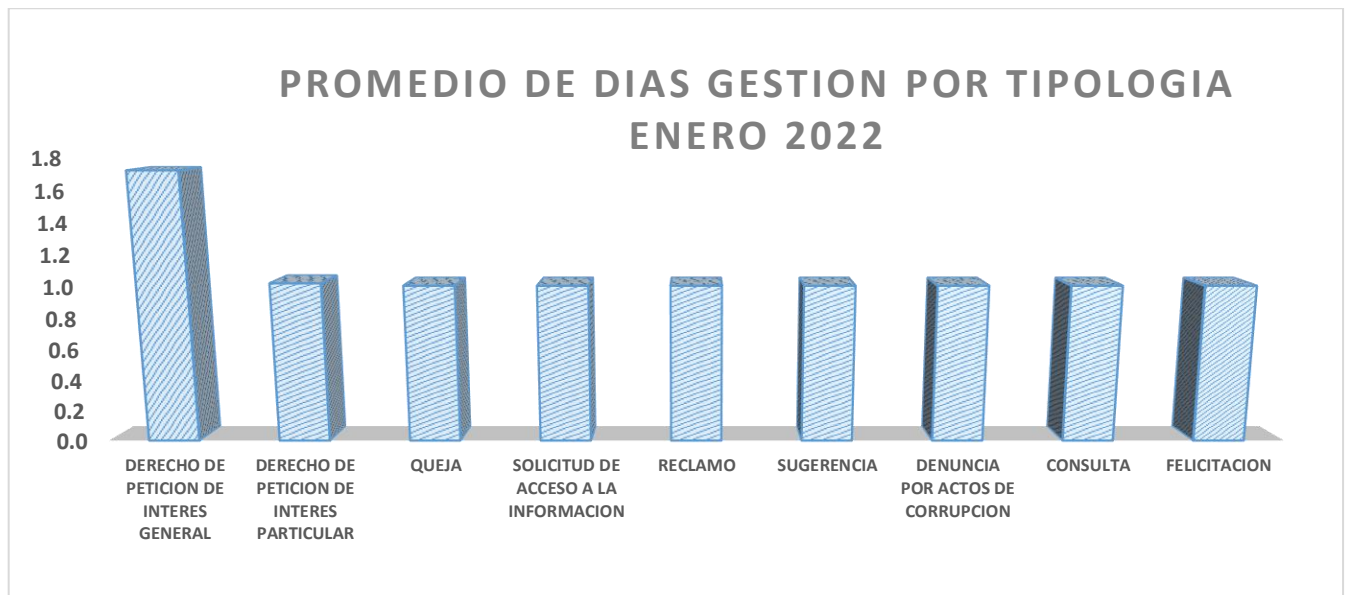
TOTAL, PETICIONES PENDIENTE POR GESTIÓN EN EL PERIODO.



Análisis: Durante el periodo de enero de 2022 se identificaron 10 requerimientos pendientes por gestión del total de requerimientos ingresados por Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se evidencia una gestión de los 98% del total ingresadas en el mes de análisis.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

PROMEDIO DE DÍAS RESPUESTA POR TIPOLOGÍA EN EL PERIODO.

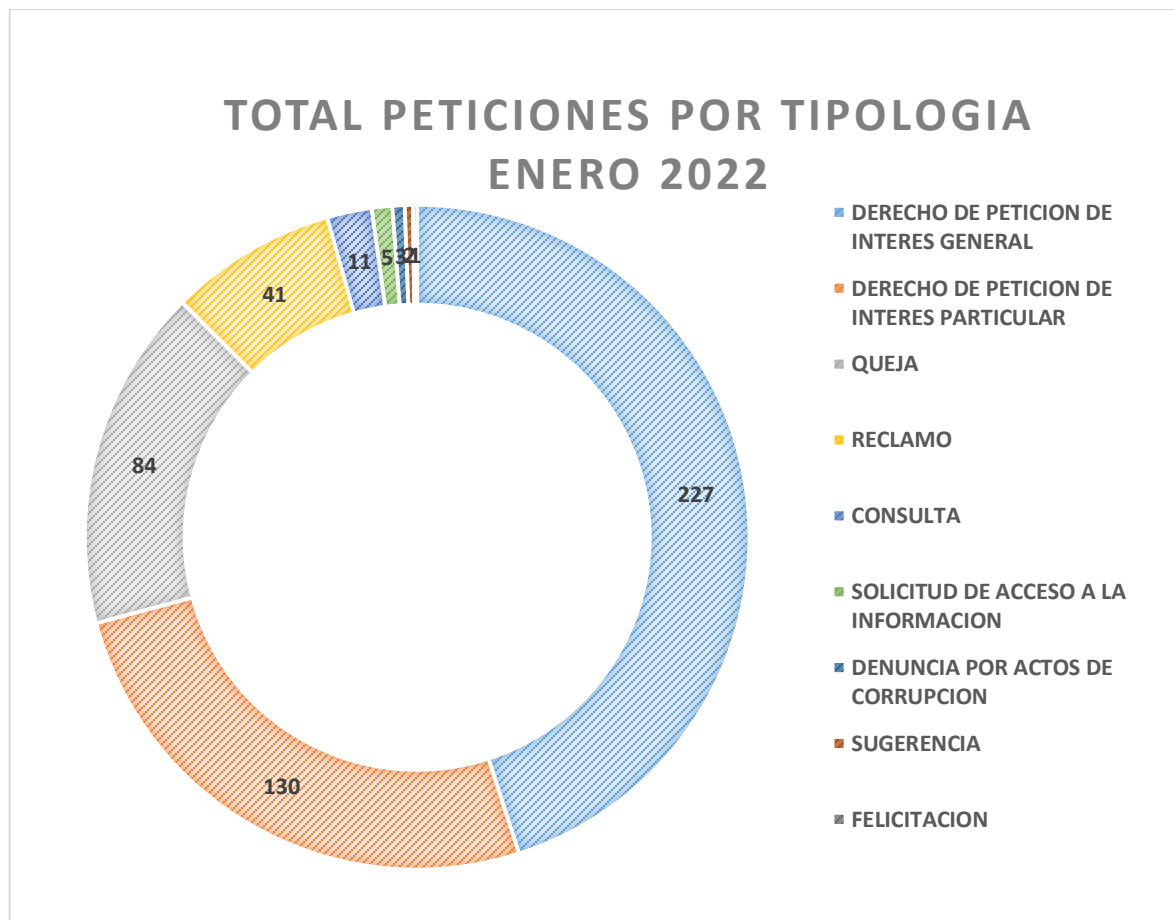


Análisis: Del total de las peticiones registradas, recibidas y cerradas en la entidad conto un promedio de 1 días gestión en el total de las tipologías establecidas por la de ley 1755 de 2011.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía en el mes de enero, corresponde al derecho de petición de interés general con 227 peticiones (45%), seguida por el derecho de petición de interés particular con 130 peticiones (26%).

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

DEPENDENCIAS MÁS REITERADAS EN EL PERIODO.



Análisis: La dependencia más reiterada para el mes de enero se encuentra relacionado con la gestión institucional de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza, con 289 peticiones que corresponden al 57% del total de las peticiones recibidas.

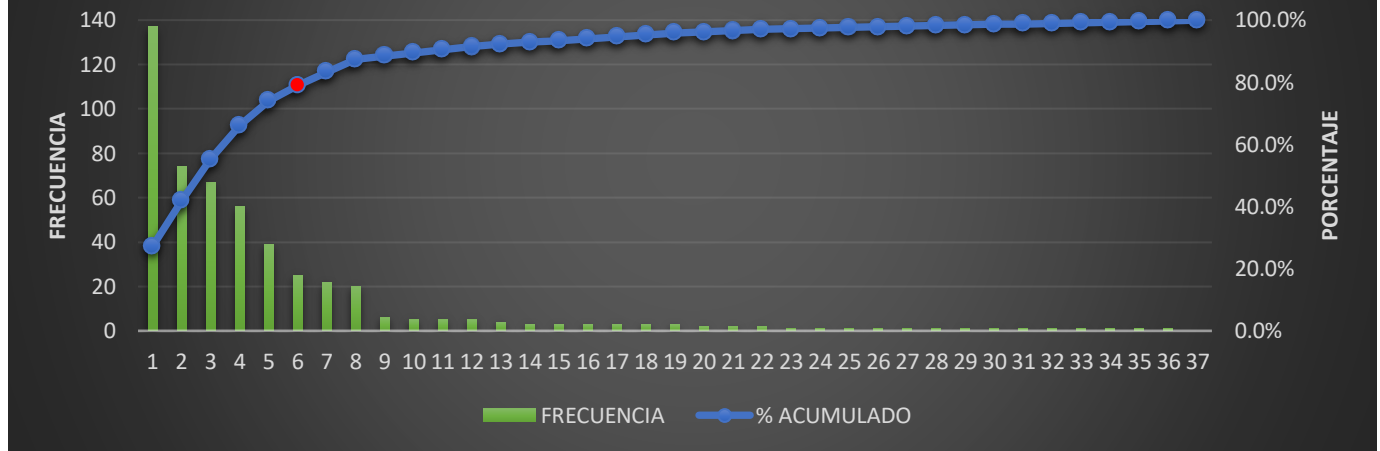
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBTEMAS MÁS REITERADOS EN EL PERIODO.

SUBTEMAS MAS REITERADOS	FRECUENCIA	%	ACUMULADO	% ACUMULADO
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	137	27,2%	137	27,2%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	74	14,7%	211	41,9%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	67	13,3%	278	55,2%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	56	11,1%	334	66,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	39	7,7%	373	74,0%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	25	5,0%	398	79,0%
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	22	4,4%	420	83,3%
BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	20	4,0%	440	87,3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	6	1,2%	446	88,5%
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	5	1,0%	451	89,5%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	5	1,0%	456	90,5%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5	1,0%	461	91,5%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4	0,8%	465	92,3%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	3	0,6%	468	92,9%
MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	3	0,6%	471	93,5%
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	3	0,6%	474	94,0%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	0,6%	477	94,6%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,6%	480	95,2%
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3	0,6%	483	95,8%
INSTALACION DE LAMPARAS	2	0,4%	485	96,2%
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	2	0,4%	487	96,6%
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	2	0,4%	489	97,0%
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,2%	490	97,2%
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,2%	491	97,4%
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	492	97,6%
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0,2%	493	97,8%
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0,2%	494	98,0%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	495	98,2%
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1	0,2%	496	98,4%
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	497	98,6%
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,2%	498	98,8%
SOLICITUD RURO	1	0,2%	499	99,0%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	0,2%	500	99,2%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,2%	501	99,4%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,2%	502	99,6%
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	503	99,8%
APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1	0,2%	504	100,0%
Total general	504	100,00%		

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

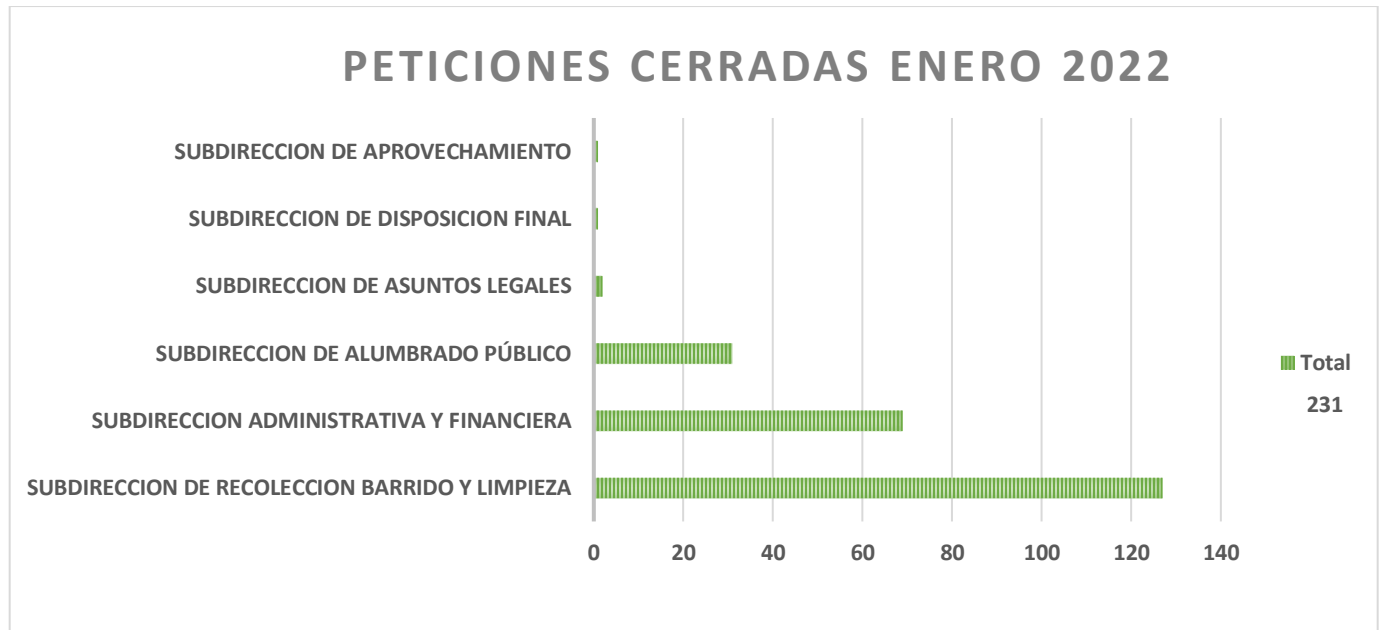
SUBTEMAS MAS REITERADOS ENERO 2022



Análisis: Para el mes de enero se identificó que el 21% correspondiente a los 6 primeros subtemas, generó una afectación al 79% de las peticiones recibidas y registradas en El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TOTAL, PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO.



Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (504) en el mes de enero del año 2022, se observó que fueron cerradas (231), las demás peticiones se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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 la información reservada para la ciudadanía en relación a los trámites y servicios, frente a la ciudadanía sólo tendrán 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 no niega el acceso a la información al ciudadano siendo la generalidad la garantía de acceso a la información, la divulgación y publicación en la página web www.uaesp.gov.co en el link <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

1. Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los petitionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. Se evidencia que se dio cierre a un total de 231 requerimientos correspondientes al periodo de análisis que registró un total de 504 PQRS.

Recomendaciones:

- a) Se sigue enviando alertamientos periódicos a las Subdirecciones y Oficinas Asesoras con los requerimientos en gestión con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por Ley.
- b) Se realizará plan de contingencia en caso de que el número de PQRS gestionadas y cerradas no disminuya significativamente en el mes de febrero.



RUBÉN DARIO PERILLA CÁRDENAS

Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Wilson Marino López Rodríguez - Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó: Rubén Darío Perilla Cárdenas – subdirector Administrativo y Financiero