



## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. DATOS DEL INFORME .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. DESARROLLO DEL INFORME .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.1 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE .....</b>  | <b>3</b>  |
| 2.1.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 3         |
| 2.1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 4         |
| 2.1.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 5         |
| 2.1.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S).....  | 6         |
| <b>2.2 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN RCD DOMICILIARIOS Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE ARROJO CLANDESTINO.....</b> | <b>8</b>  |
| 2.2.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 8         |
| 2.2.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 12        |
| 2.2.3 ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN DE RCDs DOIMICLIARIOS.....  | 12        |
| <b>2.3 CONTENERIZACIÓN .....</b>  | <b>19</b> |
| 2.3.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 19        |
| 2.3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 20        |
| 2.3.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 22        |
| <b>2.4 CESTAS.....</b>  | <b>24</b> |
| 2.4.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 24        |
| 2.4.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 24        |
| <b>2.5 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA .....</b>  | <b>25</b> |
| 2.5.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 25        |
| 2.5.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 26        |
| 2.5.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 27        |
| 2.5.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S).....   | 28        |
| <b>2.6 ACTIVIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS .....</b>  | <b>30</b> |
| 2.6.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 30        |
| 2.6.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 31        |
| 2.6.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 31        |
| <b>2.7 ACTIVIDADES DE CORTE DE CÉSPED.....</b>  | <b>31</b> |
| 2.7.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 31        |
| 2.7.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 32        |
| 2.7.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 33        |
| 2.7.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S).....  | 34        |
| <b>2.8 ACTIVIDADES DE PODA DE ÁRBOLES .....</b>   | <b>37</b> |
| 2.8.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA .....   | 37        |
| 2.8.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 38        |
| 2.8.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 41        |
| 2.8.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S).....  | 43        |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## Informe mensual de Supervisión y Control

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.9 COMPONENTE SOCIAL.....</b>   | <b>45</b> |
| 2.9.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO .....   | 45        |
| 2.9.2 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP .....  | 46        |
| <b>2.10 COMPONENTE ADMINISTRATIVO.....</b>  | <b>47</b> |
| 2.10.1 Seguimiento a las respuestas que el concesionario presenta a los requerimientos de los usuarios a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. .... | 47        |
| <b>2.11 SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA SAC .....</b>  | <b>51</b> |
| 2.11.1 Componente de Recolección y Transporte .....   | 51        |
| 2.11.2 Componente de Contenerización .....  | 51        |
| 2.11.3 Componente de Barrido y Limpieza .....   | 52        |
| 2.11.4 Componente de Corte de césped .....  | 52        |
| 2.11.5 Componente de Poda de árboles .....  | 52        |
| 2.11.6 SAC por revisión documental .....  | 52        |
| <b>3. APROBACIÓN DEL SUBDIRECTOR DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA .....</b>   | <b>52</b> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

# Informe mensual de Supervisión y Control

## 1. DATOS DEL INFORME

Servicio:

Disposición Final  Gestión de Residuos  Hospitalarios  Recolección, Barrido y Limpieza – ASE # 4

Período de análisis: Del 01 al 30 de junio de 2021

## 2. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe consolida la información y las evidencias de las actividades realizadas en el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2021, para cada uno de los componentes que conforman el Esquema del Servicio de Aseo de acuerdo con lo establecido en el Plan de supervisión y control vigente; tomando como insumos las visitas de campo realizadas por la Unidad, actas de reunión e informes mensuales presentados tanto por la interventoría **Consortio Proyección Capital** para la ASE 4 como por el prestador de servicio **Bogotá Limpia S.A.S ESP**.

### 2.1 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

La actividad de Recolección y Transporte se aplica a todos los residuos sólidos no aprovechables generados por usuarios residenciales y no residenciales en las localidades de Engativá y Barrios Unidos, pertenecientes al ASE 4, en concordancia con las frecuencias mínimas y los horarios establecidos en la última actualización de la línea base del PGIRS realizada en el 2018 y lo consignado en el Reglamento Técnico Operativo.

#### 2.1.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría **Consortio Proyección Capital** en el componente del servicio de recolección domiciliar, del cual se presenta el siguiente resumen:

##### 2.1.1.1 Programación y ejecución de las verificaciones en campo

A continuación, se realiza un comparativo entre las verificaciones ejecutadas por la interventoría frente a la programación en el mes de Junio de 2021, correspondiente al componente de recolección y transporte.

| Localidad      | Verificaciones Planeadas | Verificaciones Ejecutadas | % de ejecución | Verificaciones con hallazgos Técnico operativos | Cantidad de Hallazgos Técnico operativos |
|----------------|--------------------------|---------------------------|----------------|---|--|
| Engativá       | 277                      | 243                       | 88%            | 20  | 23                                       |
| Barrios Unidos |                          | 122                       | 44%            | 4   | 4  |
| <b>Total</b>   | <b>277</b>               | <b>365</b>                | <b>132%</b>    | <b>24</b>                                       | <b>27</b>                                |

Tabla 1. Verificaciones de recolección y transporte ASE 4 (Consortio Proyección Capital, Junio 2021)



### 2.1.1.2 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo del mes de junio de 2021 en el componente de Recolección y Transporte:

- La Interventoría evidenció que la información cargada en el SIGAB permitió el debido control y seguimiento de las frecuencias y los horarios de prestación de servicio en tiempo real para el total de las microrutas reportadas, a excepción de las microrutas que se prestan por demanda.
- La Interventoría realizó 365 verificaciones en campo de las cuales identificó un total de 27 hallazgos técnico-operativos; de lo cual:
  - La localidad con mayor cantidad de hallazgos encontrados fue Engativá.
  - El hallazgo más reiterativo en el periodo fue que no se observa el área limpia, con un 74 % de representación.
- El Concesionario ha dado respuesta de manera oportuna a los hallazgos informados por la Interventoría mediante la Matriz Interactiva.

### 2.1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

Durante el mes de junio de 2021, la Empresa Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P. realizó la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final (Relleno Sanitario Doña Juana) de 25.858,93 toneladas, ejecutando 106 microrutas. Del total de toneladas de residuos sólidos recogidos y transportados, el 93,13%, equivalentes a 24.082,49 toneladas corresponden a residuos sólidos urbanos (servicios de barrido de calles, corte de césped, grandes generadores, poda de árboles y recolección domiciliaria), el 6,59% a residuos clandestinos indisciplinados, equivalentes a 1.703,39 toneladas y el 0,28% a residuos domiciliarios especiales, es decir, 73,05 toneladas.

| Localidad            | Recolección Domiciliaria | Grandes Generadores | Barrido Calles | Corte de Césped | Poda de Arboles | Recolección Arrojo Clandestino | Residuos Domiciliarios Especiales | Total general    |
|----------------------|--------------------------|---------------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| Barrios Unidos       | 4.413,63                 | 585,53              | 242,38         | 82,76           | 40,52           | 505,55                         | 38,81                             | 5.909,18         |
| Engativá             | 15.215,29                | 3.061,04            | 134,86         | 197,24          | 109,24          | 1.197,84                       | 34,24                             | 19.949,75        |
| <b>Total general</b> | <b>19.628,92</b>         | <b>3.646,57</b>     | <b>377,24</b>  | <b>280,00</b>   | <b>149,76</b>   | <b>1.703,39</b>                | <b>73,05</b>                      | <b>25.858,93</b> |
|                      | <b>75,91%</b>            | <b>14,10%</b>       | <b>1,46%</b>   | <b>1,08%</b>    | <b>0,58%</b>    | <b>6,59%</b>                   | <b>0,28%</b>                      |                  |
|                      | <b>93,13%</b>            |                     |                |                 |                 |                                |                                   |                  |

Tabla 2. Toneladas recolectadas por tipo de residuo. (Bogotá Limpia, junio 2021)

\* El total de toneladas de recolección y transporte reportadas en el informe del concesionario para el mes de junio de 2021 será analizado y validado por la interventoría en su informe del mes de julio de 2021, por lo tanto, este valor está sujeto a variación.

Se observa una mayor generación de residuos en la localidad de Engativá con 19.949,75 toneladas, equivalentes al 77,15% de las toneladas totales de todo el ASE4, teniendo en cuenta que la localidad de Engativá cuenta con un mayor número de habitantes en comparación a localidad de Barrios Unidos. Respecto al mes anterior, se presenta un aumento en el total de toneladas de residuos sólidos recogidos, transportados y dispuestos en el mes de junio de 2021, equivalente a 477,11 toneladas.



### 2.1.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó seguimiento a las actividades de verificación y control relacionadas con el servicio de recolección en cuanto al cumplimiento de frecuencias y horarios.

| No. | Fecha      | Localidad      | Ubicación                                | Objeto  | Observación                | Modalidad |       |
|-----|------------|----------------|--|---|----------------------------|-----------|-------|
|     |            |                |  |   |                            | Terreno   | SIGAB |
| 1   | 2021-06-18 | Barrios Unidos | Barrio San Felipe                        | Realizar las actividades de supervisión y control correspondiente al componente de Recolección y Transporte del Esquema de Aseo contratado con el Concesionario Bogotá Limpia S.A.S E.S.P para el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. | Microruta 411115           | X         |       |
| 2   | 2021-06-17 | Engativá       | Barrios Santa María del Lago y Villa Luz |   | Microrutas 411065 - 411063 | X         |       |
| 3   | 2021-06-12 | Engativá       | Barrio Florida Blanca                    |   | Microruta 411060           | X         |       |
| 4   | 2021-06-12 | Engativá       | Barrio Santa María del Lago              |   | Microrutas 411066-411065   | X         |       |
| 5   | 2021-06-08 | Engativá       | Barrio Bosque Popular                    |   | Microruta 411157           |           | X     |
| 6   | 2021-06-22 | Engativá       | Barrio Bolivia y Bolivia Real            |   | Microruta 411154           |           | X     |
| 7   | 2021-06-23 | Engativá       | Barrio Bonanza                           |   | Microruta 411103           |           | X     |
| 8   | 2021-06-21 | Engativá       | Barrio Álamos Norte                      |   | Microruta 414001           |           | X     |

Tabla 3. Visitas de supervisión realizadas por la Unidad en el componente Recolección y Transporte – ASE 4

Como soporte de la información suministrada en la tabla anterior, se anexan los informes de las visitas de campo y las evidencias de las consultas y seguimientos realizados en el SIGAB.

De los seguimientos realizados en campo durante este periodo, cabe resaltar que la ruta 411115 en la localidad de Barrios Unidos, frente a la calidad del servicio, la prestación del servicio se caracteriza por la recolección de residuos domiciliarios puerta a puerta o dispuestos en espacio público; el servicio se realizó cumpliendo con las frecuencias y horarios establecidos en el Plan Operativo y en la información cargada en el SIGAB. Se evidencian en el sector algunos problemas de esparcimiento de residuos fuera de bolsas, lo que dificulta y genera tiempos adicionales para realizar la recolección. Se verifica que los operarios realicen la correcta recolección y limpieza de los lugares afectados, cumpliendo con los parámetros de calidad y asegurando el concepto de área limpia.

Respecto del seguimiento realizado el día 12 de junio; se evidenció que la microruta 411060, realizó la recolección y transporte de los residuos ordinarios domiciliarios del sector dentro de las frecuencias y horarios establecidos en el Plan Operativo y en la información cargada en el SIGAB. Frente a la calidad del servicio, la prestación del servicio se realiza atendiendo las vías de los barrios Florida Blanca y Álamos, recogiendo las bolsas de residuos dispuestas en los andenes frente a viviendas y locales comerciales. Si bien se evidencian bolsas rotas y regueros de residuos inadecuadamente dispuestos y acumulados en postes, esquinas y cestas; el personal operativo realiza la atención completa e integral del servicio, dejando el área completamente limpia posterior a su recolección.

Una de las rutas de recolección de contenerización a la cual se realizó acompañamiento, fue aquella realizada el día 12 de junio; en la que el vehículo de placas ESO-048 realizó apoyo a la microruta de recolección 411065, adelantando la recolección y transporte de los residuos ordinarios domiciliarios dispuestos en los contenedores del sector de Santa María del Lago dentro de las frecuencias y horarios establecidos en el Plan Operativo y en la información cargada en el SIGAB. Frente a la calidad del servicio, la prestación del servicio se realiza atendiendo las vías principales del sector de Santa María del Lago, en lo que respecta a la actividad de parte



del operador del servicio, la recolección se realiza tanto de los residuos dispuestos al interior de los contenedores, como aquellos dispuestos de manera irresponsable en la parte externa de estos, dejando el área limpia. Sin embargo, durante el seguimiento se evidenciaron dos comportamientos de parte de los ciudadanos que afectan la prestación del servicio y por ende la percepción de la comunidad sobre el mismo: 1. Disposición y acumulación excesiva de residuos en la parte externa del contenedor aun cuando este no se encuentra en su máxima capacidad de llenado. 2. Presencia de vehículos estacionados al frente de cada contenedor que impide su recolección, aun cuando estos elementos cuentan con una señal de prohibido parquear. Si bien la prestación del servicio se retrasa un poco, la gestión del equipo operativo garantiza que sean atendidas estas situaciones dentro del horario y frecuencia establecida, realizando la recolección manual de los residuos acumulados y el cargue lateral de los contenedores dos veces con el fin de dejar el área limpia para la primera situación, y repitiendo parte de la microrruta con el fin de realizar la recolección de aquellos contenedores obstaculizados por vehículos estacionados.

En cuanto a los seguimiento realizados a través del SIGAB, cabe resaltar que se realizó el seguimiento de la microrruta 414001 el 22 de junio; a través de SIGAB del vehículo que lleva la Chipper quienes realizaron la recolección y transporte de residuos producto de la actividad de poda dentro de las frecuencias establecidas en el Plan Operativo y que su atención se realizó en función de la cuadrilla de intervención del componente de poda de árboles dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento Técnico Operativo. Cabe resaltar que el día de seguimiento, se realizó visita de supervisión a la cuadrilla de poda, por lo que se pudo verificar el cumplimiento en campo de lo reportado en SIGAB.

En general, se encontró que las rutas revisadas en campo realizaron la prestación del servicio de recolección y transporte en las dos localidades dentro de las frecuencias y horarios establecidos en el Plan Operativo y en la información cargada en el SIGAB. Durante la prestación del servicio, se evidenció la garantía de área limpia posterior a la recolección.

La prestación del servicio se realiza cumpliendo con lo establecido en el Reglamento Técnico Operativo adoptado mediante Resolución UAESP 026 de 2018. El equipo operativo de las diferentes rutas, contaron con los elementos de protección personal requeridos, en buen estado y con adecuado uso. Los vehículos (compactadores de cargue trasero y cargue lateral y camión con Chipper), contaron con los reflectivos y logos requeridos y presentaron adecuado funcionamiento durante el seguimiento.

### **2.1.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S)**

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó la revisión y análisis de peticiones, quejas y reclamos (PQR'S) según la información reportada por el SIGAB, para determinar las quejas más recurrentes.

Se recibieron en total 161 PQR's relacionadas al componente de recolección y transporte entre mayo y junio de 2021. Los datos no tienen en cuenta solicitudes de recolección de RCDs ni residuos voluminosos. Las PQR's más recurrentes están relacionadas con la clasificación "Regueros". A continuación, se presenta dos gráfico con el análisis de estos datos de acuerdo con el medio por el cual se registraron las PQR's y de acuerdo con la localidad en donde se presentaron.



## Informe mensual de Supervisión y Control

| Etiquetas de fila                              | Cuenta de PERIODO |
|--|-------------------|
| <b>Cambio de frecuencias y/o horario</b>       | <b>1</b>          |
| may  | 1                 |
| <b>Inconformidad en frecuencia recolección</b> | <b>27</b>         |
| may  | 9                 |
| jun  | 18                |
| <b>Inconformidad en horario de recolección</b> | <b>1</b>          |
| jun  | 1                 |
| <b>Recolección deficiente</b>                  | <b>5</b>          |
| may  | 3                 |
| jun  | 2                 |
| <b>Recolección puerta a puerta</b>             | <b>21</b>         |
| may  | 8                 |
| jun  | 13                |
| <b>Regueros</b>                                | <b>5</b>          |
| may  | 3                 |
| jun  | 2                 |
| <b>Otras Peticiones</b>                        | <b>67</b>         |
| may  | 35                |
| jun  | 32                |
| <b>Otras quejas</b>                            | <b>26</b>         |
| may  | 11                |
| jun  | 15                |
| <b>Daños</b>                                   | <b>5</b>          |
| may  | 4                 |
| jun  | 1                 |
| <b>Peticiones</b>                              | <b>3</b>          |
| may  | 1                 |
| jun  | 2                 |
| <b>Total general</b>                           | <b>161</b>        |

Tabla 4. PQR's reportadas en SIGAB en Mayo y Junio – Componente Recolección y Transporte (SIGAB)

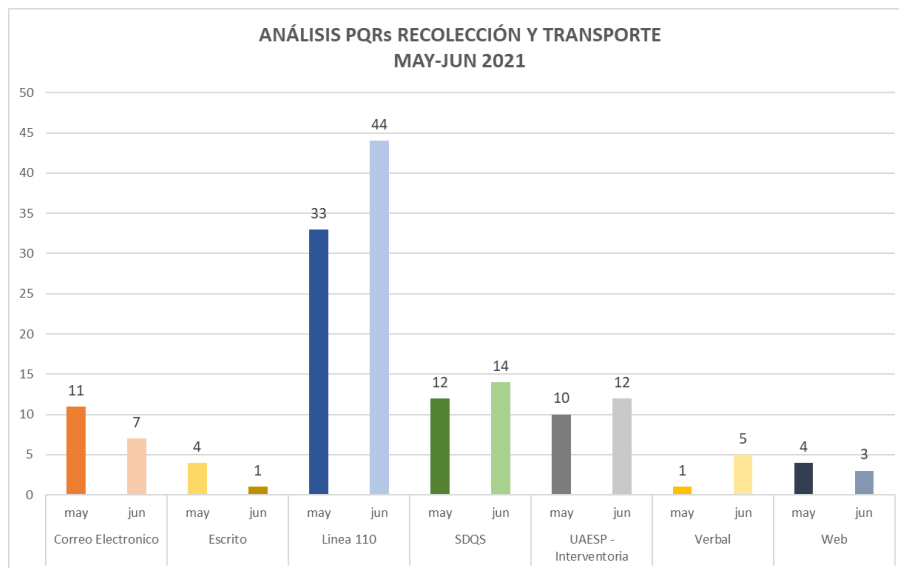


Ilustración 1. PQR's reportadas en SIGAB en mayo y junio – Componente Recolección y Transporte (SIGAB)

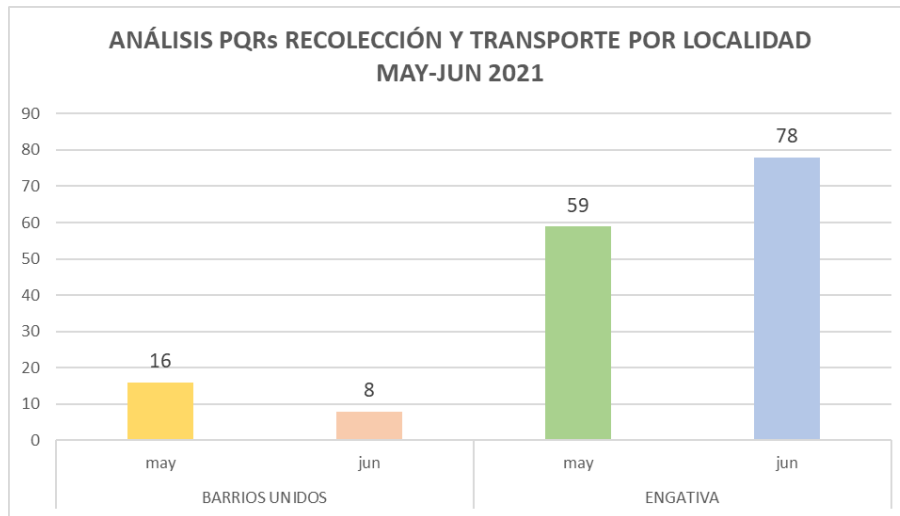


Ilustración 2. PQR's reportadas en SIGAB en mayo y junio por Localidad – Componente Recolección y Transporte (SIGAB)

## 2.2 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN RCD DOMICILIARIOS Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE ARROJO CLANDESTINO

La actividad de recolección de residuos de construcción y demolición – RCD domiciliarios, en las localidades de Barrios Unidos y Engativá, pertenecientes al ASE 4, se realiza en función de las solicitudes de atención requeridas por parte de los usuarios del servicio a través de diferentes canales de comunicación dispuestos por el concesionario. La calidad del servicio, tiempos de atención de las solicitudes y la disposición final de estos residuos se realiza en marco de lo establecido en el numeral 2.11 del Anexo 3 Reglamento Técnico Operativo adoptado mediante la Resolución UAESP No 26 de 2018, y con lo establecido en la Resolución MADS 472 de 2017 y en el Decreto Distrital 586 de 2015.

Respecto a la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos de arrojo clandestino; se encuentra enfocada en la recolección de los residuos de construcción y demolición, voluminosos y de carácter especial, dispuestos de manera clandestina en espacio público de las localidades de Barrios Unidos y Engativá; para los meses de abril, mayo y junio, esta actividad se desarrolló en marco de la Adición No 16 del Contrato 286 de 2018 “Atención de puntos críticos y de arrojo clandestino”.

### 2.2.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría **Consortio Proyección Capital** en el componente del servicio de recolección de residuos de construcción y demolición domiciliarios y de aquellos de arrojo clandestino, del cual se presenta el siguiente resumen:

#### 2.2.1.1 Residuos de Construcción y Demolición Domiciliarios

Dentro del Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo de la Interventoría Proyección Capital, radicado mediante consecutivo UAESP 20217000350462 del 27 de julio de 2021; relacionan dentro de su análisis documental, los residuos de construcción y demolición – RCD (escombro domiciliario), reportados por el Concesionario Bogotá Limpia en su informe mensual del mes de mayo de 2021:





## Informe mensual de Supervisión y Control

| Localidad      | Solicitudes | Peso (Tn)     | Volumen (m3)  |
|----------------|-------------|---------------|---------------|
| Engativá       | 123         | 85,14         | 178,60        |
| Barrios Unidos | 30          | 43,74         | 42,60         |
| <b>Total</b>   | <b>153</b>  | <b>128,88</b> | <b>221,20</b> |

Tabla 5. Cantidad de solicitudes, volumen y peso de recolección de RCD por localidad ASE 4 mayo 2021 (Consortio Proyección Capital, junio 2021)

Del análisis que realiza Interventoría al informe de ejecución del concesionario del mes de mayo; se resaltan las siguientes acciones:

- ✓ El Concesionario reportó para el mes de mayo, 128,88 Toneladas de recolección de Residuos Domiciliarios Especiales, de los cuales 112,78 Toneladas fueron llevados al RSDJ, quedando 16,10 Toneladas que en volumen equivalen a 32,2 m3; lo cual no es coincidente con la Certificación expedida por la Escombrera MAQUINAS AMARILLAS S.A.S. la cual reporta para el mes de mayo de 2021, un total de 35.0 m3. Estas inconsistencias entre lo reportado por el Concesionario y lo validado contra la base del RSDJ y la certificación de la escombrera, se encuentran dentro de las observaciones al informe presentado por el concesionario, comunicado que se encuentra en proceso de radicación por parte de la Interventoría al mes de junio.
- ✓ En cuanto a respuesta por parte del Concesionario a las observaciones requeridas por la interventoría al informe de abril de 2021, las cuales fueron emitidas con el comunicado UAESP-CPC-ASE4-2558-21 del 15 de junio de 2021; a la fecha de corte de entrega del mes de junio, no se ha recibido el documento, por lo cual la solicitud será reiterada por parte de la Interventoría.
- ✓ Adicional a lo anterior, la UAESP mediante comunicado 20212000096571, radicado el 2 de junio de 2021, presentó observaciones a los informes de la Interventoría respecto al seguimiento de las solicitudes de atención de RCD y residuos especiales. Para lo cual, mediante comunicado UAESP-CPC-UAESP-3430-21 (Rad. UAESP 20217000291102) del 26 de junio de 2021 la Interventoría presentó la respectiva respuesta donde indicó el proceso de verificación tanto documental como en campo, que hace la Interventoría para el seguimiento a la recolección de los RCD y residuos especiales, además se permitió hacer las aclaraciones necesarias a las observaciones presentadas por la UAESP. Adicional a ello, la Interventoría con motivo de la solicitud hecha por la UAESP en el comunicado 20212000096571, emitió al Concesionario el comunicado UAESP-CPC-ASE4-2549-21 del 9 de junio (UAESP 20217000261612 del 08 de junio), mediante el cual trasladaron los resultados de las verificaciones adelantadas por la UAESP. Al respecto, el Concesionario emitió dio respuesta con el comunicado 311-21-CLI-BL-RLG el cual se encuentra en revisión por la Interventoría.

En el ejercicio de supervisión y control de la Unidad, evidenciamos que:

- A partir del comunicado UAESP 20212000096571 del 28 de mayo de 2021, mediante el cual desde la UAESP se hacen observaciones a la interventoría acerca del proceso de supervisión y control a la prestación del servicio de recolección y transporte de solicitudes especiales (RCDs) se evidenció una mejora en el reporte de resultados, verificaciones y acciones que el ente interventor desarrolla sobre este componente de la prestación del servicio.
- Al respecto, pasaron de la nota generalizada de la disposición de residuos (referenciada en el informe de supervisión del mes de marzo) y ya entregan una tabla con la diferenciación de sitio de disposición final de los residuos por localidad; y entregan un análisis de la información reportada por el concesionario en su informe y aquella reportada en los tiquetes de entrega, por ej. para el caso de la escombrera.



## Informe mensual de Supervisión y Control

- Adicionalmente, de acuerdo con la información registrada en los Anexos No. 3 “Verificaciones en campo” y No 2 “Programación de Interventoría” del Informe mensual entregado por la Interventoría mediante radicado UAESP 20217000350462 del 27 de julio de 2021 (Anexo que también fue radicado en la Unidad mediante consecutivo UAESP 20217000242302 del 31 de mayo de 2021); para el mes de junio desarrollaron las siguientes verificaciones:

| Componente  | Localidad      | Verificaciones programadas | Verificaciones ejecutadas | % Ejecución | Verificaciones con hallazgos Técnico operativos | Cantidad de Hallazgos Técnico operativos |
|---|----------------|----------------------------|---------------------------|-------------|---|--|
| Recolección y Transporte – RCD Usuarios                         | Barrios Unidos | 12                         | 2                         | 167%        | No refieren                                     | No refieren                              |
|   | Engativá       |                            | 18                        |             | No refieren                                     | No refieren                              |
| <b>Total</b>  |                | <b>12</b>                  | <b>20</b>                 |             |   |  |
| Recolección y Transporte – RCD Usuarios – Operativos especiales | Barrios Unidos | -                          | 0                         | NA          | No refieren                                     | No refieren                              |
|   | Engativá       |                            | 3                         |             | No refieren                                     | No refieren                              |
| <b>Total</b>  |                | <b>-</b>                   | <b>3</b>                  |             | <b>-</b>  | <b>-</b>                                 |
| <b>TOTAL</b>  |                | <b>12</b>                  | <b>23</b>                 | <b>192%</b> | <b>-</b>  | <b>-</b>                                 |

Tabla 6. Verificaciones Componente Recolección y Transporte – RCD Usuarios ASE 4 (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)

### 2.2.1.2 Programación y ejecución de las verificaciones técnico-operativas en campo – Puntos de arrojito clandestino

A continuación, se presenta la cantidad de actividades de verificación realizadas por la Interventoría en el ejercicio de sus obligaciones; dichas actividades se realizan a través de las verificaciones reportadas por los Supervisores en el ejercicio de las visitas de campo para el caso de los arrojitos clandestinos, durante el mes de junio de 2021.

| Localidad      | Verificaciones Ejecutadas | Cantidad de reportes |
|----------------|---------------------------|----------------------|
| Engativá       | 419                       | 384                  |
| Barrios Unidos | 107                       | 89                   |
| <b>Total</b>   | <b>526</b>                | <b>473</b>           |

Tabla 7. Verificaciones y cantidad de reportes recolección Puntos de Arrojo Clandestino ASE 4 (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)<sup>1</sup>

Esta información se encuentra reportada en el Informe del mes de junio de la Interventoría Integral a las Adiciones de Puntos Críticos y Arrojo Clandestino, incluido en el Informe Mensual de Interventoría radicado mediante consecutivo UAESP 20217000350462 del 27 de julio de 2021.

De acuerdo con las verificaciones efectuadas, se evidenciaron arrojitos clandestinos de residuos ordinarios y de construcción y demolición, los cuales la Interventoría reportó por medio de la Matriz Interactiva al Concesionario con el fin de ser atendidos de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo. Los reportes referenciados se relacionan por localidad en la Tabla anterior.

La Interventoría reportó al Concesionario 473 arrojitos clandestinos, los cuales fueron atendidos en su mayoría por el Concesionario; sin embargo a la fecha de cierre del mes de junio, se tenían 1 gestionado y 18 se encontraban sin gestionar

<sup>1</sup> Nota: en esta tabla se incluye el reporte de arrojitos clandestinos correspondientes a verificaciones realizadas en el mes de junio 2021 y los últimos días del mes de mayo 2021.



## Informe mensual de Supervisión y Control

| Matriz Interactiva             |            |   |               |            |            |          |          |             |           |
|--------------------------------|------------|---|---------------|------------|------------|----------|----------|-------------|-----------|
| Actividad                      | Mes        | Total arrojados reportados en la matriz | Estado        |            |            |          |          |             |           |
|                                |            |   | Sin gestionar | Gestionado | Cerrado    | Devuelto | Prorroga | En revisión | No Aplica |
| Puntos de arrojado clandestino | Mayo/2021  | 71                                      | 0             | 0          | 71         | 0        | 0        | 0           | 0         |
|                                | Junio/2021 | 473                                     | 18*           | 1**        | 454        | 0        | 0        | 0           | 0         |
| <b>Total</b>                   |            | <b>544</b>                              | <b>18*</b>    | <b>1**</b> | <b>525</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>  |

Tabla 8. Reportes - Componente de Puntos de Arrojado Clandestino a través de matriz interactiva (Consortio Proyección Capital, junio 2021)

\*Fueron notificados durante la última semana del mes, por lo cual se encuentra dentro del tiempo para dar respuesta por parte del Concesionario.

\*\*Se encuentra en revisión por parte de la Interventoría.

Dentro de la información entregada por Interventoría, se encuentra la tabla relacionada a continuación donde se muestra la cantidad de toneladas recolectadas y transportadas por el Concesionario, aquellas certificadas por el RSDJ y las avaladas por la Interventoría, para el mes de mayo de 2021 en marco de la atención de Puntos de Arrojado Clandestino<sup>2</sup>.

| Toneladas Recolectadas y Transportadas |      |  |               |                  |                               |
|--|------|--|---------------|------------------|-------------------------------|
| Fecha                                  |      | Puntos arrojado clandestino atendidos mayo de 2021- ASE 4- | Concesionario | Certificado RSDJ | Avaladas por la Interventoría |
| 2021                                   | Mayo | Engativá: 268<br>Barrios Unidos: 71<br>Total: 339          | 1.910,52      | 1.910,52         | 1.910,52*                     |

Tabla 9. Toneladas recolectadas y transportadas - mayo de 2021 - ASE 4. (Consortio Proyección Capital, junio 2021)

\* Avaladas mediante radicado UAESP 2021700030020 del 30 de junio.

### 2.2.1.3 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo - Interventoría Integral a las Adiciones de Puntos Críticos y Arrojado Clandestino del mes de junio de 2021 en el componente de Recolección y Transporte de Arrojado Clandestino:

- El Concesionario cumplió con la presentación de las evidencias asociadas a la prestación del servicio de recolección de residuos de puntos críticos y arrojados clandestinos.
- Dentro del periodo comprendido entre marzo de 2018 y mayo de 2021, se han recogido y transportado 86.227,80 toneladas de residuos sólidos de puntos críticos y arrojado clandestino, con un promedio mensual de 2.210,97 toneladas, de acuerdo con la información del certificado de Toneladas Dispuestas por el Concesionario emitido por Unión Temporal Inter DJ – Interventor del Relleno Sanitario Doña Juana – RSDJ.
- Para el mes de junio de 2021, el Concesionario gestionó en la oportunidad requerida el 100% hallazgos reportados en el periodo.
- En cuanto a los reportes cerrados en el mes de junio de 2021 por parte del Concesionario, relacionados con arrojado clandestino, se establece una gestión oportuna de los mismos. Se aclara que los reportes en estado “sin gestionar” fueron notificados por la Interventoría durante la última semana del mes, por lo cual la oportunidad de su gestión se verá reflejada en el próximo informe.

<sup>2</sup> En el informe mensual de interventoría de marzo, se analizan las cifras reportadas por el concesionario durante el mes de mayo.



### 2.2.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

#### 2.2.2.1 Residuos de Construcción y Demolición Domiciliarios

La empresa Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P. realizó la atención de las siguientes solicitudes de recolección de residuos sólidos domiciliarios especiales atendidas y/o aceptadas por los usuarios durante el mes de junio de 2021 para las localidades de Engativá y Barrios Unidos, así como el volumen recogido (m3).

| Resultados junio 2021 |                                |                                |                           |               |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------|
| Localidad             | Total de Solicitudes Recibidas | Total de Solicitudes Atendidas | Peso Toneladas (Estimado) | Volumen (M3)  |
| Barrios Unidos        | 41                             | 41                             | 52,26                     | 61,80         |
| Engativá              | 123                            | 123                            | 75,14                     | 175,10        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>164</b>                     | <b>164</b>                     | <b>127,40</b>             | <b>236,90</b> |

Tabla 10. Solicitudes de recolección de RCDs domiciliarios atendidas durante junio. (Bogotá Limpia, junio 2021)

\* El total de toneladas reportadas en el informe del concesionario para el mes de junio de 2021 será analizado y validado por la interventoría en su informe del mes de julio de 2021, por lo tanto, este valor está sujeto a variación.

En su Informe mensual de junio No 41 (Radicado UAESP 20217000325572 del 14 de julio), el concesionario afirma que se recogieron, transportaron y dispusieron en el Relleno Sanitario Doña Juana un total de **73,05** toneladas de residuos sólidos, provenientes de la atención de solicitudes de recolección de residuos sólidos domiciliarios especiales; y que se dispuso en la escombrera operada por Máquinas Amarillas S.A.S. un peso estimado de **54,35** toneladas de residuos sólidos.

El concesionario aclara que: “Considerando que dicha escombrera no cuenta con báscula, por lo que el reporte entregado por esta se realiza en unidades de volumen (m3), este Concesionario aplicó un factor de conversión equivalente a 0,5 ton/m3, con el fin de atender el requerimiento de la Interventoría.”

### 2.2.3 ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN DE RCDs DOMICILIARIOS

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó seguimiento y análisis de las solicitudes reportadas en el SIGAB<sup>3</sup>, realizadas al concesionario Bogotá Limpia, mediante las cuales, los usuarios solicitaron la recolección de residuos producto de construcción y demolición de carácter domiciliario. El siguiente análisis se adelantó para los meses de abril, mayo y junio de 2021.

La revisión de parte del equipo de la unidad, consistió en la exploración de cada una de las PQR's registradas entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021 en las que usuarios solicitaron recolección de diferentes tipos de materiales y residuos de construcción y demolición como escombros; y se construyó un documento Excel con información de cada una de estas solicitudes con datos referentes a fechas de radicación, tipo de residuo, volumen habilitado, fecha de atención, tiempo de atención y medio de radicación de la solicitud.

<sup>3</sup> Sistema de Información para la Gestión de Aseo de la ciudad de Bogotá



## Informe mensual de Supervisión y Control

En la siguiente tabla se pueden observar las solicitudes de recolección de residuos de construcción de origen domiciliario radicados durante los meses de abril, mayo y junio al prestador del servicio de aseo Bogotá Limpia, para un total en los tres meses de 545 solicitudes (menor cantidad que en el primer trimestre del año). Nótese el aumento de solicitudes para el mes de junio en comparación con los meses de abril y mayo. La localidad con mayor cantidad de solicitudes en los tres meses fue Engativá.

| Resultados Solicitudes Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 |            |            |            | Total<br>Localidad |
|---|------------|------------|------------|--------------------|
| Total de Solicitudes Recibidas                                |            |            |            |                    |
| Localidad   | Abril/2021 | Mayo/2021  | Junio/2021 |                    |
| Barrios Unidos  | 36         | 36         | 42         | 114                |
| Engativá  | 145        | 126        | 160        | 431                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>181</b> | <b>162</b> | <b>202</b> | <b>545</b>         |

Tabla 11. Total de Solicitudes Recibidas Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 (SIGAB PQR, 2021)

A continuación se analizarán de las solicitudes de RCDs los tiempos de atención dados tanto para solicitudes que fueron canceladas como para aquellas que fueron atendidas por localidad.

### 2.2.3.1 Solicitudes Canceladas

Como resultado de la validación realizada a cada una de las solicitudes de recolección de RCDs domiciliarios, se encontró que 341 (62,5%) de las 545 solicitudes fueron canceladas en el trimestre de análisis. Un porcentaje mayor en comparación con el primer trimestre del año. A continuación se enlista la cantidad de solicitudes canceladas en cada uno de los meses del segundo trimestre diferenciados por localidad. Si bien en el mes de junio se registró mayor cantidad de solicitudes de recolección, fue el mes que también registro más solicitudes canceladas y por ende no satisfactorias (83,7%) mientras que abril fue el mes que menos cancelaciones del servicio registró.

Dentro del análisis por localidad, en el trimestre de revisión (abril, mayo, junio); las cancelaciones fueron mas o menos proporcionales entre las dos localidades, teniendo para Barrios Unidos una cancelación de 59,6% de las solicitudes totales y para Engativá un porcentaje de cancelación de 63,3%.

| Resultados Solicitudes Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 |                 |                    |                    | Total<br>Localidad |
|---|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Total de Solicitudes Canceladas                               |                 |                    |                    |                    |
| Localidad   | Abril/2021      | Mayo/2021          | Junio/2021         |                    |
| Barrios Unidos  | 11 (30,5%)      | 20 (55,5%)         | 37 (88%)           | 68 (59,6%)         |
| Engativá  | 60 (41,4%)      | 81 (64,3%)         | 132 (82,5%)        | 273 (63,3%)        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>71 (39%)</b> | <b>101 (62,3%)</b> | <b>169 (83,7%)</b> | <b>341 (62,5%)</b> |

Tabla 12. Total de Solicitudes Canceladas Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 (SIGAB PQR, 2021)

Referente al análisis de los tiempos de atención, se analizan los tiempos de las siguientes situaciones:

- Tiempos de atención de la solicitud: Debido a que las solicitudes de recolección de residuos especiales de origen domiciliario ingresan como una PQR; en marco de las reuniones que se han realizado con interventoría durante los meses de junio y julio, el análisis de los tiempos de atención de la solicitud se encuentra en función de los tiempos establecidos por la normatividad en lo referente a atención de PQR's.
- Tiempos de atención de la recolección: Desde el momento en el que el usuario acepta la prestación del servicio de recolección de residuos de construcción demolición de parte del concesionario Bogotá Limpia, según el Reglamento Técnico Operativo (2 días hábiles)



## Informe mensual de Supervisión y Control

- Tiempos de contacto y/o visita de aforo: Tiempo en días transcurrido entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo por parte del concesionario donde se explica al usuario las tarifas y forma de recolección para la prestación del servicio especial.

### Abril – Tiempo Atención Solicitud:

Conforme a lo anterior, a partir de la información entregada por SIGAB, solamente el mes de abril no permitió evaluar los tiempos de contacto y/o visita de aforo, dado que el concesionario no cargo dicha información en las solicitudes tramitadas en este mes. Por tanto, a continuación se presentan los tiempos de atención de la solicitud en virtud de lo establecido para manejo y atención de PQR's, diferenciando los canales de comunicación de las radicaciones por localidad:

| Tiempos de Atención Solicitud (días calendario) <sup>4</sup> | Engativá               |           |           | Barrios Unidos         |           |
|--|------------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|
|  | Medio de radicación    |           |           | Medio de radicación    |           |
|  | Correo electrónico 110 | Línea 110 | Línea 195 | Correo electrónico 110 | Línea 110 |
| 6-10 d   | 1                      | 16        |           | 1                      | 4         |
| 10-15 d  | 1                      | 37        |           |                        | 5         |
| 16-20 d  |                        | 3         |           |                        | 1         |
| >20 d  |                        | 1         | 1         |                        |           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b>               | <b>57</b> | <b>1</b>  | <b>1</b>               | <b>10</b> |

Tabla 13. Tiempos de atención de solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en abril de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

De lo anterior, se puede observar que durante el mes de abril, la mayor cantidad de solicitudes que fueron canceladas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y la línea 195. La mayor cantidad de solicitudes canceladas o no efectivas (no se realizó recolección) tuvieron respuesta en el periodo de 10 a 15 días calendario.

### Mayo – Tiempo Atención Solicitud:

Para el mes de mayo, la mayor cantidad de solicitudes que fueron canceladas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y la página web. Llama la atención que tanto para el mes de mayo como para el mes de junio, un porcentaje de solicitudes no contaban con información de fechas de calificación y/o notificación reportada en SIGAB; para el mes de mayo corresponde a un 46% sin información. Descartando estos reportes sin información, la mayor cantidad de solicitudes canceladas o no efectivas (no se realizó recolección) tuvieron respuesta en el periodo de 10 a 15 días calendario.

| Tiempos de Atención (días calendario) | Engativá            |         |           |          | Barrios Unidos      |          |
|---------------------------------------|---------------------|---------|-----------|----------|---------------------|----------|
|                                       | Medio de radicación |         |           |          | Medio de radicación |          |
|                                       | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110 | Web      | Línea 110           | Web      |
| 6-10 d                                |                     |         | 10        | 1        | 1                   |          |
| 10-15 d                               |                     |         | 12        |          |                     |          |
| 16-20 d                               |                     |         | 10        |          | 2                   |          |
| Sin información (46%)                 | 1                   |         | 47        |          | 16                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1</b>            |         | <b>79</b> | <b>1</b> | <b>19</b>           | <b>1</b> |

Tabla 14. Tiempos de atención de solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en mayo de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

<sup>4</sup> No hace referencia a atención de la recolección, una vez usuario acepta la prestación del servicio dado que es un servicio voluntario adicional.



## Informe mensual de Supervisión y Control

### Mayo – Tiempo de visita y/o aforo:

En lo referente a los tiempos ocurridos entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo; para el mes de mayo, la mayor cantidad de solicitudes que fueron canceladas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y la página web. Considerando el gran porcentaje de solicitudes sin información de fechas de visita y/o notificación, descartando estos reportes sin información, la mayor cantidad de solicitudes canceladas o no efectivas (no se realizó recolección) tuvieron visitas de aforo en un periodo de 3 a 5 días calendario.

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) – Visita | Engativá            |         |           |          | Barrios Unidos      |          |
|---|---------------------|---------|-----------|----------|---------------------|----------|
|   | Medio de radicación |         |           |          | Medio de radicación |          |
|   | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110 | Web      | Línea 110           | Web      |
| Menor o igual a 2                                 |                     |         | 4         |          |                     |          |
| 3-5 d   |                     |         | 25        |          | 3                   |          |
| 6-10 d  |                     |         | 3         |          |                     |          |
| Sin información                                   | 1                   |         | 47        | 1        | 16                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1</b>            |         | <b>79</b> | <b>1</b> | <b>19</b>           | <b>1</b> |

Tabla 15. Tiempos de visita de aforo solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en mayo de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### Junio – Tiempo Atención Solicitud:

Para el mes de junio, la mayor cantidad de solicitudes que fueron canceladas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y SDQS. Llama la atención que tanto para el mes de junio como para el mes de mayo, un porcentaje de solicitudes no contaban con información de fechas de calificación y/o notificación reportada en SIGAB; para el mes de junio corresponde a un 82% sin información. Descartando estos reportes sin información, la mayor cantidad de solicitudes canceladas o no efectivas (no se realizó recolección) tuvieron respuesta en el periodo de 16 a 20 días calendario.

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) | Engativá            |         |            |          | Barrios Unidos         |           |
|--|---------------------|---------|------------|----------|------------------------|-----------|
|  | Medio de radicación |         |            |          | Medio de radicación    |           |
|  | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110  | SDQS     | Correo electrónico 110 | Línea 110 |
| 10-15 d                                  |                     |         |            |          |                        | 5         |
| 16-20 d                                  |                     |         | 14         |          |                        | 2         |
| >20 d                                    |                     |         | 8          |          |                        |           |
| Sin información (82%)                    |                     |         | 108        | 2        | 1                      | 29        |
| <b>TOTAL</b>                             |                     |         | <b>130</b> | <b>2</b> | <b>1</b>               | <b>36</b> |

Tabla 16. Tiempos de atención de solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en junio de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### Junio – Tiempo de visita y/o aforo:

En lo referente a los tiempos ocurridos entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo; para el mes de junio, la mayor cantidad de solicitudes que fueron canceladas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y SDQS. Considerando el gran porcentaje de solicitudes sin información de fechas de visita y/o notificación, descartando estos reportes sin información, la mayor cantidad de solicitudes canceladas o no efectivas (no se realizó recolección) tuvieron visitas de aforo en un periodo de 3 a 5 días calendario.



## Informe mensual de Supervisión y Control

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) – Visita | Engativá            |         |            |          | Barrios Unidos      |                    |
|---|---------------------|---------|------------|----------|---------------------|--------------------|
|   | Medio de radicación |         |            |          | Medio de radicación |                    |
|   | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110  | SDQS     | Línea 110           | Correo Electrónico |
| Menor o igual a 2                                 |                     |         | 5          |          |                     |                    |
| 3-5 d   |                     |         | 13         |          | 5                   |                    |
| 6-10 d  |                     |         | 4          |          | 2                   |                    |
| Sin información                                   |                     |         | 108        | 2        | 29                  | 1                  |
| <b>TOTAL</b>                                      |                     |         | <b>130</b> | <b>2</b> | <b>36</b>           | <b>1</b>           |

Tabla 17. Tiempos de visita de aforo solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en junio de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### 2.2.3.2 Solicitudes Atendidas

Como resultado de la validación realizada a cada una de las solicitudes de recolección de RCDs domiciliarios, se encontró que 204 (37,5%) de las 545 solicitudes fueron atendidas en el trimestre de análisis. Un porcentaje menor en comparación con el primer trimestre del año. A continuación se enlista la cantidad de solicitudes atendidas en cada uno de los meses del segundo trimestre diferenciados por localidad. Si bien en el mes de junio se registró mayor cantidad de solicitudes de recolección, fue el mes que también registro menos solicitudes efectivas mientras que abril fue el mes que más servicios efectivos registró.

Dentro del análisis por localidad, en el trimestre de revisión (abril, mayo, junio); la mayor cantidad de servicio efectivos en el trimestre fue en la localidad de Barrios Unidos, a pesar de ser la que menos solicitudes registró (40,3%).

| Resultados Solicitudes Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 |                    |                   |                   | Total<br>Localidad |
|---|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Total de Solicitudes Efectivas                                |                    |                   |                   |                    |
| Localidad   | Abril/2021         | Mayo/2021         | Junio/2021        |                    |
| Barrios Unidos  | 25 (69,4%)         | 16 (44,4%)        | 5 (11,9%)         | 46 (40,3%)         |
| Engativá  | 85 (58,6%)         | 45(35,7%)         | 28 (17,5%)        | 158 (36,7)         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>110 (60,8%)</b> | <b>61 (37,6%)</b> | <b>33 (16,3%)</b> | <b>204 (37,5%)</b> |

Tabla 18. Total de Solicitudes Atendidas efectivas Recolección RCDs domiciliarios – ASE 4 (SIGAB PQR, 2021)

Referente al análisis de los tiempos de atención, se analizan los tiempos de las siguientes situaciones:

- Tiempos de atención de la solicitud: Debido a que las solicitudes de recolección de residuos especiales de origen domiciliario ingresan como una PQR; en marco de las reuniones que se han realizado con interventoría durante los meses de junio y julio, el análisis de los tiempos de atención de la solicitud se encuentra en función de los tiempos establecidos por la normatividad en lo referente a atención de PQR's.
- Tiempos de atención de la recolección: Desde el momento en el que el usuario acepta la prestación del servicio de recolección de residuos de construcción demolición de parte del concesionario Bogotá Limpia, según el Reglamento Técnico Operativo (2 días hábiles)
- Tiempos de contacto y/o visita de aforo: Tiempo en días transcurrido entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo por parte del concesionario donde se explica al usuario las tarifas y forma de recolección para la prestación del servicio especial.

#### Abril – Tiempo Atención Solicitud:

Conforme a lo anterior, a partir de la información entregada por SIGAB, solamente el mes de abril no permitió evaluar los tiempos de contacto y/o visita de aforo, dado que el concesionario no cargo dicha información en las solicitudes tramitadas en este mes. Por





## Informe mensual de Supervisión y Control

tanto, a continuación se presentan los tiempos de atención de la solicitud en virtud de lo establecido para manejo y atención de PQR's, diferenciando los canales de comunicación de las radicaciones por localidad:

| Tiempos de Atención Solicitud (días calendario) <sup>5</sup> | Engativá               |           |           | Barrios Unidos         |           |
|--|------------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|
|  | Medio de radicación    |           |           | Medio de radicación    |           |
|  | Correo electrónico 110 | Línea 110 | Línea 195 | Correo electrónico 110 | Línea 110 |
| 6-10 d   |                        | 34        |           |                        | 11        |
| 10-15 d  |                        | 48        |           |                        | 14        |
| 16-20 d  |                        | 3         |           |                        |           |
| <b>TOTAL</b>   |                        | <b>85</b> |           |                        | <b>25</b> |

Tabla 19. Tiempos de atención de solicitudes efectivas de RCDs domiciliarios en abril de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

De lo anterior, se puede observar que durante el mes de abril, la totalidad de las solicitudes efectivas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades. La mayor cantidad de solicitudes efectivas (se realizó recolección de los residuos especiales) tuvieron respuesta en el periodo de 10 a 15 días calendario.

### Mayo – Tiempo Atención Solicitud:

Para el mes de mayo, la mayor cantidad de solicitudes que fueron efectivas (se realizó recolección de residuos especiales) ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades y en un menor porcentaje para otros medios como el correo electrónico y verbalmente. La mayor cantidad de solicitudes efectivas tuvieron respuesta en el periodo de 10 a 15 días calendario para la localidad de Engativá y 6-10 días calendario para la localidad de Barrios Unidos. Para este caso no se presentaron solicitudes sin información de fechas de atención.

| Tiempos de Atención (días calendario) | Engativá            |          |           |     | Barrios Unidos      |     |
|---------------------------------------|---------------------|----------|-----------|-----|---------------------|-----|
|                                       | Medio de radicación |          |           |     | Medio de radicación |     |
|                                       | Correo electrónico  | Verbal   | Línea 110 | Web | Línea 110           | Web |
| 6-10 d                                | 1                   | 1        | 14        |     | 7                   |     |
| 10-15 d                               |                     |          | 18        |     | 5                   |     |
| 16-20 d                               |                     |          | 10        |     | 4                   |     |
| >20 d                                 |                     |          | 1         |     |                     |     |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1</b>            | <b>1</b> | <b>43</b> |     | <b>16</b>           |     |

Tabla 20. Tiempos de atención de solicitudes efectivas de RCDs domiciliarios en mayo de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### Mayo – Tiempo de visita y/o aforo:

En lo referente a los tiempos ocurridos entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo; para el mes de mayo, la mayor cantidad de solicitudes que fueron efectivas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades. La mayor cantidad de solicitudes efectivas (se realizó recolección) tuvieron visitas de aforo en un periodo de 3 a 5 días calendario. Para este caso no se presentaron solicitudes sin información de fechas de atención.

<sup>5</sup> No hace referencia a atención de la recolección, una vez usuario acepta la prestación del servicio dado que es un servicio voluntario adicional.



## Informe mensual de Supervisión y Control

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) – Visita | Engativá            |         |           |          | Barrios Unidos      |     |
|---|---------------------|---------|-----------|----------|---------------------|-----|
|   | Medio de radicación |         |           |          | Medio de radicación |     |
|   | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110 | Verbal   | Línea 110           | Web |
| Menor o igual a 2                                 | 1                   |         | 2         |          | 3                   |     |
| 3-5 d   |                     |         | 32        |          | 11                  |     |
| 6-10 d  |                     |         | 9         | 1        | 2                   |     |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1</b>            |         | <b>43</b> | <b>1</b> | <b>16</b>           |     |

Tabla 21. Tiempos de visita de aforo solicitudes efectivas de RCDs domiciliarios en mayo de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### Junio – Tiempo Atención Solicitud:

Para el mes de junio, la mayor cantidad de solicitudes que fueron efectivas (se realizó recolección de residuos especiales) ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades. La mayor cantidad de solicitudes efectivas tuvieron respuesta en el periodo de 16 a 20 días calendario para la localidad de Engativá y más de 20 días calendario para la localidad de Barrios Unidos. Para este caso no se presentaron solicitudes sin información de fechas de atención.

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) | Engativá            |         |           |          | Barrios Unidos         |           |
|--|---------------------|---------|-----------|----------|------------------------|-----------|
|  | Medio de radicación |         |           |          | Medio de radicación    |           |
|  | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110 | Verbal   | Correo electrónico 110 | Línea 110 |
| 16–20 d                                  |                     |         | 19        |          |                        | 2         |
| >20 d                                    |                     |         | 8         | 1        |                        | 3         |
| <b>TOTAL</b>                             |                     |         | <b>27</b> | <b>1</b> |                        | <b>5</b>  |

Tabla 22. Tiempos de atención de solicitudes efectivas de RCDs domiciliarios en junio de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### Junio – Tiempo de visita y/o aforo:

En lo referente a los tiempos ocurridos entre la radicación de la solicitud y el contacto y/o visita de aforo; para el mes de junio, la mayor cantidad de solicitudes que fueron efectivas ingresaron inicialmente a través de la línea 110, en las dos localidades. La mayor cantidad de solicitudes efectivas (se realizó recolección) tuvieron visitas de aforo en un periodo de 3 a 5 días calendario. Para este caso no se presentaron solicitudes sin información de fechas de atención.

| Tiempos de Atención<br>(días calendario) – Visita | Engativá            |         |           |          | Barrios Unidos      |                    |
|---|---------------------|---------|-----------|----------|---------------------|--------------------|
|   | Medio de radicación |         |           |          | Medio de radicación |                    |
|   | Correo electrónico  | Escrito | Línea 110 | Verbal   | Línea 110           | Correo Electrónico |
| Menor o igual a 2                                 |                     |         | 7         | 1        |                     |                    |
| 3-5 d   |                     |         | 18        |          | 4                   |                    |
| 6-10 d  |                     |         | 2         |          | 1                   |                    |
| <b>TOTAL</b>                                      |                     |         | <b>27</b> | <b>1</b> | <b>5</b>            |                    |

Tabla 23. Tiempos de visita de aforo solicitudes canceladas de RCDs domiciliarios en junio de 2021 (SIGAB PQR, 2021)

### 2.2.3.3 Disposición final

| Mes          | Tipo      | Engativá    |            | Barrios Unidos |             | TOTAL        |
|--------------|-----------|-------------|------------|----------------|-------------|--------------|
|              |           | Solicitudes | M3         | Solicitudes    | M3          |              |
| Abril        | Escombros | 85          | 135,1      | 25             | 37,4        | <b>172,4</b> |
| Mayo         | Escombros | 45          | 57,6       | 16             | 23,6        | <b>104,2</b> |
| Junio        | Escombros | 28          | 33,3       | 5              | 8,7         | <b>42</b>    |
| <b>TOTAL</b> |           | <b>158</b>  | <b>226</b> | <b>46</b>      | <b>69,7</b> | <b>318,6</b> |

Tabla 24. Volumen de escombros habilitados en abril, mayo y junio de 2021 (SIGAB PQR, 2021)



Respecto a la cantidad reportada por el concesionario en su informe de ejecución mensual, las cantidades no corresponden con las reportadas en el SIGAB encontrando diferencias significativas en la cantidad de volumen y solicitudes atendidas; en su Informe mensual de junio No 41 (Radicado UAESP 20217000325572 del 14 de julio), el concesionario afirma que se recogieron, transportaron y dispusieron en el Relleno Sanitario Doña Juana un total de 73,05 toneladas de residuos sólidos, provenientes de la atención de solicitudes de recolección de residuos sólidos domiciliarios especiales; y que se dispuso en la escombrera operada por Máquinas Amarillas S.A.S. un peso estimado de 54,35 toneladas de residuos sólidos.

Del análisis realizado a cada una de las solicitudes del trimestre (enero a marzo); el 87% reportaba la recolección de escombros limpio correspondiente a aproximadamente 629,92 m<sup>3</sup> que debieron disponerse en escombreras autorizadas en la ciudad, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico Operativo. Sin embargo, en el reporte cargado en SIGAB solamente las peticiones de número interno 794965 de enero y 821705 de febrero, reportan disposición en escombrera. Por tanto, de acuerdo con la información reportada en SIGAB, el 99,5 % fue dispuesto en el Relleno Sanitario.

Con el fin de verificar el sitio de disposición al que fueron llevados los escombros habilitados, se realizó la consulta a través del SIGAB en el módulo FCR/PQR / Gestión Financiera Comercial / Consultas Planos / Planos facturación / Servicios Domiciliarios Facturados/; realizando la consulta para aquellas solicitudes radicadas entre abril y junio de 2021; encontrando nuevamente que solo dos de todas las demás solicitudes, reportan sitio de disposición final “Escombrera” aun cuando una de ellas reporta que el tipo de residuos es “mixtos”. Con preocupación de que más del 98% de las solicitudes tuvieron sitio de disposición final el Relleno Sanitario, incumpliendo la normatividad ambiental vigente al respecto.

| PQR    | Fecha de radicación | Observaciones PQR  | Detalle PQR                                   | Tipo Residuos | Disp. Final Escombros |
|--------|---------------------|--|---|---------------|-----------------------|
| 921740 | 25-jun-21           | Se visito el punto el 29 de junio de 2021, se habilito 4 mt3 de residuos mixtos. | Recolección de ramas y pasto                  | Mixtos        | Escombrera            |
| 871578 | 23-APR-21           | se habilita 3 m3 según PQR 871578  | Solicitud servicio de escombros domiciliarios | Limpio        | Escombrera            |

Tabla 25. Solicitudes del segundo trimestre con reporte de disposición en Escombrera (SIGAB PQR, 2021)

Dado lo anterior, y como resultado de mesas de trabajo con el ente interventor, este ha realizado ajustes a las actividades de seguimiento y supervisión de este componente con el fin de revisar y contar con la información pertinente que permita el seguimiento a la atención de estos servicios. Se tendrá en consideración las observaciones presentadas en este informe conforme a lo que señale la interventoría en su informe del mes de julio sobre dicho componente.

## 2.3 CONTENERIZACIÓN

### 2.3.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Proyección Capital en el componente de contenedores, del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.3.1.1 Programación y Ejecución de las verificaciones en campo

La Interventoría realizó un total de 232 verificaciones en campo con el fin de validar la prestación del servicio en Contenedores, así:



| Localidad     | Verificaciones Planeadas | Verificaciones Ejecutadas | % de ejecución | Verificaciones con hallazgos Técnico operativos | Cantidad de Hallazgos Técnico operativos |
|---------------|--------------------------|---------------------------|----------------|---|--|
| Ubicación     | -                        | 2                         | -              | 2   | 2  |
| Operación     | 37                       | 74                        | 200,0%         | 2   | 2  |
| Mantenimiento | 30                       | 55                        | 183,3%         | 36  | 89                                       |
| Lavado        | 30                       | 101                       | 336,7%         | 57  | 75                                       |
| <b>Total</b>  | <b>97</b>                | <b>232</b>                | <b>-</b>       | <b>97</b>                                       | <b>168</b>                               |

Tabla 26. Total de verificaciones realizadas – Contenerización (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)

### 2.3.1.2 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo del mes de junio de 2021 en el componente de Contenerización:

- La Interventoría realizó 232 verificaciones en campo de las cuales identificó un total de 168 hallazgos técnico-operativos; de lo cual:
  - La localidad con mayor cantidad de hallazgos encontrados fue Engativá.
  - El hallazgo más reiterativo correspondió a la afectación del área limpia, con un 26% de representación con respecto a la totalidad de los hallazgos.
- Para este periodo se encuentra en proceso de revisión la SAC N°100 relacionada con la capacidad nominal de contenerización.
- Para este periodo se dio apertura a la SAC N°114, relacionada con el lavado de contenedores.
- El Concesionario ha dado respuesta de manera oportuna a los hallazgos informados por la Interventoría mediante la Matriz Interactiva.

### 2.3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

#### 2.3.2.1 Ubicación de contenedores

En la siguiente tabla se muestran las cantidades de contenedores Aprovechables y No Aprovechables presentes en cada localidad a corte del 30 de junio de 2021:

| Localidad            | Cantidad Contenedores |               |
|----------------------|-----------------------|---------------|
|                      | No Aprovechables      | Aprovechables |
| Engativá             | 1.594                 | 1.233         |
| Barrios Unidos       | 39                    | 201           |
| <b>Total general</b> | <b>1.633</b>          | <b>1.434</b>  |

Tabla 27. Contenedores instalados por localidad. (Bogotá Limpia, junio 2021)

#### 2.3.2.2 Contenedores Reubicados

De los contenedores instalados en el mes del presente informe, se procedió con la reubicación de 9 contenedores destinados para el almacenamiento de residuos sólidos no aprovechables y 122 para material aprovechable, como se relaciona a continuación. Lo anterior debido a diferentes causas tales como análisis de capacidad, actualización de información, solicitud de la comunidad, etc.



| Localidad al Final del Periodo | Cantidad Contenedores |               |
|--------------------------------|-----------------------|---------------|
|                                | No Aprovechables      | Aprovechables |
| Engativá                       | 9                     | 114           |
| Barrios Unidos                 | 0                     | 8             |
| <b>Total general</b>           | 9                     | 122           |

Tabla 28. Contenedores reubicados por localidad. (Bogotá Limpia, junio 2021)

### 2.3.2.3 Contenedores Vandalizados

Durante el mes de este informe no se presentaron casos de contenedores vandalizados.

### 2.3.2.4 Mantenimiento preventivo de Contenedores

Durante el mes del presente informe se atendieron un total 5.604 contenedores, a los cuales se les realizó limpieza externa, ajuste de tapón, ajuste de sistema de apertura, ajuste de caucho, verificación de señalización, así como la revisión y ajuste de todos los mecanismos y elementos del contenedor con el fin de garantizar su correcto funcionamiento; tal y como se relacionan en la siguiente tabla:

| Localidad            | Cantidad Contenedores |               |
|----------------------|-----------------------|---------------|
|                      | No Aprovechables      | Aprovechables |
| Engativá             | 2.703                 | 2.421         |
| Barrios Unidos       | 78                    | 402           |
| <b>Total general</b> | 2.781                 | 2.823         |

Tabla 29. Mantenimientos Preventivos de contenedores realizados. (Bogotá Limpia, junio 2021)

### 2.3.2.5 Mantenimiento correctivo de Contenedores

Durante el mes de este informe, se realizaron un total de 526 mantenimientos correctivos, como se detalla a continuación:

| Localidad            | Cantidad Contenedores |               |
|----------------------|-----------------------|---------------|
|                      | No Aprovechables      | Aprovechables |
| Engativá             | 481                   | 45            |
| Barrios Unidos       | 0                     | 0             |
| <b>Total general</b> | 481                   | 45            |

Tabla 30. Mantenimientos Correctivos de contenedores realizados. (Bogotá Limpia, junio 2021)

### 2.3.2.6 Lavado de Contenedores

Durante el mes de este informe, se realizaron un total de 6.781 actividades del lavado del interior de los contenedores instalados en el ASE 4, así:



| Localidad            | Cantidad Contenedores Atendidos |               |
|----------------------|---------------------------------|---------------|
|                      | No Aprovechables                | Aprovechables |
| Engativá             | 5.191                           | 1.233         |
| Barrios Unidos       | 156                             | 201           |
| <b>Total general</b> | <b>5.347</b>                    | <b>1.434</b>  |

Tabla 31. Lavado de contenedores realizados. (Bogotá Limpia, junio 2021)

### 2.3.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó las siguientes visitas de supervisión y control donde se verificó el estado, capacidad y adecuado uso de los contenedores que hacen parte del Esquema de Aseo del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4.

A continuación, se presenta la relación de las visitas adelantadas durante el mes de junio de 2021 por parte del equipo de supervisión de la Unidad:

| No. | Fecha      | Localidad | Ubicación      | Objeto   | Observación   | Modalidad |       |
|-----|------------|-----------|----------------|--|---|-----------|-------|
|     |            |           |                |  |   | Terreno   | SIGAB |
| 1   | 2021-06-17 | Engativá  | Villa Luz      | Realizar visita técnica de supervisión y control al estado, capacidad y adecuado uso de los contenedores que hacen parte del Esquema de Aseo del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. | Código Interno BG010A, BG188A, BG214A<br>Contenedores de residuos Ordinarios                    | X         |       |
| 2   | 2021-06-05 | Engativá  | Garcés Navas   |  | Código interno: 241968, 241129, 240167, 241130 y 241296<br><br>Requerimiento PQR 20217000222332 | X         | X     |
| 3   | 2021-06-12 | Engativá  | Santa Helenita |  | Código interno: BG210A, BG145A, BG209A, BG166A y BG194A   | X         | X     |

Tabla 32. Visitas de supervisión realizadas por la Unidad en el componente de Contenerización – ASE 4

Como conclusiones de las visitas realizadas en los diferentes sectores se tiene:

- **Villa Luz:**
  - o Se encontraron los contenedores sin las frecuencias y los horarios de atención registrados. Uno de los contenedores presentaba suciedad exterior y grafitis a pesar de haber recibido mantenimiento dos días antes de la visita. Se le atribuye la suciedad a estar ubicado sobre tierra y con días de lluvia.
- **Garcés Navas:** En atención a PQR radicado de entrada 20217000222332 del 20210520; se realiza visita de supervisión a cinco (5) contenedores para residuos ordinarios, ubicados entre las direcciones Carrera 109 A Calle 77 B - Carrera 108 # 77-31, en el barrio Garcés Navas, en la localidad de Engativá. Una vez aplicada la lista de chequeo de revisión de parámetros de instalación y mantenimiento a través de la herramienta Survey 123; se encontró:



## Informe mensual de Supervisión y Control

Sobre la revisión parámetros de Movilidad y Ubicación. El contenedor 241296 junto con otros dos contenedores, se encontraban en el espacio de estacionamiento dispuesto para personas de movilidad reducida que ingresan al colegio del lugar. Los restantes 4 contenedores (241968, 241129, 240167 y 241130) presentaron acumulación de residuos de construcción y demolición en la parte externa. Sobre la revisión parámetros técnicos de diseño, señalización y uso; la única observación es que a pesar de que se encontraron a media capacidad debido a que corresponden a la microrruta 411021 realizada Lunes - miércoles - Viernes - Día, al interior de estos no solo se encontraron residuos ordinarios, sino disposición de residuos especiales como voluminosos y escombros.

Referente a la Revisión parámetros técnicos adicionales – Contenedores ordinarios, 4 de los 5 contenedores si bien tenían el stickers para frecuencias, no estaban debidamente marcadas; 3 de los 5 no presentaron el cierre suave de sus tapas ni el ajuste y/o presencia del caucho de la tapa que permita el cierre hermético del contenedor evitando propagación de olores.

Las observaciones encontradas en el estado actual de cada uno de los contenedores, encontrando que los 5 contenedores requerían acciones correctivas referentes a su mantenimiento entre las que se destacan el cambio de stickers, cambio de cables, reemplazo del caucho de la tapa y limpieza externa y lavado interno. Al respecto se verificaron los reportes de mantenimiento preventivo y correctivo reportado en SIGAB, debido a que se encontraron diferencias con las situaciones encontradas en campo, como la evidencia que no se hace reinstalación del caucho y la falta de ajuste del sistema de apertura; no considerados en el mantenimiento correctivo, se reforzarán las visitas de supervisión en compañía de Interventoría enfocadas en dicha actividad en los siguientes meses.

- Santa Helenita: Una vez aplicada la lista de chequeo de revisión de parámetros de instalación y mantenimiento a través de la herramienta Survey 123; se encontró:

Sobre la revisión parámetros de Movilidad y Ubicación. los contenedores cumplieron con todos los aspectos. Sobre la revisión parámetros técnicos de diseño, señalización y uso; dos de los 5 contenedores no contaban con las señales preventivas reflectivas laterales y de prohibido parquear, y en algunos el número interno no estaba identificable porque había sido borrado o tenía pintura encima. Frente al uso al momento de la visita se encontraba el camión recolector prestando el servicio en concordancia con la frecuencia de la microrruta 411065 por tanto no se presentaron rebosamientos en los contenedores.

Referente a la Revisión parámetros técnicos adicionales – Contenedores ordinarios, 3 de los 5 contenedores no contaban con las frecuencias de recolección señaladas en el contenedor, 3 de los 5 contenedores fueron afectados por el robo de una de las tapas superiores, afectando el funcionamiento de la tapa de apertura y por ende la presentación y funcionamiento del contenedor, los 5 no presentaban cierre suave y 3 presentaron afectaciones en los cauchos de las tapas (sumado a la falta de la tapa precitada).

Las observaciones encontradas en el estado actual de cada uno de los contenedores, encontrando que los 5 contenedores requerían acciones correctivas referentes a su mantenimiento entre las que se destacan la reposición de la tapa hurtada, el cambio de stickers (prohibido parquear y laterales reflectivas), cambio de cables, reemplazo del caucho de la tapa y limpieza externa y lavado interno. Debido a que se evidencia la necesidad de mantenimientos correctivos como la reposición de tapas, el cambio de stickers y la falta de ajuste del sistema de apertura; no considerados en el mantenimiento correctivo, se reforzarán las visitas de supervisión en dicha actividad en los siguientes meses y en el siguiente mes se emitirá requerimiento al concesionario con las observaciones y análisis encontradas en estas visitas.

Como soporte de la información suministrada en la tabla anterior, se anexan los informes de las visitas de campo y las evidencias de las consultas y seguimiento realizados en el SIGAB.



## 2.4 CESTAS

### 2.4.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Proyección Capital en el componente de cestas, del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.4.1.1 Mantenimiento de Cestas- Verificaciones

A continuación, se relacionan las verificaciones realizadas en campo durante el mes de abril por parte de la Interventoría en la ASE 4 en lo que refiere a mantenimiento de cestas:

| Cestas Públicas  | Cantidad de Verificaciones / Hallazgos |                |
|------------------|--|----------------|
|                  | Engativá                               | Barrios Unidos |
| Existentes       | 5/0                                    | 0/0            |
| Tipo I (M-121)   | 22/0                                   | 17/0           |
| Tipo II (M-123)  | 3/1                                    | 0/0            |
| Tipo III (M-124) | 16/9                                   | 0/0            |

Tabla 33. Relación de verificaciones realizadas por parte de Interventoría sobre mantenimiento de cestas (Consortio Proyección Capital, junio 2021)

#### 2.4.1.2 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual del mes de junio de 2021 en el componente de Cestas:

- La Interventoría realizó 63 verificaciones en campo de las cuales identificó un total de 10 hallazgos técnico-operativos, de lo cual:
  - La Localidad con mayor cantidad de hallazgos encontrados fue para Engativá.
  - El hallazgo más reiterativo fue el relacionado con el no engrase de las cestas públicas, con un 100% de representación con respecto a la totalidad de los hallazgos.

### 2.4.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

#### 2.4.2.1 Ubicación de cestas

De acuerdo con el Informe presentado por Bogotá Limpia S.A.S E.S.P; la cantidad de cestas que se tienen por localidad a corte de 30 de junio, son:

| Cestas     | Localidad |                | Totales |
|------------|-----------|----------------|---------|
|            | Engativá  | Barrios Unidos |         |
| Existentes | 1.895     | 752            | 2.647   |
| Tipo M-121 | 1.837     | 1.601          | 3.438   |
| Tipo M-123 | 1.145     | 0              | 1.145   |





| Cestas     | Localidad |                | Totales |
|------------|-----------|----------------|---------|
|            | Engativá  | Barrios Unidos |         |
| Tipo M-124 | 1.043     | 102            | 1.145   |

Tabla 34. Inventario de Instalación de Cestas (Bogotá Limpia, junio 2021)

## 2.5 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA

La actividad de barrido y limpieza se desarrolla en las áreas públicas<sup>6</sup> de las localidades de Barrios Unidos y Engativá, pertenecientes al ASE 4; de manera manual y mecánica, en concordancia con las frecuencias mínimas y los horarios establecidos en la última actualización de la línea base del PGIRS adoptada mediante el Decreto Distrital No. 345 de 2020<sup>7</sup> y lo consignado en el Reglamento Técnico Operativo adoptado mediante Resolución 026 de 2018.

### 2.5.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el Plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Consorcio Proyección Capital en el componente del servicio de barrido y limpieza del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.5.1.1 Programación y ejecución de las verificaciones en campo

A continuación, se realiza un comparativo entre las verificaciones ejecutadas por la interventoría frente a la programación de estas en el mes de junio de 2021, correspondiente al componente de barrido y limpieza. Las cantidades reportadas como programadas se tomaron del Anexo No. 2 “Programación de Interventoría” del Informe mensual entregado por la Interventoría mediante radicado UAESP 20217000350462 del 27 de julio de 2021. Anexo que también fue radicado en la Unidad mediante consecutivo UAESP 20217000242302 del 31 de mayo de 2021.

| Componente            | Localidad      | Verificaciones programadas | Verificaciones ejecutadas | % Ejecución | Verificaciones con hallazgos Técnico operativos | Cantidad de Hallazgos Técnico operativos |
|-----------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|-------------|---|--|
| Manual                | Barrios Unidos | 224                        | 169                       | 210%        | 32  | 38                                       |
|                       | Engativá       |                            | 302                       |             | 64  | 74                                       |
| <b>Total Manual</b>   |                | <b>224</b>                 | <b>471</b>                |             | <b>96</b>                                       | <b>112</b>                               |
| Mecánica              | Barrios Unidos | 9                          | 4                         | 189%        | 2   | 2  |
|                       | Engativá       |                            | 13                        |             | 5   | 5  |
| <b>Total Mecánica</b> |                | <b>9</b>                   | <b>17</b>                 |             | <b>7</b>  | <b>7</b>                                 |
| <b>TOTAL</b>          |                | <b>233</b>                 | <b>488</b>                | <b>209%</b> | <b>103</b>                                      | <b>119</b>                               |

Tabla 35. Verificaciones de Barrido y Limpieza ASE 4 (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)

Como se puede observar, la Interventoría realizó mayor cantidad de verificaciones que las programadas inicialmente para el componente de barrido y limpieza. Los Hallazgos producto de estas verificaciones en campo, fueron gestionados a través de la matriz interactiva, donde el hallazgo más recurrente para tanto el componente manual como mecánico en las dos localidades fue “No se

<sup>6</sup>Aplica a las vías pavimentadas y no pavimentadas, ciclo-rutas, puentes, glorietas, rotondas, orejas, senderos y mixtos, separadores centrales y laterales de vías vehiculares, alamedas, parques públicos en sus diferentes modalidades, plazas, plazoletas y zonas duras.

<sup>7</sup>Aplicable desde el 01 de abril de 2021



*observa el área limpia*”; adicionalmente, para el componente de barrido manual el segundo hallazgo más reiterativo fue “*No se hace la liberación de la totalidad de las zonas duras de la microrruta*”.

Referente a la gestión de dichos hallazgos a través de la Matriz Interactiva a cargo de Interventoría, para Barrido Manual en el mes de junio, se dio cierre a 11 hallazgos pendientes de mayo de 2021; y del mes de junio propiamente, 93 hallazgos fueron cerrados, y 19 fueron notificados la última semana de junio de 2021 de los cuales, su gestión se relacionará en el siguiente informe. Respecto a Barrido y Limpieza Mecánica, se dio cierre a 5 hallazgos quedando 2 hallazgos sin gestionar, que fueron notificado en la última semana de junio de 2021, cuya gestión se verá reflejada en el mes siguiente.

### 2.5.1.2 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo del mes de junio de 2021 en el componente de Barrido y Limpieza:

- La Interventoría identificó para el mes de mayo de 2021, que los kilómetros ejecutados por el Concesionario están por debajo en 1.026,43 kilómetros de la cantidad establecida en el PGIRS como referencia; pero evidenció congruencia en el reporte de ejecución de microrutas de acuerdo con lo requerido en el Reglamento Técnico Operativo y lo establecido en el Plan Operativo.<sup>8</sup>
- La Interventoría realizó 488 verificaciones en campo de las cuales identificó un total de 119 hallazgos técnico-operativos, de lo cual:
  - La Localidad con mayor cantidad de hallazgos encontrados fue Engativá.
  - El hallazgo más reiterativo fue el relacionado con el área limpia, con un 67% de representación.
- El Concesionario ha dado respuesta de manera oportuna a los hallazgos informados por la Interventoría mediante la Matriz Interactiva.

### 2.5.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

Con ocasión a la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS del Distrito Capital, adoptada mediante el Decreto No. 345 de 2020, la Empresa Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P. realizó la correspondiente actualización del plan operativo del componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la cual fue remitida a la Interventoría Consorcio Proyección Capital y a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, el día 12 de marzo de 2021, mediante el oficio No. 137-21-CLL-BL-RLG (UAESP 20217000116082 del 15/03/2021), dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 26 de 2018, por la cual se adopta el Reglamento Técnico Operativo de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C.

Posteriormente, a través del oficio No. UAESP-CPC-ASE4-2421-21 del 5 de abril de 2021 (Radicado UAESP 20217000152402 del 07/04/2021), la Interventoría remitió las observaciones a la actualización del plan operativo del componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas de la Empresa Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P., las cuales fueron atendidas mediante el comunicado No. 193-21-CLL-BL-RLG del 23 de abril de 2021 (UAESP 20217000182592 del 26/04/2021) mediante el cual envían una nueva versión del plan operativo (archivos shapefile y PDF).

Éste último fue nuevamente revisado por la Interventoría y como resultado, se le remitió el comunicado UAESP-CPC-ASE4-2482-21 del 5 de mayo de 2021 (Radicado UAESP 20217000199382 DEL 05/05/2021) con las observaciones pertinentes. El Concesionario respondió con el comunicado 251-21-CLL-BL-RLG del 26 de mayo de 2021 (Radicado UAESP 20217000234462 del 26/05/2021),

<sup>8</sup> Revisión documental por parte de Interventoría corresponde al Informe de Concesionario del mes de mayo de 2021.



## Informe mensual de Supervisión y Control

el cual se encuentra en revisión por la Interventoría.

En la siguiente tabla se relacionan los kilómetros atendidos en las localidades de Barrios Unidos y Engativá por parte del concesionario Bogotá Limpia SAS, durante el mes de junio de 2021 relacionados en su Informe Mensual No 41 (Radicado UAESP 20217000325572 del 14 de julio); discriminados por localidad y tipo de barrido:

| Total Km Atendidos | Localidad      |           | Total             |
|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|                    | Barrios Unidos | Engativá  |                   |
| Barrido Mecánico   | 5.581,99       | 6.883,17  | 12.465,16         |
| Barrido Manual     | 11.855,29      | 23.391,87 | 35.247,16         |
| Total              | 17.437,28      | 30.275,04 | <b>47.712,32*</b> |

Tabla 36. Kilómetros atendidos en barrido manual y mecánico en la ASE 4 en el mes de junio. (Bogotá Limpia, junio 2021)

\*El total de kilómetros atendidos en barrido y limpieza manual y mecánico en las localidades de Barrios Unidos y Engativá a partir de la información reportada en el informe del concesionario para el mes junio de 2021; será analizado y validado por la interventoría en su informe del mes de julio de 2021, por lo tanto este valor está sujeto a revisión.

### 2.5.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó las siguientes visitas de supervisión y control al componente de barrido y limpieza para el mes de junio de 2021:

| # | Fecha      | Localidad                 | Ubicación                              | Objeto   | Observación                                    | Modalidad |       |
|---|------------|---------------------------|--|--|--|-----------|-------|
|   |            |                           |  |  |  | Terreno   | SIGAB |
| 1 | 2021-06-04 | Barrios Unidos            | Barrios Gaitán y 12 de Octubre         | Realizar visita técnica de supervisión y control al componente de Barrido y Limpieza del Esquema de Aseo del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. | Microruta 431169 – Barrido y limpieza manual   | X         |       |
| 2 | 2021-06-04 | Barrios Unidos – Engativá | Vías principales                       |  | Microruta 432001 – Barrido y limpieza mecánica |           | X     |
| 3 | 2021-06-12 | Engativá                  | Carrera 77 A Calle 71 – Santa Helenita |  | Microruta 431471 – Barrido y limpieza manual   | X         |       |
| 4 | 2021-06-12 | Barrios Unidos            | Carrera 64 No 67D-98 – JJ Vargas       |  | Microruta 431174 – Barrido y limpieza manual   | X         |       |
| 5 | 2021-06-22 | Engativá                  | Vías principales                       |  | Microruta 432006 – Barrido y limpieza mecánica |           | X     |

Tabla 37. Visitas de supervisión realizadas por la Unidad en el componente Barrido y Limpieza – ASE 4 – junio 2021

De las visitas realizadas durante este periodo se puede inferir que:

- ✓ En general, el operador de aseo cumple con la prestación del servicio de Barrido y Limpieza Manual dentro de las frecuencias y horarios establecidos en su Plan Operativo y en la programación e información reportada en SIGAB. La actividad en general se realiza cumpliendo los parámetros técnicos establecidos en el Reglamento Técnico Operativo adoptado mediante Resolución UAESP 026 de 2018.
- ✓ Durante la actividad, en las microrutas revisadas, se evidenció en todo momento el cumplimiento de la garantía de área limpia.



## Informe mensual de Supervisión y Control

- ✓ Durante el acompañamiento de las rutas de barrido manual, se evidenció la realización de actividades de descaneque, barrido de residuos en zonas verdes, bordillos y andenes, y liberación de zonas duras; sin afectación de sumideros. Frente a las rutas de barrido mecánico revisadas, cumplieron con las rutas dentro de las frecuencias establecidas en el Plan Operativo.
- ✓ El personal a cargo de las actividades contó con los elementos de protección personal requeridos, en buen estado y con adecuado uso; entre estos, guantes, overol, impermeable y tapabocas. Adicionalmente contaban con el mapa de la microrruta a cargo, y las herramientas de trabajo requeridas para el desarrollo de la actividad como es cepillo, escoba, pala, bolsas con el logo de la empresa, entre otros.

Como soporte de la información suministrada en la tabla y comentarios anteriores, se anexan los informes de las visitas de campo y consultas realizadas a través del SIGAB.

### 2.5.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S)

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó la revisión y análisis de peticiones, quejas y reclamos (PQR'S) radicadas al operador Bogotá Limpia, según la información reportada por el SIGAB, para determinar la queja recurrente en los periodos de mayo y junio de 2021 en el componente de Barrido y Limpieza.

Se presentaron en total 85 (48%) solicitudes para el mes de mayo y 92 (52%) para el mes de junio; las cuales se encuentran discriminadas por localidad en la siguiente tabla, donde se evidencia que la mayor cantidad de peticiones para los dos meses, corresponden a situaciones en la localidad de Engativá con un 82%:

| MES            | ENGATIVÁ   | BARRIOS UNIDOS | TOTAL      |
|----------------|------------|----------------|------------|
| Mayo /2021     | 71         | 14             | 85         |
| Junio /2021    | 72         | 20             | 92         |
| <b>TOTALES</b> | <b>143</b> | <b>34</b>      | <b>177</b> |

Tabla 38. PQR's mayo y junio 2021 por localidad - Componente Barrido y Limpieza - SIGAB

De los medios de radicación de dichas solicitudes, la línea 110 se constituye en el medio con mayor cantidad de solicitudes registradas con un 78% en los dos meses, en especial para la localidad de Engativá como se evidencia en la siguiente gráfica. Llama la atención que no se reportaron aquellas tipificadas como UAESP- Interventoría, que hace referencia a aquellas solicitudes trasladadas o requeridas al operador, aun cuando en esos dos meses desde esta Unidad si se realizaron traslados de este tipo al concesionario. Para la localidad de Engativá, se utilizaron más canales de comunicación para la radicación de PQR's (7) en comparación con la localidad de Barrios Unidos (3).

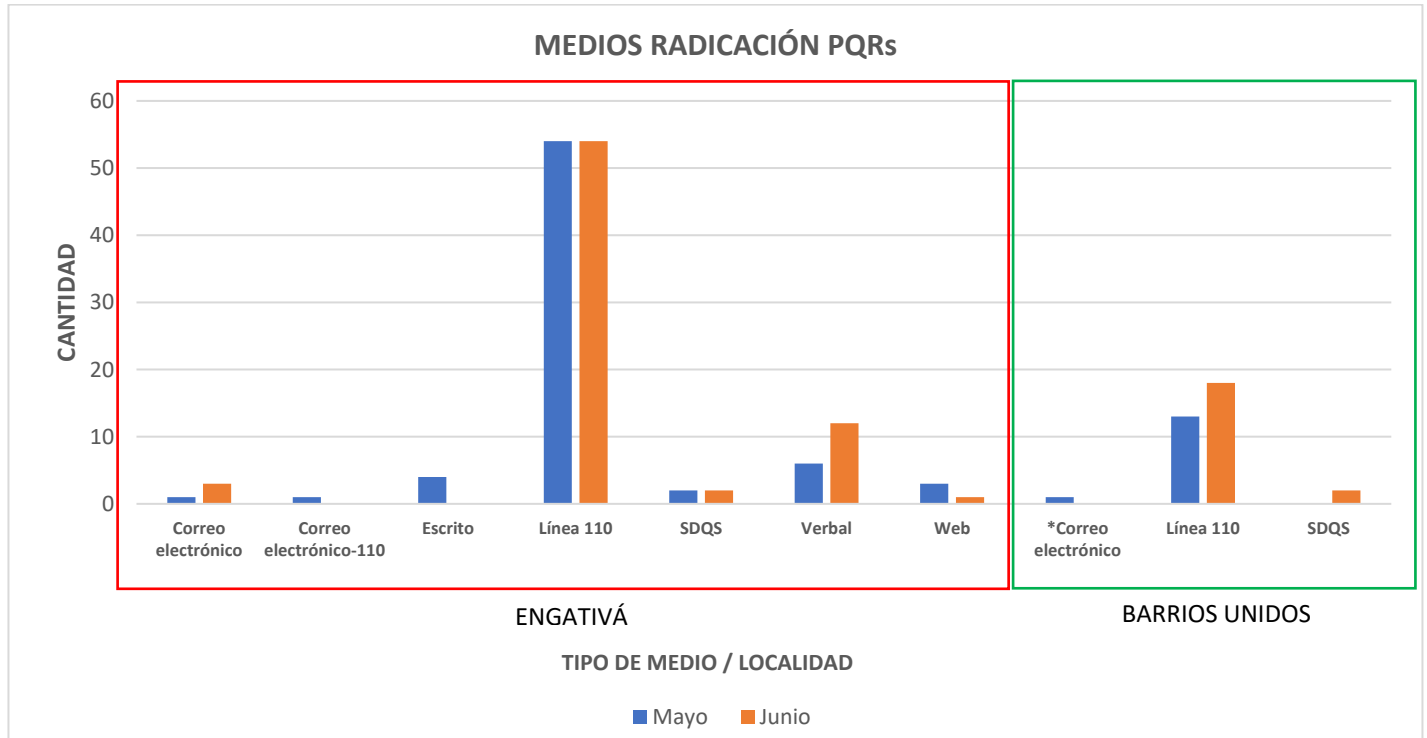


Ilustración 3. Medios de radicación PQR's Barrido y Limpieza Mayo -Junio 2021

En cuanto a las temáticas presentadas, en la siguiente tabla se enlistan las cantidades de solicitudes registradas para cada mes (mayo y/o junio) y localidad referente a cada uno de los temas abordados en dichas solicitudes; destacando que el **48%** de las solicitudes son referentes a **Inconformidades en la frecuencia de barrido** (igual que en el primer y segundo bimestre de análisis) para las dos localidades, seguido de las quejas referentes a la prestación del servicio deficiente (21%).

| TEMA   | ENGATIVÁ    |              | BARRIOS UNIDOS |              | TOTAL |
|--|-------------|--------------|----------------|--------------|-------|
|  | Mayo / 2021 | Junio / 2021 | Mayo / 2021    | Junio / 2021 |       |
| Barren y dejan montones                                      |             | 1            |                |              | 1     |
| Barrido deficiente   | 12          | 9            | 2              | 5            | 28    |
| Bolsas de barrido sin recoger                                | 1           | 4            |                |              | 5     |
| Inconformidad en frecuencia de barrido                       | 35          | 38           | 7              | 5            | 85    |
| Calidad deficiente de barrido                                | 1           | 4            | 1              |              | 6     |
| Inconformidad servicios Barrido y limpieza – corte de césped | 1           | 1            |                |              | 2     |
| No barren peatonal   | 2           |              |                |              | 2     |
| No descanecan  | 7           | 2            | 1              | 2            | 12    |
| Comportamiento conductor y/o operarios                       |             | 1            |                |              | 1     |
| Cestas convertidas en punto crítico                          | 2           |              | 1              |              | 3     |
| Solicitud limpieza cestas                                    |             |              | 1              |              | 1     |
| Solicitud retiro cestas                                      | 3           | 3            | 1              |              | 7     |
| Cestas – Campañas pedagógicas                                | 1           |              |                |              | 1     |
| Solicitud instalación cestas                                 | 1           | 8            |                | 8            | 17    |



| TEMA                                    | ENGATIVÁ    |              | BARRIOS UNIDOS |              | TOTAL |
|---|-------------|--------------|----------------|--------------|-------|
|   | Mayo / 2021 | Junio / 2021 | Mayo / 2021    | Junio / 2021 |       |
| Solicitud reinstalación cestas hurtadas | 5           |              |                |              | 5     |
| Felicitación                            |             | 1            |                |              | 1     |
| <b>Total</b>                            | 10          | 12           | 1              | 8            | 177   |

Tabla 39. PQR's mayo y junio 2021 por localidad y temática - Componente Barrido y Limpieza - SIGAB

Respecto a estas solicitudes, de acuerdo con la información reportada en SIGAB, el operador ha realizado visitas técnicas de verificación y sus respuestas de atención han estado enfocadas en la retroalimentación al equipo operativo y el fortalecimiento en la supervisión en el cumplimiento de frecuencias y horarios y prestación del servicio. Sumado además a la gestión realizada de parte de la Interventoría a través de los hallazgos cargados en la matriz interactiva y el desarrollo de varias SAC que se han impuesto en meses anteriores; dado que es uno de los componentes, junto con Corte de césped, con más hallazgos reportados en el ejercicio realizado por Interventoría.

## 2.6 ACTIVIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

### 2.6.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Proyección Capital en el componente de lavado de áreas públicas del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.6.1.1 Programación y ejecución de las verificaciones en campo

A continuación, se realiza un comparativo entre las verificaciones ejecutadas por la interventoría frente a la programación de estas en el mes de junio de 2021, correspondiente al componente de lavado de áreas públicas. Las cantidades reportadas como programadas se tomaron del Anexo No. 2 “Programación de Interventoría” del Informe mensual entregado por la Interventoría mediante radicado 20217000350462 del 27 de julio de 2021. Anexo que también fue radicado en la Unidad mediante consecutivo UAESP 20217000242302 del 31 de mayo de 2021.

| Componente               | Localidad      | Verificaciones programadas | Verificaciones ejecutadas | % Ejecución | Verificaciones con hallazgos Técnico operativos | Cantidad de Hallazgos Técnico operativos |
|--------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|-------------|---|--|
| Lavado de áreas públicas | Barrios Unidos | 12                         | 0                         | 8%          | 0   | 0  |
|                          | Engativá       |                            | 1                         |             | 0   | 0  |
| <b>Total Manual</b>      |                | <b>12</b>                  | <b>1</b>                  | <b>8%</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>                                 |

Tabla 40. Verificaciones de Lavado de áreas Públicas ASE 4 (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)

La ejecución de solo una visita de verificación se debió a que el concesionario solo programo la intervención para el mes de junio de 1 solo puente peatonal. Al respecto, Interventoría señala en su Informe mensual No 40 – Técnico Operativo que producto de la verificación en campo, no se identificaron hallazgos.

Cabe anotar que de acuerdo con lo establecido en la línea base del PGIRS adoptado mediante el Decreto No. 652 de 2018; la frecuencia establecida para Lavado de áreas Públicas es de dos veces al año, una semestral.



## 2.6.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

En su Informe de Ejecución No 41 del mes de junio (Radicado UAESP 20217000325572 del 14 de julio); el concesionario Bogotá Limpia SAS ESP, señala que para el mes de junio de 2021 en el marco de la actualización realizada al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, adoptada mediante el Decreto No. 345 de 2020 y de acuerdo con lo indicado en la Resolución CRA No. 720 de 2015; ejecutó la actividad de lavado de un total de 1 puente peatonal, equivalente a 137 m2, ubicado en la localidad de Engativá.

Adicionalmente señala que, “*dio cumplimiento a la primera frecuencia de lavado establecida para los puentes peatonales que hacen parte del inventario del ASE4, considerando su ubicación geográfica y los acuerdos de barrido, lavado y limpieza, la cual corresponde a dos (2) veces por año; una (1) vez por semestre.*”

Por tanto, para el semestre de Julio a Diciembre se revisará el reporte de la segunda frecuencia de intervención de los 76 puentes peatonales a cargo del concesionario Bogotá Limpia - ASE 4.

## 2.6.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el resultado de las visitas de seguimiento para verificar la prestación del servicio, en cuanto cronograma y calidad del servicio; se desarrollarán en el próximo informe (Julio 2021).

## 2.7 ACTIVIDADES DE CORTE DE CÉSPED

### 2.7.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Proyección Capital en el componente de corte de césped del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.7.1.1 Programación y ejecución de las verificaciones en campo

Con base en la programación remitida por el concesionario para junio de 2021, la Interventoría definió los sitios a visitar con el fin de hacer la verificación y el control de la actividad de corte de césped; las verificaciones realizadas en el mes de junio de 2021 se adelantaron de la siguiente manera:

|   | Localidad |                | Totales |
|---|-----------|----------------|---------|
|   | Engativá  | Barrios Unidos |         |
| Cantidad de Verificaciones                          | 278       | 29             | 307     |
| Cantidad de Verificaciones con Hallazgos - Forestal | 73        | 13             | 86      |
| Cantidad de Hallazgos Forestal                      | 81        | 14             | 95      |

Tabla 41. Cantidad de Verificaciones y Hallazgos ASE 4 Corte de Césped. (Consorcio Proyección Capital, junio 2021)

Se registraron un total de 95 hallazgos del componente forestal, de los cuales, la localidad que más presentó fue Engativá con 81 hallazgos en 73 verificaciones.



### 2.7.1.2 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo del mes de junio de 2021 en el componente de Corte de césped:

- Se concluye que, de los 95 hallazgos evidenciados, los más representativos son: La zona verde presenta césped con altura mayor de los 10 cm, con 61 hallazgos, el Concesionario dio cierre a conformidad al 83,15 % del total de hallazgos reportados durante junio de 2021, donde 79 fueron cerrados al momento del corte para el informe, 16 en estado sin gestionar, dentro de los tiempos de respuesta del operador.
- Los metros cuadrados ejecutados por el Concesionario durante el mes de junio de 2021 no sobrepasan los establecidos en el PGIRS.
- Las principales deficiencias encontradas en campo están relacionadas con: no se realiza corte de césped en el área circular que invade la base de los árboles, borde y operación de corte de césped sin daños o lesiones.
- El Concesionario ha dado respuesta de manera oportuna a los hallazgos informados por la Interventoría mediante la Matriz Interactiva.
- Durante el mes de junio de 2021, no se presentaron requerimientos de PQRS interpuestos.

### 2.7.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

#### 2.7.2.1 Inventario de áreas verdes: Áreas verdes susceptibles de atención

De acuerdo con el informe presentado por el concesionario Bogotá Limpia, a corte del 30 de junio de 2021 se cuenta con un inventario de zonas verdes para el ASE No. 4 de un área total susceptible del servicio de corte de césped de **5.529.198,98** metros cuadrados (m2). El inventario inicial entregado por UAESP a Bogotá Limpia SAS- ESP en junio de 2018, ha sido actualizado mediante treinta y cuatro (34) actas. En la siguiente tabla, se presenta el resumen del inventario por tipo de zona verde y localidad:

| Tipo de Zona Verde | Área m <sup>2</sup> |                     |                     |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                    | Barrios Unidos      | Engativá            | Total               |
| Andén Público      | 218.212,79          | 637.058,19          | 855.271             |
| Glorieta           | 2.020,00            | 11.068,00           | 13.088,00           |
| Oreja              | 52.724,00           | 96.495,00           | 149.219,00          |
| Parque             | 669.574,00          | 2.358.539,00        | 3.028.113           |
| Ronda Hídrica      | 77.278,00           | 384.331,00          | 461.609             |
| Separador Vial     | 197.829,00          | 414.520,00          | 612.349             |
| Vía Peatonal       | 450,00              | 3.382,00            | 3.832,00            |
| Zona Ambiental     | 58.949,00           | 371.623,00          | 430.572,00          |
| <b>Total</b>       | <b>1.277.036,70</b> | <b>4.277.016,19</b> | <b>5.554.052,89</b> |

Tabla 42. Inventario de Áreas Verdes Susceptibles de Atención. (Bogotá Limpia, junio 2021)

#### 2.7.2.2 Áreas verdes atendidas

Para el mes de junio de 2021, Bogotá Limpia SAS - ESP realizó el corte de césped en 894 zonas verdes que representan una atención





## Informe mensual de Supervisión y Control

de 5.554.052,98 m<sup>2</sup> en las dos localidades Engativá (77,01%) y Barrios Unidos (22,99%). En la siguiente tabla se presenta el resumen de la atención del servicio de corte de césped por localidad.

|                                 | Localidad      |              | Total        |
|---------------------------------|----------------|--------------|--------------|
|                                 | Barrios Unidos | Engativá     |              |
| # Zonas Verdes Atendidas        | 215            | 679          | 894          |
| Área Atendida (m <sup>2</sup> ) | 1,277,036.79   | 4,277,016.98 | 5.554,052.98 |

Tabla 43. Inventario de Áreas Verdes atendidas en el mes de junio. (Bogotá Limpia, junio 2021)

A continuación, se presenta el consolidado para cada tipo de zona verde atendida en cantidad de zonas verdes y área por localidad durante el mes de junio de 2021.

| Tipo de Área      | Barrios Unidos                       |  | Engativá                             |  |
|-------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
|                   | Cantidad de Áreas Verdes Intervenido | Metros Cuadrados Intervenido (m <sup>2</sup> ) | Cantidad de Áreas Verdes Intervenido | Metros Cuadrados Intervenido (m <sup>2</sup> ) |
| Andén             | 34                                   | 218.212,79                                     | 74                                   | 637.058,19                                     |
| Glorieta          | 1                                    | 2.020,00                                       | 4                                    | 11.068,00                                      |
| Oreja             | 8                                    | 52.724,00                                      | 14                                   | 96.495,00                                      |
| Parque            | 128                                  | 669.574,00                                     | 472                                  | 2.358.539,00                                   |
| Ronda Canal / Río | 4                                    | 77.278,00                                      | 13                                   | 384.331,00                                     |
| Separador vial    | 29                                   | 197.829,00                                     | 63                                   | 414.520,00                                     |
| Vía Peatonal      | 2                                    | 450,00   | 1                                    | 3.382,00                                       |
| Zona Ambiental    | 9                                    | 58.949,00                                      | 38                                   | 371.623,00                                     |
| <b>Total</b>      | <b>215</b>                           | <b>1.277.036,79</b>                            | <b>679</b>                           | <b>4.277.016,19</b>                            |

Tabla 44. Áreas verdes atendidas en el mes de junio en corte de césped. (Bogotá Limpia, junio 2021)

### 2.7.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó las siguientes visitas de supervisión y control al componente de corte de césped para el mes de junio de 2021:

| No. | Fecha      | Localidad | Ubicación                  | Objeto  | Observación   | Modalidad |       |
|-----|------------|-----------|----------------------------|---|---|-----------|-------|
|     |            |           |                            |   |   | Terreno   | SIGAB |
| 1   | 2021-06-12 | Engativá  | Carrera 70 C<br>Calle 86 A | Realizar visita técnica de supervisión y control a las actividades del componente de Corte de césped adelantadas en | Se verifica en campo la ejecución de la actividad, aplicando la lista de chequeo correspondiente. | X         |       |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| No. | Fecha      | Localidad      | Ubicación              | Objeto  | Observación | Modalidad  |       |
|-----|------------|----------------|------------------------|---|-------------|--|-------|
|     |            |                |                        |   |             | Terreno  | SIGAB |
| 2   | 2021-06-22 | Engativá       | Calle 69 B Carrera 105 | campo por parte del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. |             | X  |       |
| 3   | 2021-06-28 | Barrios Unidos | Carrera 56B #68        |   |             | Se verifica en campo la ejecución de la actividad, según la programación cargada al SIGAB por parte del concesionario. | X     |

Tabla 45. Visitas de supervisión realizadas por la Unidad en el componente Corte de Césped – ASE 4 en el mes de junio de 2021.

En las visitas se revisó el cumplimiento de la programación reportada en SIGAB, mediante la verificación en los puntos correspondientes. Posteriormente se revisó el desarrollo de la actividad verificando la calidad de esta y el cumplimiento de los parámetros técnico-operativos, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo. Como soporte de la información suministrada en la tabla anterior, se anexan los informes de las visitas de campo y las evidencias de las consultas y seguimiento realizado en el SIGAB.

### 2.7.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S)

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó la revisión y análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentados en los meses de mayo y junio de 2021. A continuación, se presenta un análisis detallado frente a las PQRS relacionadas con el componente para cada mes:

#### MAYO

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                                  |                |                     |                   |                |
|--|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS – Inconformidad en el corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 7  | 885790         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 901958         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 890662         | Línea 110           | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 883187         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 881523         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 880594         | Línea 110           | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 896664         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |

Tabla 46. Análisis de PQRS - Componente de Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, mayo 2021).

Ahora bien, para las solicitudes relacionadas con “quejas” por inconformidad en el corte de césped, se obtuvo la siguiente información:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                                  |                |                     |                   |                |
|--|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS – Inconformidad en el corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 5  | 894253         | Verbal              | Queja             | Engativá       |
|  | 898812         | Línea 110           | Queja             | Barrios Unidos |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                                  |                |                       |                   |                |
|--|----------------|-----------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS – Inconformidad en el corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación   | Tipo de solicitud | Localidad      |
|  | 892795         | Línea 110             | Queja             | Engativá       |
|  | 901442         | Línea 110             | Queja             | Barrios Unidos |
|  | 898580         | Línea 110             | Queja             | Engativá       |
|  | 881451         | Línea 110             | Queja             | Engativá       |
|  | 890392         | UAESP - Interventoría | Queja             | Engativá       |
|  | 897883         | Línea 110             | Queja             | Engativá       |
|  | 878774         | Línea 110             | Queja             | Barrios Unidos |
|  | 898355         | Línea 110             | Queja             | Barrios Unidos |
|  | 881756         | SDQS                  | Queja             | Engativá       |
|  | 884357         | UAESP - Interventoría | Queja             | Barrios Unidos |

Tabla 47. Análisis de PQRS – Inconformidad en el Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, mayo 2021).

Por último, para la actividad puntual de recolección de residuos vegetales (en este caso aplica recolección de residuos vegetales producto de la actividad de corte de césped), se obtiene por reporte SIGAB la siguiente información, la cual evidencia solicitud de tipo “reclamo” para ambas localidades, y que en su mayoría se relacionan con residuos no recolectados a tiempo después de la intervención o ejecución de la actividad:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                                  |                     |   |                   |                |                                       |
|--|---------------------|---|-------------------|----------------|---------------------------------------|
| Cantidad de PQRS – Recolección de RV – corte de césped | Medio de radicación | Cantidad de solicitudes por medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      | Cantidad de solicitudes por localidad |
| 7  | Línea 110           | 7   | Petición          | Engativá       | 5                                     |
|  |                     |   |                   | Barrios Unidos | 2                                     |

Tabla 48. Análisis de PQRS – Recolección de RV - Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, mayo 2021).

Como conclusiones del análisis de las PQRS presentadas para el componente de corte de césped en el mes de mayo se tiene que:

- El canal de atención por medio del cual se realizan más solicitudes y raditaciones es la Línea 110, seguido de los canales directos de la UAESP.
- La localidad con mayor cantidad de PQRS ya sean “reclamo” o “queja” pertenecen a la localidad de Engativá.
- Las PQRS del componente de corte de césped son menores en comparación con el componente de poda de árboles.

### JUNIO

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                         |                |                       |                   |                |
|---|----------------|-----------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS - Componente corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación   | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 10  | 920601         | Línea 110             | Reclamo           | Barrios Unidos |
|   | 909048         | UAESP - Interventoría | Reclamo           | Engativá       |
|   | 914848         | Línea 110             | Reclamo           | Engativá       |
|   | 922652         | Línea 110             | Reclamo           | Engativá       |
|   | 924354         | Línea 110             | Reclamo           | Engativá       |
|   | 922770         | Verbal                | Reclamo           | Engativá       |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                               |                |                     |                   |                |
|---|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS -<br>Componente corte de<br>césped | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
|   | 912211         | Línea 110           | Reclamo           | Engativá       |
|   | 918122         | Línea 110           | Reclamo           | Engativá       |
|   | 921879         | Línea 110           | Reclamo           | Barrios Unidos |
|   | 907097         | Línea 110           | Reclamo           | Engativá       |

Tabla 49. Análisis de PQRS - Componente de Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, Junio 2021).

Teniendo en cuenta la información presentada en la Tabla, se evidencia que la mayoría de las solicitudes correspondientes a “reclamos” se ubican en Engativá, esto, se puede relacionar principalmente a la cantidad de metros cuadrados susceptibles de atención en esta localidad. En la mayoría de los casos, este tipo de solicitudes se pueden ver ligadas a la ejecución como tal de la actividad (bordeo, corte irregular, liberación de zonas duras) o ausencia de ejecución de la actividad de corte de césped. Dentro de lo reportado en SIGAB, se tiene que, este tipo de requerimientos fueron contestados de manera satisfactoria y en los tiempos establecidos.

Ahora bien, para las solicitudes relacionadas con “quejas” por inconformidad en el corte de césped, se obtuvo la siguiente información:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB  |                |                     |                   |                |
|--|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS –<br>Inconformidad en el<br>corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 2  | 920417         | Línea 110           | Queja             | Barrios Unidos |
|  | 916760         | Línea 110           | Queja             | Engativá       |

Tabla 50. Análisis de PQRS – Inconformidad en el Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, junio 2021).

Para el análisis de este tipo de solicitudes, se ha evidenciado que, en la mayoría de los casos se dan por ausencia de ejecución de la actividad o, con temas directamente relacionados con los operarios.

Por último, para la actividad puntual de recolección de residuos vegetales (en este caso aplica recolección de residuos vegetales producto de la actividad de corte de césped), se obtiene por reporte SIGAB la siguiente información, la cual evidencia solicitud de tipo “reclamo” para ambas localidades, y que en su mayoría se relacionan con residuos no recolectados a tiempo después de la intervención o ejecución de la actividad:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB  |                |                     |                   |                |
|--|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS –<br>Recolección de RV –<br>corte de césped | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 8  | 904732         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 922282         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 906464         | Verbal              | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 911278         | Correo Electrónico  | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 921738         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 921740         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 909876         | Línea 110           |                   | Engativá       |
|  | 902913         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |

Tabla 51. Análisis de PQRS – Recolección de RV - Corte de Césped (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, junio 2021).



Como conclusiones del análisis de las PQRS presentadas para el componente de corte de césped en el mes de junio se tiene que:

- El canal de atención por medio del cual se realizan más solicitudes y radicaciones es la Línea 110, seguido de los canales directos de la UAESP.
- La localidad con mayor cantidad de PQRS ya sean “reclamo” o “queja” pertenecen a la localidad de Engativá.
- Las PQRS del componente de corte de césped son menores en comparación con el componente de poda de árboles.

## 2.8 ACTIVIDADES DE PODA DE ÁRBOLES

### 2.8.1 ANÁLISIS DEL INFORME DE INTERVENTORÍA

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP revisó y analizó el informe de Interventoría Proyección Capital en el componente del servicio de poda de árboles, del cual se presenta el siguiente resumen.

#### 2.8.1.1 Eventos SIRE (Sistema para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático)

De acuerdo con la información reportada por la Interventoría, para el mes de junio de 2021 la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) remitió al Concesionario treinta y un (31) eventos SIRE de los cuales el Concesionario reportó la atención de cinco (5). Teniendo en cuenta lo reportado por la Unidad y lo atendido por el concesionario, se puede concluir que la cifra varía por los filtros que tiene la entidad para recibir este tipo de eventos y trasladarlos al concesionario.

#### 2.8.1.2 Ejecución de las verificaciones en campo

A continuación, se relacionan las verificaciones y los hallazgos identificados por la Interventoría durante el mes de junio de 2021 las cuales fueron proyectadas en función a las programaciones remitidas por el Concesionario:

|  | Localidad |                | Totales |
|--|-----------|----------------|---------|
|  | Engativá  | Barrios Unidos |         |
| Verificación de Individuos Intervenidos por el Concesionario | 162       | 106            | 268     |
| Cantidad de Verificaciones con Hallazgos - Forestal          | 0         | 0              | 0       |
| Cantidad de Hallazgos Forestal                               | 0         | 0              | 0       |

Tabla 52. Cantidad de Verificaciones y Hallazgos ASE 4 Poda de árboles. (Bogotá Limpia, junio 2021)

En atención a las cifras presentadas en la tabla anterior, se evidencia que la localidad de Barrios Unidos tuvo una ejecución de verificaciones en campo menor en cuanto a la localidad de Engativá, esto, en gran medida se debe a la cantidad de arbolado presente en ambas localidades y, que en el caso de la localidad de Engativá aún se ejecuta primer ciclo de atención en algunos individuos arbóreos.

#### 2.8.1.3 Conclusiones de la interventoría

A continuación, se presentan las conclusiones entregadas por la Interventoría dentro de su Informe Mensual No 40 – Técnico Operativo del mes de junio de 2021 en el componente de Poda de árboles:



- No se reportaron hallazgos durante el mes de junio de 2021 realizadas por la interventoría
- En las verificaciones de campo, se realizó la valoración del manejo de avifauna, sin presentar ningún hallazgo dentro de las 268 verificaciones realizadas.
- De acuerdo con lo anterior, la Interventoría verificó que la intervención de los individuos arbóreos se realizará bajo los parámetros técnicos establecidos de acuerdo con el manual de silvicultura urbana y demás normatividad vigente y establece que, el Concesionario BOGOTÁ LIMPIA S.A. E.S.P. da cumplimiento a la atención de la actividad de poda de árboles dentro del marco del contrato N°286 de 2018.
- No se presentaron requerimientos de PQR's durante el período de mayo de 2021.

## 2.8.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

### 2.8.2.1 Plan de Poda de árboles

De acuerdo con el Plan de Podas aprobado por la Secretaría Distrital de Ambiente mediante Concepto Técnico No. 17218 de diciembre de 2018; a continuación, se presenta el avance en la ejecución de dicho plan para cada localidad según lo remitido en el Informe de ejecución No 41 del mes de junio (Radicado UAESP 20217000325572 del 14 de julio):

| Estado Plan de Podas<br>Primero Ciclo | Cantidad De Barrios / Localidad |                |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                       | Engativá                        | Barrios Unidos |
| Atendidos                             | 35                              | 37             |
| Atención Parcial                      | 44                              | 1              |
| Por Atender                           | 0                               | 0              |

| Estado Plan de Podas<br>Segundo Ciclo | Cantidad De Barrios / Localidad |                |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                       | Engativá                        | Barrios Unidos |
| Atendidos                             | 0                               | 0              |
| Atención Parcial                      | 8                               | 6              |
| Por Atender                           | 71                              | 32             |

Tabla 53. Estado Plan de podas en los diferentes barrios del ASE 4. (Bogotá Limpia, junio 2021)

La evaluación forestal (marcación) para la localidad de Engativá se realiza a corte del 30 de junio en los barrios Bochica II y Ciudad Bachué, correspondientes al segundo ciclo de atención; la marcación de primer ciclo ha finalizado en la localidad de Engativá. Dado que la atención en Barrios Unidos ha finalizado en su primer ciclo, se estarán atendiendo aquellos del segundo ciclo, el cual actualmente se encuentra en Enterríos. Para el caso del Parque Distrital Salitre, la evaluación es permanente dada la cantidad de individuos y la necesidad de atención acorde con lo evaluado, sin descuidar las demás necesidades de la localidad. Actualmente se encuentra en evaluación de segundo ciclo de atención los barrios La Castellana y Polo Club.

En el caso de las vías vehiculares, la atención del primer ciclo se encuentra concluida. Actualmente, se evalúan tramos de atención de segundo ciclo en la Avenida Calle 53.

| Estado Plan de Podas | Vías Principales Plan de Podas |            |       |       |
|----------------------|--------------------------------|------------|-------|-------|
| Atendidos            | AC 26                          | AC 53      | AC 63 | AC 68 |
|                      | AC 72                          | AC 80      | AK 14 | AK 30 |
|                      | AK 50                          | AK 68      | AK 70 | AK 86 |
|                      |                                | Auto Norte | AK 72 |       |
|                      |                                |            |       |       |

Tabla 54. Estado el Plan de podas en diferentes vías de la ASE 4. (Bogotá Limpia, junio 2021)

Durante el mes de junio de 2021, Bogotá Limpia SAS- ESP realizó la atención a 1.704 individuos arbóreos, de los cuales 392 correspondieron a la localidad de Barrios Unidos (23,47%) y 1.304 a la localidad de Engativá (76,53%). En la siguiente tabla se



## Informe mensual de Supervisión y Control

presenta la discriminación de las cantidades de árboles podados por localidad correspondientes a solicitudes registradas en la base de datos de UAESP, solicitudes de emergencia (eventos SIRE y/o actas de emergencia SDA) y Plan de Podas.

| Tipo solicitud          | Barrios Unidos | Engativá    | Total/ Tipo Atención |
|-------------------------|----------------|-------------|----------------------|
| BD UAESP <sup>9</sup>   | 7              | 109         | 116                  |
| Emergencia              | 1              | 1           | 2                    |
| Plan Podas              | 392            | 1194        | 1586                 |
| <b>Total/ Localidad</b> | <b>400</b>     | <b>1586</b> | <b>1704</b>          |

Tabla 55. Cantidad de árboles atendidos en poda en el ASE 4. (Bogotá Limpia, junio 2021)

Para el caso de los 2 árboles atendidos con tipificación de EMERGENCIA, correspondieron a Actas de la SDA y a eventos SIRE remitidos por la Unidad.

Ahora bien, considerando las categorías de altura de los 1704 árboles podados; la atención durante el mes de junio fue la siguiente:

| Categorías          | Localidad      |             | Total       |
|---------------------|----------------|-------------|-------------|
|                     | Barrios Unidos | Engativá    |             |
| 1 (> 2 A 5 Metros)  | 134            | 363         | 497         |
| 2 (>5 A 15 Metros)  | 245            | 921         | 1166        |
| 3 (>15 A 20 Metros) | 16             | 14          | 30          |
| 4 (>20 Metros)      | 5              | 6           | 11          |
| <b>Total</b>        | <b>400</b>     | <b>1304</b> | <b>1704</b> |

Tabla 56. Cantidad de árboles atendidos en poda en el ASE 4 según categoría de altura. (Bogotá Limpia, junio 2021).

### 2.8.2.2 Manejo de avifauna

Frente al tema del manejo de avifauna, no se presentan novedades al respecto. El concesionario continúa relacionando la gestión realizada en el mes de noviembre de 2020; donde se entregaron copias de las Actas de reunión celebradas con SDA los días 18 y 30 de noviembre de 2020, en las cuales ellos solicitaron el acompañamiento de la Coordinación de fauna de la SDA, con el objeto de conocer las directrices oficiales para el manejo de avifauna dentro del contexto del servicio de poda de árboles, dado que no se cuenta con directrices claras desde la entidad rectora. Posterior a estas reuniones, no se ha contado con pronunciamiento adicional de la SDA en este tema en particular.

Frente a esta situación, donde el concesionario no reporta avance frente al tema, desde la Unidad se remitió a la Secretaría Distrital de Ambiente el radicado UAESP número 20212000104951 del 09/06/2021, con el fin de solicitar directrices al respecto a la Autoridad Ambiental, hasta el momento no se ha obtenido respuesta por parte de la SDA.

### 2.8.2.3 Arbolado intervenido para despeje de luminarias

Durante el mes de junio de 2021, el concesionario Bogotá Limpia realizó el despeje del cono lumínico de 14 luminarias en espacio público de las localidades de Engativá (7) y Barrios Unidos (7) mediante la poda de los árboles que interferían con éstas.

<sup>9</sup> BD UAESP: Base de datos UAESP



### 2.8.2.4 Atención eventos SIRE

El concesionario reporta en su informe de ejecución, la atención de los siguientes eventos SIRE, referentes a recolección de residuos vegetales y varias podas de emergencia.

| Evento | Código del Evento | Tipo de Solicitud   | Fecha de Recepción | Fecha de Ejecución O Recolección | Observación                                |
|--------|-------------------|---|--------------------|----------------------------------|--|
| SIRE   | SIRE 5377997      | Recolección Residuos Vegetales  | 2-jun-21           | 4-jun-21                         | Atendido Por Operaciones BI 4 Jun 2021     |
| SIRE   | SIRE 5377968      | Recolección Residuos Vegetales  | 2-jun-21           | 4-jun-21                         | Atendido Por Operaciones BI 4 Jun 2021     |
| SIRE   | SIRE 5378019      | Recolección Residuos Vegetales  | 6-jun-21           | 6-jun-21                         | Habilitado Por Operaciones BI 06 Jun 2021  |
| SIRE   | SIRE 5378007      | Recolección Residuos Vegetales  | 6-jun-21           | 18-jun-21                        | Atendido Por Operaciones BI 18 Jun 2021    |
| SIRE   | SIRE 5377931      | Autorizado para poda de emergencia mediante acta número HAM-20210244-090. | 6-jun-21           | 15-jun-21                        | Poda De Emergencia Atendida El 15 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5377968      | Autorizado para poda de emergencia mediante acta número OIG-20210056-209  | 6-jun-21           | 15-jun-21                        | Poda De Emergencia Atendida El 15 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378308      | Recolección Residuos Vegetales  | 9-jun-21           | 10-jun-21                        | Atendido Por BI 10 Jun 2021                |
| SIRE   | SIRE 5378417      | Recolección Residuos Vegetales  | 9-jun-21           | 7-jun-21                         | Atendido Por BI 07 Jun 2021                |
| SIRE   | Sire 5378705      | Recolección Residuos Vegetales  | 14-jun-21          | 18-jun-21                        | Atendido Por BI 18 Jun 2021                |
| SIRE   | Sire 5378679      | Recolección Residuos Vegetales  | 14-jun-21          | 16-jun-21                        | Atendido Por BI 16 Jun 2021                |
| SIRE   | SIRE 5378641      | Recolección Residuos Vegetales  | 15-jun-21          | 18-jun-21                        | Habilitado Por Operaciones BI 18 Jun 2021  |
| SIRE   | SIRE 5378643      | Recolección Residuos Vegetales  | 15-jun-21          | 18-jun-21                        | Atendido Por BI 18 Jun 2021                |
| SIRE   | 5377563           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 17-jun-21                        | Atendido Por BI 17jun 2021                 |
| SIRE   | 5377563           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 17-jun-21                        | Atendido Por BI 17jun 2021                 |
| SIRE   | 5377719           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 17-jun-21                        | Atendido Por BI 17 Jun 2021                |
| SIRE   | 5378007           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 18-jun-21                        | Atendido Por Operaciones BI 18 Jun 2021    |
| SIRE   | 5378007           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 18 JUN 2021                      | Atendido Por Operaciones BI 18 Jun 2021    |
| SIRE   | 5378025           | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 17-jun-21                        | Atendido Por BI 17 Jun 2021                |
| SIRE   | Sire 5378802      | Recolección Residuos Vegetales  | 16-jun-21          | 17-jun-21                        | Atendido Por BI 17 Jun 2022                |
| SIRE   | SIRE 5378905      | Recolección Residuos Vegetales  | 18-jun-21          | 30-jun-21                        | Atendido Por BI 30 Jun 2021                |





## Informe mensual de Supervisión y Control

| Evento | Código del Evento | Tipo de Solicitud              | Fecha de Recepción | Fecha de Ejecución O Recolección | Observación                 |
|--------|-------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| SIRE   | SIRE 5378956      | Recolección Residuos Vegetales | 21-jun-21          | 22-jun-21                        | Atendido Por B1 22 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378955      | Recolección Residuos Vegetales | 21-jun-21          | 30-jun-21                        | Atendido Por B1 30 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378924      | Recolección Residuos Vegetales | 21-jun-21          | 22-jun-21                        | Atendido Por B1 22 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378905      | Recolección Residuos Vegetales | 29-jun-21          | 30-jun-21                        | Atendido Por B1 30 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378641      | Recolección Residuos Vegetales | 29-jun-21          | 30-jun-21                        | Atendido Por B1 30 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378951      | Recolección Residuos Vegetales | 29-jun-21          | 30-jun-21                        | Atendido Por B1 30 Jun 2021 |
| SIRE   | SIRE 5378956      | Recolección Residuos Vegetales | 29-jun-21          | 22-jun-21                        | Atendido Por B1 22 Jun 2021 |

Tabla 57. Resumen de eventos SIRE y actas de emergencia. (Bogotá Limpia, junio 2021).

### 2.8.2.5 Otras actividades

Adicionalmente, Bogotá Limpia S.A.S.E.S.P realizó durante el mes de junio la socialización de las labores de poda en sus localidades, informando a ciudadanos a través de vía telefónica y de redes sociales de la empresa (Adjuntan enlace de publicaciones en redes sociales e imágenes de soporte en su Informe de Ejecución):

[https://m.facebook.com/BogotaLimpiaS.A.S/videos/3261969550578899/?refsrc=https%3A%2F%2Fm.facebook.com%2Fstory.php&\\_rdr](https://m.facebook.com/BogotaLimpiaS.A.S/videos/3261969550578899/?refsrc=https%3A%2F%2Fm.facebook.com%2Fstory.php&_rdr)

### 2.8.3 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó las siguientes visitas de supervisión y control al componente de poda de árboles para el mes de junio de 2021:

| No. | Fecha      | Localidad | Ubicación                                  | Objeto   | Observación   | Modalidad |       |
|-----|------------|-----------|--|--|---|-----------|-------|
|     |            |           |  |  |   | Terreno   | SIGAB |
| 1   | 2021-06-22 | Engativá  | Calle 72 A<br>Carrera 94 –<br>Santa Rosita | Realizar visita técnica de verificación a las actividades del componente de Poda de árboles adelantadas en campo por parte del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. | Verificación de atención del arbolado reportado en SIGAB. | X         |       |
| 2   | 2021-06-28 | Engativá  | Avenida Calle 72<br>#91 A                  | Realizar visita técnica de verificación a las actividades del componente de Poda de árboles adelantadas en campo por parte del Concesionario Bogotá Limpia en el Área de Servicio Exclusivo – ASE 4. | Verificación de atención del arbolado reportado en SIGAB. | X         | X     |

Tabla 58. Visitas de supervisión realizadas por la Unidad en el componente Poda de árboles – ASE 4 – junio 2021



## Informe mensual de Supervisión y Control

En las visitas se revisó el cumplimiento de la programación reportada en SIGAB, y el desarrollo de la actividad verificando la calidad de esta y el cumplimiento de los parámetros técnico-operativos, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo. Como soporte de la información suministrada en la tabla anterior, se anexan los informes de las visitas de campo y las evidencias de las consultas y seguimiento realizado en el SIGAB.

### 2.8.3.1 Atención eventos SIRE

Desde la gestión del equipo de la UAESP, se remite al concesionario mediante correo electrónico 15 SIREs para el mes de junio de 2021. A continuación, se relacionan los SIRE remitidos para cada una de las localidades y su estado de atención:

| Localidad      | SIRE   | Situación  | Estado  |
|----------------|--|--|---|
| Engativá       | SIRE 5377997   | Recolección de residuos vegetales.   | 4/06/21   |
| Engativá       | SIRE 5377968   | Recolección de residuos vegetales.   | 4/06/21   |
| Engativá       | SIRE 5378019   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378007   | Recolección de residuos vegetales.   | Atendido el 18 de Junio<br>- Soporte enviado por correo el 20/06/2021 |
| Barrios Unidos | SIRE 5377931 - Autorizado para poda de emergencia mediante acta número HAM-20210244-090. | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Caucho Sabanero | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5377968 - Autorizado para poda de emergencia mediante acta número OIG-20210056-209  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Acacia Japonesa | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378308   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Barrios Unidos | SIRE 5378417   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Barrios Unidos | SIRE 5378705   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378679   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378641   | Recolección de residuos vegetales.   | Soporte enviado por correo el 20/06/2021                              |
| Engativá       | SIRE 5378643   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378802   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378905   | Recolección de residuos vegetales.   | 30/06/21  |
| Engativá       | SIRE 5378961   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378956   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Barrios Unidos | SIRE 5378955   | Recolección de residuos vegetales.   | 21/06/21  |
| Engativá       | SIRE 5378924   | Recolección de residuos vegetales.   | Atención y correo de Carolina el 22 de Junio                          |
| Engativá       | SSFFS-04084  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Acacia          |   |
| Engativá       | SSFFS-04432  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Pino Pátula     | No reporta  |
| Barrios Unidos | SSFFS-04623  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Acacia Japonesa | No reporta  |
| Engativá       | SSFFS-04717  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Caucho sabanero | No reporta  |
| Barrios Unidos | SIRE 5379083   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Barrios Unidos | SIRE 5379032   | Recolección de residuos vegetales.   | No reporta  |
| Engativá       | SIRE 5378905   | Recolección de residuos vegetales.   | 30/06/21  |
| Engativá       | SIRE 5378641   | Recolección de residuos vegetales.   | 30/06/21  |
| Engativá       | ACTA DE EMERGENCIA MTR-20210090-215  | Poda por emergencia de (1) individuo arbóreo de la especie Magnolio        | No reporta  |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| Localidad      | SIRE         | Situación                          | Estado     |
|----------------|--------------|------------------------------------|------------|
| Barrios Unidos | SIRE 5378951 | Recolección de residuos vegetales. | No reporta |
| Engativá       | SIRE 5378961 | Recolección de residuos vegetales. | No reporta |
| Engativá       | SIRE 5378956 | Recolección de residuos vegetales. | No reporta |
| Engativá       | SIRE 5379315 | Recolección de residuos vegetales. | No reporta |

Tabla 59. SIREs remitidos desde la UAESP al concesionario Bogotá Limpia – junio 2021. Fuente: Base de Datos SIREs, UAESP 2021.

Frente al tema relacionado con la remisión de la evidencia de atención de los eventos SIRE, es pertinente aclarar que, el concesionario atiende los eventos en los tiempos establecidos, sin embargo, en algunas ocasiones no se remiten las fechas de atención a tiempo, por tal motivo, no quedan consignadas dentro de la Base de Datos de Seguimiento de eventos SIRE y por consiguiente en el presente informe. Frente a esta situación, se abordará la situación de remitir a tiempo los soportes de atención, en la reunión de socialización del informe de interventoría en compañía del concesionario Bogotá Limpia.

### 2.8.3.2 Novedades SIGAU

Se realiza revisión de novedades SIGAU para el mes de junio, donde se reportan por parte del prestador un total de 218 novedades (situaciones o imprecisiones) que condicionan la ejecución de actividades de poda de árboles, las cuales se relacionan en la siguiente tabla:

| Novedad                                | Cantidad   |
|--|------------|
| Ausente                                | 16         |
| Árbol con altura inferior a 2 m        | 7          |
| Imprecisión en la información de SIGAU | 5          |
| Predio privado                         | 121        |
| Riesgo eléctrico                       | 43         |
| Competencia SDA (S)                    | 6          |
| Seco                                   | 1          |
| Sin código SIGAU                       | 19         |
| <b>Total</b>                           | <b>218</b> |

Tabla 60. Novedades SIGAU reportadas por Bogotá Limpia – junio de 2021. Fuente: Base de Datos Novedades SIGAU, UAESP 2021.

### 2.8.4 REVISIÓN Y ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR'S)

De acuerdo con el plan de supervisión vigente para el presente periodo, el equipo de apoyo a la supervisión de la UAESP realizó la revisión y análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentados en los meses de mayo y junio de 2021. A continuación, se presenta un análisis detallado frente a las PQRS relacionadas para cada mes:

#### MAYO

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                         |                     |   |                   |                           |                                       |
|---|---------------------|---|-------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Cantidad de PQRS - Componente poda de árboles | Medio de radicación | Cantidad de solicitudes por medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad                 | Cantidad de solicitudes por localidad |
| 42  | Correo electrónico  | 1   | Reclamo           | Barrios Unidos y Engativá | Engativá: 1                           |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                         |                       |   |                   |                           |   |
|---|-----------------------|---|-------------------|---------------------------|---|
| Cantidad de PQRS - Componente poda de árboles | Medio de radicación   | Cantidad de solicitudes por medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad                 | Cantidad de solicitudes por localidad       |
|   | Internet              | 2   | Reclamo           | Engativá                  | Barrios Unidos: 2                           |
|   | Línea 110             | 4   | Reclamo           | Barrios Unidos y Engativá | Engativá: 4                                 |
|   | SDQS                  | 9   | Reclamo           | Engativá                  | Engativá: 6<br>Barrios Unidos: 2<br>Nulo: 1 |
|   | UAESP - Interventoría | 25  | Reclamo           | Barrios Unidos y Engativá | Barrios Unidos: 4<br>Engativá: 21           |
|   | Verbal                | 1   | Reclamo           | Barrios Unidos y Engativá | Engativá: 1                                 |

Tabla 61. Análisis de PQRS - Componente de Poda de Árboles (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, mayo 2021).

Ahora bien, para la actividad puntual de recolección de residuos vegetales (en este caso aplica recolección de residuos vegetales producto de la actividad de poda de árboles), se obtiene por reporte SIGAB la siguiente información, la cual evidencia solicitud de tipo “reclamo” para ambas localidades, y que en su mayoría se pueden relacionar con residuos producto del volcamiento de algún individuo arbóreo, de una tala o incluso, residuos producto de intervención de poda de otras entidades:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                                  |                     |   |                   |                |                                       |
|--|---------------------|---|-------------------|----------------|---------------------------------------|
| Cantidad de PQRS – Recolección de RV – poda de árboles | Medio de radicación | Cantidad de solicitudes por medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      | Cantidad de solicitudes por localidad |
| 7  | Línea 110           | 7   | Petición          | Engativá       | 5                                     |
|  |                     |   |                   | Barrios Unidos | 2                                     |

Tabla 62. Análisis de PQRS – Recolección de RV – Poda de árboles (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, mayo 2021).

Como conclusiones del análisis de las PQRS presentadas para el componente de poda de árboles en el mes de abril se tiene que:

- El canal de atención por medio del cual se realizan más solicitudes y radicaciones es la UAESP – Interventoría.
- La localidad con mayor cantidad de PQRS es la localidad de Engativá.
- Las PQRS del componente de poda de árboles se presentan en mayor volumen en comparación con el componente de corte de césped.

### ABRIL

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB                         |                       |   |                   |                |                                       |
|---|-----------------------|---|-------------------|----------------|---------------------------------------|
| Cantidad de PQRS - Componente poda de árboles | Medio de radicación   | Cantidad de solicitudes por medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      | Cantidad de solicitudes por localidad |
| 55  | UAESP - Interventoría | 18  | Reclamo           | Engativá       | 35                                    |
|   | Correo electrónico    | 20  |                   |                |                                       |
|   | Línea 110             | 5   |                   |                |                                       |
|   | SDQS                  | 10  |                   |                |                                       |
|   | Verbal                | 2   |                   | Barrios Unidos | 20                                    |

Tabla 63. Análisis de PQRS - Componente de Poda de Árboles (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, junio 2021).



Ahora bien, para la actividad puntual de recolección de residuos vegetales (en este caso aplica recolección de residuos vegetales producto de la actividad de poda de árboles), se obtiene por reporte SIGAB la siguiente información, la cual evidencia solicitud de tipo “reclamo” para ambas localidades, y que en su mayoría se pueden relacionar con residuos producto del volcamiento de algún individuo arbóreo, de una tala o incluso, residuos producto de intervención de poda de otras entidades:

| ANÁLISIS PQRS - SIGAB  |                |                     |                   |                |
|--|----------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Cantidad de PQRS –<br>Recolección de RV –<br>poda de árboles | Número de PQRS | Medio de radicación | Tipo de solicitud | Localidad      |
| 8  | 904732         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 922282         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 906464         | Verbal              | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 911278         | Correo Electrónico  | Petición          | Barrios Unidos |
|  | 921738         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 921740         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |
|  | 909876         | Línea 110           |                   | Engativá       |
|  | 902913         | Línea 110           | Petición          | Engativá       |

Tabla 64. Análisis de PQRS – Recolección de RV – Poda de árboles (Adaptación Matriz PQRS SIGAB ASE 4, junio 2021).

Como conclusiones del análisis de las PQRS presentadas para el componente de poda de árboles se tiene que:

- El canal de atención por medio del cual se realizan más solicitudes y radicaciones es la UAESP, seguido de las SQDS y Línea 110.
- El canal de atención menos utilizado por los usuarios para reporte de PQRS de poda, es la web.
- La localidad con mayor cantidad de PQRS es la localidad de Engativá, con un 64,58% de solicitudes.
- Las PQRS del componente de poda de árboles se presentan en mayor volumen en comparación con el componente de corte de césped.

## 2.9 COMPONENTE SOCIAL

### 2.9.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRESENTADAS POR EL CONCESIONARIO

En el mes de junio de 2021, se ejecutaron un total de 34 actividades en las localidades de Engativá y Barrios Unidos, enmarcadas en los proyectos del Programa de Gestión Social. Con estas actividades se logró abordar a 1.170 usuarios del servicio público de aseo.

| Localidad      | Coordinación | Informativas | Operativa | Pedagógica | Evento   | Total     |
|----------------|--------------|--------------|-----------|------------|----------|-----------|
| Engativá       | 3            | 12           | 6         | 3          | 2        | 26        |
| Barrios Unidos | 2            | 2            | 2         | 2          | 2        | 8         |
| <b>Total</b>   | <b>5</b>     | <b>14</b>    | <b>8</b>  | <b>5</b>   | <b>4</b> | <b>34</b> |

Tabla 65. Cantidad de actividades realizadas por localidad. (Bogotá Limpia, junio 2021)

Con las diferentes actividades de los proyectos del Programa de Gestión Social, se logró llegar a 1.170 usuarios en las localidades de Engativá y Barrios Unidos., como se relacionan en la siguiente tabla:



| Localidad      | Residentes | Comerciantes | Multiusuarios | Interinstitucional | Centros educativos | Total       |
|----------------|------------|--------------|---------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Engativá       | 554        | 0            | 0             | 227                | 36                 | <b>905</b>  |
| Barrios Unidos | 82         | 0            | 0             | 0                  | 183                | <b>265</b>  |
| <b>Total</b>   | <b>636</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>      | <b>227</b>         | <b>219</b>         | <b>1170</b> |

Tabla 66. Cantidad de población beneficiada por localidad. (Bogotá Limpia, junio 2021)

## 2.9.2 ANÁLISIS DE LAS VISITAS DE CAMPO REALIZADAS POR LA UAESP

De acuerdo con el informe realizado por los gestores sociales de la ASE 4, para el mes de Junio se llevaron a cabo las siguientes actividades encaminadas a dar respuesta al plan de acción planteado durante el año 2021; cabe mencionar que se anexan los respectivos soportes de las actividades relacionadas (*i.e.* informes visita administrativa y de campo, actas de reunión, etc.).

### 2.9.2.1 Actividades realizadas en el componente de Gestión Social

#### a. Acompañamiento jornadas informativas y/o sensibilizaciones

- ✓ El día 22/06/2021 Se realizó un acompañamiento y seguimiento al operador sobre manejo adecuado de contenedores, línea 110 y ley 1801 de 2016, frecuencias y horarios.

#### b. Mesas de trabajo y/o encuentros comunitarios

- ✓ 01-06-2021 Asistir al encuentro comunitario organizado por el CAI Barrió Santa maría del lago de la localidad de Engativá con el fin de atender las diferentes situaciones que ponen en conocimiento los usuarios de la zona.
- ✓ 02-06-2021 Asistir al encuentro comunitario organizado por el CAI la serena de la localidad de Engativá con el fin de atender las diferentes situaciones que ponen en conocimiento los usuarios de la zona.
- ✓ 15-06-2021 Asistir al encuentro comunitario organizado por el CAI Quirigua de la localidad de Engativá con el fin de atender las diferentes situaciones que ponen en conocimiento los usuarios de la zona.

| No | Fecha      | Localidad | Ubicación                         | Objeto  | Observación                   |
|----|------------|-----------|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| 1  | 22-06-2021 | Engativá  | Calle 89 #6-20 Barrio los cerezos | Llevar a cabo refuerzo informativo sobre el uso adecuado de contenedores, línea 110, cód. 111, separación correcta de residuos. | Sensibilización a 58 personas |

Tabla 67. Actividades realizadas componente Gestión Social.

- ✓ Dentro de las acciones propias desde Gestión Social los días 1-2-3 de Junio 2021 la jornada de juntos limpiamos Bogotá específicamente barrio la florida y san marcos II.

### 2.9.2.2 Conclusiones Componente Gestión Social – UAESP

Mediante el proceso de verificación realizado por interventoría se reconocen los siguientes **aspectos positivos** en la gestión del concesionario:

- El Concesionario fue receptivo a las recomendaciones y sugerencias realizadas por la Interventoría tanto en las actividades virtuales como en las presenciales.
- Se evidenció por parte de los Gestores del Concesionario conocimiento de los temas abordados y empatía para el trabajo con la comunidad.



## Informe mensual de Supervisión y Control

- En las actividades virtuales se evidenció un manejo adecuado del tema y de las herramientas tecnológicas existentes, lo que permitió establecer compromisos para la ejecución de actividades para el año 2021 y el apoyo interinstitucional para la mejora del proceso.
- En las actividades presenciales, se identificó que los Gestores Sociales y auxiliares, tienen conocimiento del terreno y las problemáticas existentes, lo que ha permitido que las actividades realizadas den respuesta a las situaciones manifestadas por la comunidad.
- La empatía de los Gestores Sociales ha sido clave en los procesos realizados con la comunidad, esto ha permitido el aumento de la colaboración institucional y por ende el desarrollo de procesos de recuperación de puntos de acumulación de residuos.

Sin embargo, también se evidencia los **aspectos a mejorar** por parte del concesionario:

- En la programación colocar los horarios correctos de las actividades esto permitirá la organización de los seguimientos y acompañamientos por parte de la UAESP y la Interventoría.
- En las actividades en campo se solicita al Concesionario permanecer hasta el final de esta, o informar en el momento que se retiran, toda vez que cuando se ha llegado a campo el Gestor ya no se encuentra en el punto ocasionando inconvenientes en el proceso de seguimiento de la Interventoría.
- Para las capacitaciones en Colegios, se recomienda al Gestor Social realizar actividades lúdicas de cierre con el objetivo de validar los conocimientos de los asistentes.
- En la programación remitida a la Interventoría y a la UAESP, se debe especificar en el campo de descripción si es virtual o presencial la actividad, esto facilita la organización de los seguimientos.

### 2.10 COMPONENTE ADMINISTRATIVO

#### 2.10.1 Seguimiento a las respuestas que el concesionario presenta a los requerimientos de los usuarios a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Para el mes de junio fueron ingresadas 27 solicitudes a través del SDQS; de las cuales, a la fecha del presente informe, todas presentan Resolución de respuesta de la atención por parte del concesionario Bogotá Limpia. La relación de solicitudes se presenta a continuación:

| # Petición SDQS | Radicado UAESP                | Tema                                      | Descripción   | Fecha de asignación | Fecha vencimiento actividad | Fecha finalización actividad | Resolución respuesta entidad asignada |
|-----------------|-------------------------------|---|---|---------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 1755652021      | 20217000250612 del 03/06/2021 | Poda de árboles                           | Poda de árboles   | 3/06/2021           | 22/07/2021                  | 2/07/2021                    | Resolución No. 843023 25/06/2021      |
| 1344412021      | 20217000251212 del 03/06/2021 | Poda de árboles                           | Poda de árboles   | 3/06/2021           | 16/07/2021                  | 2/07/2021                    | Resolución No. 842931 25/06/2021      |
| 1736552021      | 20217000254742 del 04/06/2021 | Poda de árboles                           | Poda de árboles   | 4/06/2021           | 19/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 845417 29/06/2021      |
| 1738802021      | 20217000255282 del 04/06/2021 | Recolección - Residuos en espacio público | Solicitud mantenimiento Humedal Jaboque - Arrojo basura         | 4/06/2021           | 21/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 844676 28/06/2021      |
| 1761102021      | 20217000252762 del 03/06/2021 | Problemática recicladores                 | Recicladores debajo de puente de la 80 con Av. Boyacá - basuras | 4/06/2021           | 22/07/2021                  | 2/07/2021                    | Resolución No. 844041 28/06/2021      |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| # Petición SDQS | Radicado UAESP                | Tema                                      | Descripción  | Fecha de asignación | Fecha vencimiento actividad | Fecha finalización actividad | Resolución respuesta entidad asignada                                |
|-----------------|-------------------------------|---|--|---------------------|-----------------------------|------------------------------|--|
| 1802692021      | 20217000261352 del 09/06/2021 | Problemática recicladores - Punto crítico | NQS calle 63 F se está convirtiendo basurero   | 11/06/2021          | 27/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 849444 02/07/2021                                     |
| 1802812021      | 20217000262732 del 10/06/2021 | Problemática recicladores - Punto crítico | Solicitud limpieza. - calle 63F con Cra 30   | 10/06/2021          | 27/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 847678 01/07/2021                                     |
| 1713102021      | 20217000249222 del 02/06/2021 | Contenerización - Retiro                  | Retiro de Contenedor de Basuras Ak 70 No 71 a 17   | 3/06/2021           | 19/07/2021                  | 2/07/2021                    | Resolución No. 840619 23/06/2021                                     |
| 1764952021      | 20217000264942 del 11/06/2021 | Contenerización - Retiro por obra         | Solicitud proceso para retiro de contenedores por obra.  | 15/06/2021          | 4/08/2021                   | 14/07/2021                   | Resolución No. 850571 06/07/2021                                     |
| 1801932021      | 20217000262152 del 10/06/2021 | Problemática recicladores                 | carretas de recicladores calle 63 F entre carreras 29 y 30, generando desechos   | 10/06/2021          | 27/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 848422 01/07/2021                                     |
| 1851712021      | 20217000268052 del 15/06/2021 | Contenerización - Retiro                  | Solicita retiro de contenedores  | 18/06/2021          | 29/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 853925 09/07/2021                                     |
| 1864052021      | 20217000268392 del 15/06/2021 | Contenerización - Reubicación             | Solicitud reubicación de contenedores.   | 17/06/2021          | 30/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 851878 07/07/2021                                     |
| 1805502021      | 20217000288182 del 24/06/2021 | Recolección - residuos vegetales          | Solicitud recolección de residuos vegetales  | 24/06/2021          | 6/08/2021                   | 9/08/2021                    | Resolución No. 858532 15/07/2021                                     |
| 1997592021      | 20217000290202 del 25/06/2021 | Poda de árboles                           | Solicitud de poda de árboles   | 26/06/2021          | 11/08/2021                  | 9/08/2021                    | Resolución No. 859757 16/07/2021                                     |
| 1859502021      | 20217000267862 del 15/06/2021 | Contenerización - Instalación             | "Solicitud instalación de contenedor   | 17/06/2021          | 30/07/2021                  | 14/07/2021                   | Resolución No. 851617 06/07/2021                                     |
| 1652042021      | 20217000293182 del 28/06/2021 | Poda de árboles                           | DIAG 87Bis Calle 89"   | 28/06/2021          | 10/08/2021                  | 9/08/2021                    | Resolución No. 861179 19/07/2021                                     |
| 1963122021      | 20217000283472 del 23/06/2021 | Problemática recicladores - Punto crítico | Solicitud de poda de árboles   | 26/06/2021          | 6/08/2021                   | 9/08/2021                    | Resolución No. 858855 15/07/2021                                     |
| 1475732021      | 20217000279632 del 21/06/2021 | Recolección y limpieza                    | Solicitud recolección y gestión interinstitucional problemática carreteros canal de los Ángeles - San Marcos Calle 66 A entre Av. Cali y Transv 93 | 1/07/2021           | 2/08/2021                   | 2/07/2021                    | Se referencia el radicado UAESP de entrada como respuesta definitiva |





## Informe mensual de Supervisión y Control

| # Petición SDQS | Radicado UAESP                | Tema   | Descripción  | Fecha de asignación | Fecha vencimiento actividad | Fecha finalización actividad | Resolución respuesta entidad asignada |
|-----------------|-------------------------------|--|--|---------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 2012462021      | 20217000291662 del 28/06/2021 | Corte de césped                                  | Solicita atención punto crítico - hueco de 2 metros - en la Carrera 15 entre 64 a y 63.                                | 29/06/2021          | 12/08/2021                  | 11/08/2021                   | Resolución No. 861016 19/07/2021      |
| 2025592021      | 20217000293962 del 28/06/2021 | Contenerización - Reubicación                    | Solicitud corte de césped y limpieza Cll 83 Carrera 100A Bochica IV  | 29/06/2021          | 12/08/2021                  | 11/08/2021                   | Resolución No. 862497 21/07/2021      |
| 1927682021      | 20217000277752 del 21/06/2021 | Social - Solicitud jornada recolección escombros | Solicitud reubicación de contenedores barrio La Española Engativá - 5 frente a colegio - problemática con recicladores | 24/06/2021          | 4/08/2021                   | 8/08/2021                    | Resolución No. 855451 12/07/2021      |
| 1986072021      | 20217000288212 del 24/06/2021 | Cestas - Retiro                                  | Jornada recolección de escombros y asesoría para ser multiusuario.   | 25/06/2021          | 10/08/2021                  | 9/08/2021                    | Resolución No. 859693 16/07/2021      |
| 1986382021      | 20217000288362 del 24/06/2021 | Cestas - Retiro                                  | Solicitud retiro de cestas públicas - CL 63C #24-29  | 25/06/2021          | 10/08/2021                  | 9/08/2021                    | Resolución No. 858859 15/07/2021      |
| 1988922021      | 20217000290422 del 25/06/2021 | Contenerización - Retiro                         | Solicitud retiro de cestas públicas - CL 63C #24-29  | 26/06/2021          | 10/08/2021                  | 9/08/2021                    | Resolución No. 860128 16/07/2021      |
| 2050962021      | 20217000298682 del 30/06/2021 | Recolección - arrojo clandestino                 | Reclamo Por Retiro De Contenedores Que Genera Mayor Contaminación. C.C Álamos Diverplaza                               | 30/06/2021          | 12/08/2021                  | 1/07/2021                    | Se cierra por Traslado a UMV          |
| 2019862021      | 20217000294002 del 28/06/2021 | Recolección - Queja prestación servicio          | Solicitud de recolección de escombros abandonados por obra   | 29/06/2021          | 12/08/2021                  | 11/08/2021                   | Resolución No. 862692 21/07/2021      |
| 1552502021      | 20217000298652 del 30/06/2021 | Recolección - Solicitud limpieza                 | Queja porque no se hace la recolección de residuos en vivienda del barrio Garcés Navas                                 | 2/07/2021           | 17/08/2021                  | 13/08/2021                   | Resolución No. 864398 23/07/2021      |

Tabla 68. SDQS asignadas al concesionario durante el mes de junio de 2021. – ASE 4

Del seguimiento realizado, se encontraron los siguientes resultados:

- Tiempos de atención de los trámites: Los colores que se observan en la tabla anterior, corresponden a:



## Informe mensual de Supervisión y Control

- Rojo: Peticiones en las cuales, fue cargada su respuesta y se dio cierre de su trámite en fechas posteriores al plazo de vencimiento establecido. Una (1) fue cargada y cerrada 3 días después de la fecha de vencimiento. Nótese que las fechas de los actos administrativos de respuesta si están dentro de los términos establecidos.
- Amarillo: No se presentaron solicitudes a las cuales se les dio cierre y respuesta en la misma fecha que aquella de vencimiento del trámite.

➤ Las temáticas abordadas en las solicitudes a través del SDQS fueron:

| Temáticas            |   | Cantidad  |
|----------------------|---|-----------|
| Cestas               | Retiro – Reubicación  | 2         |
| Contenerización      | Retiro - Reubicación  | 5         |
|                      | Retiro por obra   | 1         |
|                      | Instalación   | 1         |
| Poda                 | Solicitud poda  | 5         |
| Recicladores         | Problemática con recicladores   | 5         |
| Recolección          | Arrojo clandestino RCDs   | 1         |
|                      | Queja prestación del servicio   | 1         |
|                      | Solicitud recolección residuos vegetales                              | 1         |
|                      | Solicitud limpieza  | 3         |
| Corte de césped      | Solicitud corte de césped   | 1         |
| Sensibilización      | Solicitud de gestión institucional por manejo inadecuado de residuos. | 1         |
| <b>Total general</b> |   | <b>27</b> |

**Tabla 69. Temáticas solicitudes SDQS junio asignadas a Bogotá Limpia.**

Durante el mes de junio, la mayor cantidad de solicitudes fueron sobre poda de árboles en espacio público y problemáticas asociadas a recicladores.

➤ Observaciones adicionales de las 27 solicitudes:

- 1 SDQS (1475732021) tiene oficio de traslado del 29 de junio a concesionario (20212000119531) Debido a que funcionaria no realizó traslado a ninguna entidad ni operador, se envía al operador. Mediante radicado 20217000363082 del 02 de agosto, concesionario remite respuesta con atención a la solicitud.
- 1 SDQS (2050962021) Fue trasladada en el Sistema a la Unidad de Mantenimiento Vial debido a que en la solicitud hace referencia a la recolección de escombros producto de intervención vial.

Si bien se observa una mejora en la atención y tiempos de cumplimiento de las respuestas dadas a través del SDQS, en comparación con los meses anteriores, aun desde esta Unidad no se ha recibido respuesta al comunicado con observaciones UAESP 20212000107561 del 14 de junio, mediante el cual se solicitó al concesionario la revisión de dichas solicitudes puntuales. Se realizará un requerimiento solicitando dicha respuesta el cual se relacionará en el informe del mes de julio.



## 2.11 SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA SAC

### 2.11.1 Componente de Recolección y Transporte

Para el mes de junio no hay Solicitudes de Acción Correctiva abiertas ni se generaron nuevas en el desarrollo de la actividad de recolección y transporte.

### 2.11.2 Componente de Contenerización

Se realiza seguimiento a la SAC No. 100 y se cierra la SAC 112, como se puede ver a continuación:

| SAC No. | Localidad               | Fecha de Apertura | No. Comunicado Interventoría / UAESP            | Concepto                          | Estado Actual | Fecha de Cierre | OBSERVACIÓN SAC'S ABIERTAS  |
|---------|-------------------------|-------------------|---|-----------------------------------|---------------|-----------------|---|
| 100     | Engativá/Barrios Unidos | 2020-12-01        | UAESP-CPC-ASE4-2116-20 / (UAESP 20207000451102) | Capacidad Nominal Contenerización | ABIERTA       | N. A            | <p>El Concesionario pide prórroga con el comunicado 825-20-CLI-BL-RLG del 07/12/2020</p> <p>Se emite comunicado de cronograma UAESP-CPC-ASE4-2140-20. Del 11/12/2020</p> <p>El Concesionario emite Cronograma con 839-20-CLI-BL-RLG del 18/12/2020.</p> <p>La Interventoría emitió observaciones a este cronograma mediante UAESP-CPC-ASE4-2212-21 del 07/01/2021</p> <p>El Concesionario emite Cronograma ajustado con 025-21-CLI-BL-RLG del 18/01/2021.</p> <p>La Interventoría emite el comunicado UAESP-CPC-ASE4-2291-21 del 01-02-2021 dando el aviso del posible incumplimiento.</p> <p>A su turno el Concesionario emite el comunicado 073-21-CLI-BL-RLG del 05-02-2021.</p> <p>La Interventoría realizó el recuento de los contenedores, de acuerdo con la información remitida por el Concesionario. Como resultado, la Interventoría evidenció que el Concesionario no cumplió con la capacidad nominal para el ASE4, por lo tanto, emitió el comunicado UAESP-CPC-UAESP-3323-21 (Radicado 20217000229172) del 24/05/2021 a la UAESP, en el cual se informa del incumplimiento a la entidad.</p> <p>De acuerdo con lo presentado por la interventoría, la Subdirección de RBL remite a la Subdirección de Asuntos Legales la aceptación del informe para iniciar el</p> |



## Informe mensual de Supervisión y Control

| SAC No. | Localidad | Fecha de Apertura | No. Comunicado Interventoría / UAESP | Concepto | Estado Actual | Fecha de Cierre | OBSERVACIÓN SAC'S ABIERTAS   |
|---------|-----------|-------------------|--------------------------------------|----------|---------------|-----------------|--|
|         |           |                   |                                      |          |               |                 | procedimiento sancionatorio, mediante el radicado 20212000028983 del 08 de Junio del 2021. |

Tabla 70. Solicitud de Acción Correctiva ASE 4 – Contenerización (Consortio Proyección Capital, junio 2021.)

### 2.11.3 Componente de Barrido y Limpieza

Durante el periodo de análisis del presente informe, no se gestionaron Solicitudes de Acción Correctiva en el componente de barrido y limpieza ni mecánico ni manual.

### 2.11.4 Componente de Corte de césped

Durante el periodo de análisis del presente informe, no se gestionaron Solicitudes de Acción Correctiva en el componente de Corte de Césped.

### 2.11.5 Componente de Poda de árboles

Durante el periodo de análisis del presente informe, no se gestionaron Solicitudes de Acción Correctiva en el componente de Corte de Césped.

### 2.11.6 SAC por revisión documental

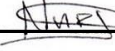
Durante el periodo de análisis del presente informe, no se gestionaron Solicitudes de Acción Correctiva en el componente de revisión documental.

## 3. APROBACIÓN DEL SUBDIRECTOR DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA

Fecha de aprobación: 2021/ 08 /24 Nombre HERMES HUMBERTO FORERO MORENO Firma 

### Nombre de los profesionales que apoyan la supervisión y control del servicio:

Nombre: Gabriel E. Rodríguez Castellanos Cargo o No. de Contrato: Profesional Universitario Firma:   
(Componente operativo)

Nombre: Nury Cobo Villamil Cargo o No. de Contrato: Profesional Universitario Firma:   
(Componente operativo)

Nombre: Maira Sofía Muñoz Rodríguez Cargo o No. de Contrato: Contratista Firma: Maira Sofía Muñoz R.  
(Componente poda de árboles y corte de césped)

Nombre: Johanna Milena Miranda Mahecha Cargo o No. de Contrato: Contratista Firma:   
(Componente gestión social)

\*\* Se incluye la totalidad de los participantes.