ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

MEMORANDO

Al contestar, por favor cite el radicado:
No.:**20171100005123**

Bogotá D.C., 20 de enero de 2017

PARA: **BEATRIZ ELENA CARDENAS CASAS**
Dirección General

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de PQRSD - Segundo Semestre 2016

Respetada Dra. Beatriz,

De manera atenta, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se remite el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la Unidad durante el segundo semestre del año 2016, en el cual se consolidan los resultados obtenidos y las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,

OMAR URREA ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de las PQRSD - segundo semestre 2016 (4 folios).
SDQSD 104432016 SAF (1 folio).
SDQSD 105182016 RBL (1 folio).
SDQSD 163762016 Aprovechamiento (1 folio).
SDQSD 909512016 Predios (1 folio).
SDQSD 1693152016 Disposición Final (1 folio).
SDQSD 1789932016Disposición Final (1 folios).
Archivo virtual Gestión de Peticiones.
Archivo Virtual Información ORFEO.

Elaboró: Dimitri Guarin Muñoz-Profesional Universitario
Revisó: Omar Urrea Romero-Jefe Oficina de Control Interno

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA UAESP) SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

INTRODUCCION

El presente informe se realiza en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala: *"Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."

Para dar cumplimiento a lo señalado, la UAESP, a través del Acuerdo No. 001 de 2012, en su Artículo 13, Numeral 5, dispuso como función de la Subdirección Administrativa y Financiera la de "*Orientar las actividades de atención a la ciudadanía relacionadas con el registro, escalamiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad*", y para su desarrollo, dentro del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad, en el Proceso Gestión de Comunicaciones cuyo Procedimiento "Atención al Ciudadano – PQRS" (Código: ES-GC-PCAC-05, Versión:06, fechado el 31/08/2015), se imparten los lineamientos para cumplir su objetivo de *"Establecer las actividades para recibir, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos, consulta, solicitud de información y sugerencias que se presenten por parte de los ciudadanos".*

Así mismo la Unidad cuenta con una dependencia encargada de recibir y redireccionar a las áreas las PQRSD que ingresan a través de los diferentes medios, para lo cual se tiene en cuenta las funciones que según el Acuerdo 01 de 2012 le competen a cada una de las dependencias, de igual manera esta dependencia debe informar a los responsables de atención al usuario de las solicitudes recibidas para que las mismas sean registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito (SDQS).

Igualmente, se tiene un punto de atención para la población aledaña al Relleno Sanitario Doña Juana en Mochuelo y un punto de atención al reciclador ubicado en el Centro de Reciclaje La Alquería.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RADICADAS EN LA UNIDAD POR MEDIO DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DURANTE EL AÑO 2016

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es el aplicativo que utilizan las entidades Distritales para que los usuarios radiquen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de manera ágil y rápida. Para el siguiente informe es importante precisar que el SDQS funciona de la siguiente manera, cada vez que se radica una solicitud:

1. El Sistema recibe la SDQS y genera un número de radicado.
2. La solicitud llega al responsable del SDQS de la Unidad y éste reasigna la solicitud al o a las áreas que deben dan respuesta.
3. Cada reasignación genera la duplicidad del número inicialmente generado, lo que significa que, si se reasigna a tres áreas, el número de radicación para efectos de informes se repite tres veces.

De acuerdo a lo mencionado, durante el año 2016 el SDQS reporta que la Unidad recibió 19.466 PQRS, siendo la Subdirección Administrativa y Financiera la que más solicitudes recibió y la Oficina de Control Interno la que menos recibió, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

TOTAL DE PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA EN SDQS AÑO 2016			
DEPENDENCIA	SDQS INGRESADAS	SDQS VENCIDAS	%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7.316	263	4%
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	4.544	491	11%
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	1.857	799	43%
EAB - Aguas de Bogotá	1.579	161	10%
CONSORCIO INTERALUMBRADO	985	58	6%
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	787	607	77%
INTERVENTORIA ISES	666	14	2%

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

TOTAL DE PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA EN SDQS AÑO 2016			
DEPENDENCIA	**SDQS INGRESADAS**	**SDQS VENCIDAS**	**%**
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	626	152	24%
ASEO CAPITAL S.A E.S.P	252	8	3%
LINEA 110	227	162	71%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	191	61	32%
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	181	11	6%
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	109	19	17%
PREDIOS	77	66	86%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	22	12	55%
UT ECOCAPITAL	14	8	57%
ARCHIVO CENTRAL	13	11	85%
INVERSIONES MONTE SACRO	13	6	46%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	4	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	1	50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
TOTAL DE SDQS RADICADAS POR DEPENDENCIA EN EL AÑO 2016	**19.466**	**2.914**	**15%**

Fuente: Sistema de Información del SDQS

De las 19.466 PQRS recibidas a 31 de diciembre de 2016, 2.637 fueron respondidas fuera del tiempo legal y 277 PQRS se encuentran vencidas. En el siguiente cuadro se puede apreciar las solicitudes vencidas entre 0 – 30 días, 31 – 90 dias y más de 90 días, siendo la línea 110 y dependencia de Predios las que registran mayor número de PQRS vencidas como se puede observar en el siguiente cuadro:

PQRS VENCIDAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIA	DIAS VENCIDOS			TOTAL
	0 - 30	31 - 90	MAS 90	
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	26	0	0	26
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	16	8	7	31
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	8	0	3	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38	0	0	38
LINEA 110	12	37	51	100
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P	7	0	0	7
PREDIOS	0	6	53	59
CONSORCIO INTERALUMBRADO	3	0	0	3
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	0	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	0	0	1
TOTAL PQRS VENCIDAS	**111**	**52**	**114**	**277**

Fuente: Sistema de información del SDQS

SOLICITUDES RADICADAS EN LA UNIDAD POR MEDIO DEL SISTEMA ORFEO DURANTE EL AÑO 2016

Durante el año 2016 la Unidad recibió 28.399 solicitudes radicadas en el Sistema Orfeo, siendo la Subdirección de Aprovechamiento la que más solicitudes recibió y la Oficina Asesora de Comunicaciones la que menos recibió, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

RADICADOS EN EL SISTEMA ORFEO AÑO 2016 POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	CANT. RADS POR DEPENDENCIA
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5.031
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	6.994

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

RADICADOS EN EL SISTEMA ORFEO AÑO 2016 POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	**CANT. RADS POR DEPENDENCIA**
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1.300
SUBDIRECCION DE DISPOSICIÓN FINAL	2.052
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	4.804
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS YALUMBRADO PUBLICO.	3.805
DIRECCION GENERAL	4.141
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	52
OFICINA DE CONTROL INTERNO	123
OFICINA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES.	83
TOTAL RADICADOS POR DEPENDENCIA	**28.399**

Fuente: Mesa de Ayuda - TICS

De las 28.399 solicitudes recibidas a 31 de diciembre de 2016, 2.073 se encuentran pendientes, según información de la mesa de ayuda: *"Se le llama pendientes a aquellos radicados que no tienen un proceso de archivo completo y reposan en carpetas de gestión"*. En el siguiente cuadro se puede apreciar las solicitudes pendientes entre 0 – 30 días, 31 – 90 días y más de 90 días, como se puede observar:

SOLICITUDES EN TRAMITE DEL AÑO 2016 INGRESADAS POR ORFEO				
DEPENDENCIA	**DIAS VENCIDOS**			**TOTAL**
	0 - 30	**31 - 90**	**MAS 90**	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	329	71	204	604
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	74	79	116	269
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	106	176	147	429

SOLICITUDES EN TRAMITE DEL AÑO 2016 INGRESADAS POR ORFEO				
DEPENDENCIA	DIAS VENCIDOS			TOTAL
	0 - 30	31 - 90	MAS 90	
SUBDIRECCION DE DISPOSICIÓN FINAL	83	53	44	180
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	97	75	158	330
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS YALUMBRADO PUBLICO.	54	33	104	191
DIRECCION GENERAL	22	6	4	32
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	5	6	9	20
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	0	2
OFICINA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES.	7	2	2	11
TOTAL GENERAL	**780**	**505**	**788**	**2073**

Fuente: Mesa de Ayuda - TICS

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. El número de solicitudes que ingresan al sistema ORFEO debe ser el mismo número de radicados que ingresan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Unidad. La diferencia que se encuentra entre el SDQS y el ORFEO evidencia que actualmente existen solicitudes que ingresan por el Sistema ORFEO y no están siendo reportadas o subidas al SDQS. Al respecto, se recomienda que todas las solicitudes que llegan por el sistema ORFEO sean subidas al aplicativo SDQS en razón a que dicho sistema es la fuente oficial de información en materia de PQRSD para todo el Distrito Capital.

2. Es importante actualizar la firma digital en cada una de las dependencias para las respuestas automáticas que emite el aplicativo a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, ya que se evidenció que se emitieron en el año 2016 respuestas automáticas donde aparece la firma de funcionarios desvinculados de la Unidad, como se puede evidenciar en los documentos anexos. (Ver comunicaciones anexas pertenecientes a la Subdirección Administrativa, Aprovechamiento y Disposición Final).

3. Es importante verificar los nombres con los cuales fueron creadas las áreas para la asignación de las PQRSD, ya que se pudo establecer que las solicitudes que debe responder la Subdirección Administrativa y Financiera se encuentran clasificadas con

el nombre de "Predios", lo cual genera confusión en el momento de realizar los seguimientos, toma de decisiones y elaboración de informes.

4. Se pudo establecer que de las (277) PQRSD vencidas, existen 114 que llevan más de 90 días sin que la Unidad emita respuesta a los ciudadanos, siendo la Subdirección Administrativa y Financiera la que presenta el mayor número de SDQS vencidas en esa categoría. Se recomienda implementar las medidas necesarias para superar esta situación.

   (Ver Archivo adjunto con el número de petición y el tiempo de vencimiento por dependencia).

5. Se pudo evidenciar que el área de SDQSD de la Unidad está conformado por tres técnicos operativos y un contratista, quienes, a pesar de tener la disposición para atender los requerimientos recibidos, evidencian algunas debilidades en la gestión a cargo de la dependencia, situación que se asocia a la falta de un líder del grupo quien, entre otras funciones, tenga la responsabilidad de ejercer control de calidad a la gestión a cargo de esta área. Para el cumplimiento de lo señalado, se recomienda considerar lo establecido en El Proceso de Gestión de Comunicaciones en su procedimiento de Atención al Ciudadano PQRS código: ES-GC-PCAC-05, punto 7. "Responsabilidad y Autoridad", que actualmente indica que: "Profesional Especializado - Subdirección Administrativa y Financiera".

a. Atender y tramitar las solicitudes, sugerencias, consultas, recomendaciones, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos, efectuando un adecuado seguimiento al trámite, contribuyendo a la optimización de la gestión administrativa de la entidad.
b. Hacer seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, en las diferentes áreas de la entidad, observando los requisitos formales y legales que exige su trámite.
c. Brindar información a los usuarios de la entidad sobre el estado de sus peticiones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
d. Acompañar el desarrollo de actividades con las unidades de quejas y reclamos de la Alcaldía Mayor y/o entidades distritales para lograr eficiencia y eficacia del sistema Distrital de Quejas y soluciones - SDQS.
e. Orientar a los ciudadanos y usuarios en la información que soliciten, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.
f. Generar las encuestas para medir la satisfacción del usuario en relación con los servicios que presta la Unidad de acuerdo a la metodología establecida. Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo y el área de desempeño".

6. Se evidencia que los informes realizados por el área de PQRSD y que deben ser remitidos a la Veeduría Distrital y publicados en la página web de la Unidad, no están siendo revisados y aprobados por un servidor que verifique la calidad de los mismos, por lo cual se reitera la necesidad de fortalecer el grupo con un servidor que lidere el proceso y asuma entre otras esta función.

7. No fue posible evidenciar el servidor responsable en el seguimiento a las PQRSD que llegan a la Unidad por medio de la página web, al igual que no se está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones que la modifican o complementan. Por lo anterior, se recomienda revisar la gestión que se está realizando en la Unidad para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley anteriormente citada, en particular a lo dispuesto en el anexo 2 de la resolución 3564 de 2015 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante la cual se reglamenta el Decreto 1081 de 2015.

8. Es importante que los líderes de los procesos en cada área ejerzan un mayor control de la PQRSD que le sean asignadas, generando controles periódicos que permitan atender las solicitudes recibidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el memorando UAESP No. 20167010026873 del 06 de julio de 2016, así como llevar a cabo el proceso de depuración de los aplicativos SDQS y Orfeo, gestionando el cierre de las solicitudes atendidas.

9. Se evidenció que los oficios emitidos por las dependencias de la Unidad se están generando sin indicar el número de radicado al cual se está dando respuesta, como tampoco se está diligenciando la casilla denominada Anexo/asociando en el aplicativo ORFEO, lo cual es necesario realizar para lograr dar por terminadas las solicitudes asignadas y evitar que en los reportes generados sigan registrando días de vencimiento cuando los mismos ya han sido atendidos.

Atentamente,

OMAR URREA ROMERO
Jefe oficina Control Interno.

Revisó: Omar Urrea Romero
Preparó: Claudia Patricia Ardila Diaz, Igor Dimitri Guarin Muñoz

Bogotá D.C., 10 de febrero de 2016.

Señor(a)
SANDRA IBETH RIVERA RUBIO
CL 90 49A 44 AP 504 TO 2

Asunto: Traslado a entidad competente Radicado - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Petición No. 104432016

Cordial Saludo:

En atención a su petición le informamos que ha sido registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y dando cumplimiento a lo preceptuado en la normatividad vigente, su solicitud se ha trasladado a ACUEDUCTO - EAB por considerarse la(s) competente(s) para evaluar, tramitar y dar respuesta a lo correspondiente.

Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio informativo para indicar la ruta que inicia su petición en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, frente a las Entidades Distritales que les corresponde dar respuesta definitiva.

Para la Administración Distrital en el desarrollo de su plan de gobierno "Bogotá Humana" es muy importante interactuar con usted; por esta razón, le invitamos a mantener actualizada su información de contacto para brindarle un mejor servicio y atención. Recuerde que, también podrá consultar el estado y detalle de su petición ingresando directamente al SDQS a través de la página www.bogota.gov.co en el link Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS con su usuario y contraseña. Así mismo, lo invitamos a consultar el portafolio de trámites y servicios del Distrito publicado en la Guía de Trámites y Servicios y la información georeferenciada de los puntos de atención en el Mapa Callejero.
Atentamente,

Susana García Casallas
Subdirección Administrativa Y Financiera
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Proyectó: Angélica Martinez
Revisó: Ligia Castañeda

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Bogotá D.C., 2 de febrero de 2016.

Respetado Señor(a)
ELVIRA DIAZ LOPEZ
CALLE 37 SUR No. 22 A 23

Asunto: Respuesta Petición Radicado - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (105182016)

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informar lo siguiente:

Cordial Saludo,

Señor (a):

Elvira Diaz López
En atención a su requerimiento allegado por nuestro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) No. 105182016, La unidad Administrativa Especial de Servicios (UAESP), le informa en atención a la comunicación del asunto y referencia, en la cual solicita la poda de 1 árbol (es) ubicado (s) en la zona verde de la Calle 37 sur 22A 23, le informamos lo siguiente: La visita técnica para verificar la pertinencia de la poda fue registrada con la solicitud No.1085 y será realizada por el operador de aseo AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., a partir de la cuarta semana de abril de 2016 de acuerdo con la programación establecida; sin embargo, ésta puede variar debido a la atención de Conceptos Técnicos de Emergencia emitidos por la Secretaría Distrital de Ambiente.
Es de resaltar que la actividad de poda de árboles se realiza por parte del operador únicamente en individuos ubicados en espacio público, de uso público y sin restricciones al acceso, teniendo en cuenta lo contemplado en el Decreto 564 de 2012:"(...) la poda de los árboles ubicados en las áreas del sistema del espacio público y de uso público del perímetro urbano del Distrito Capital incluyendo la recolección, acumulación, astillado, cargue y transporte del material cortado producto de la labor hasta los sitios asignados para su disposición final o aprovechamiento de los árboles ubicados en las áreas del sistema del espacio público y de uso público para el área comprendida en el perímetro urbano del Distrito Capital(...)". Así mismo, la actividad silvicultural se ejecuta en concordancia con lo establecido en el Decreto531 de 2010, Artículo 9°: "(...) b. Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.- UAESP. Efectuará la poda aérea del arbolado urbano con altura superior a 2 metros ubicada en el espacio público de uso público a través de las empresas prestadoras del servicio de aseo. También lo hará a los árboles que ocasionen sombra y que impida la prestación adecuada del servicio de alumbrado, a excepción de todos aquellos árboles que hagan contacto físico con las luminarias del alumbrado público que serán realizadas por la empresa encargada de la red de conducción eléctrica.(...)" (subrayado fuera de texto).
Cualquier inquietud, sugerencia o consulta que desee realizar, se puede comunicar al número 3580400 Ext. 1703 Cordialmente:
Subdirección de Recolección Barrido Y Limpieza.
Cordialmente,
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS (UAESP)

Para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs/ Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde el SDQS a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital de los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no

responder por este medio sino a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Atentamente,

CARLOS RODRIGUEZ URUEÑA
SUBDIRECTOR TECNICO
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA
Proyectó: CARLOS RODRIGUEZ URUEÑA
Revisó: CARLOS RODRIGUEZ URUEÑA

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Bogotá D.C., 1 de marzo de 2016

Respetado Señor(a)
HECTOR H MUÑOZ BAQUERO
CRA 15 93 75 Oficina 309 y 311

Asunto: Respuesta Petición Radicado - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (163762016)

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informar lo siguiente:

SE PROCEDE A CIERRE POR TRATARSE DE UNA SUGERENCIA

Para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs/ Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde el SDQS a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital de los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no responder por este medio sino a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Atentamente,

GABRIEL CORDOBA BONILLA
SUBDIRECTOR TECNICO
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO
Proyectó: GABRIEL CORDOBA BONILLA
Revisó: GABRIEL CORDOBA BONILLA

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Bogotá D.C., 27 de mayo de 2016.

Respetado Señor(a)
OMAR URREA ROMERO
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
KR 58C 144 38

Asunto: Respuesta Petición Radicado - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (909512016)

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informar lo siguiente:

se da respuesta con el radicado 909512016

Para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs/ Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde el SDQS a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital de los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no responder por este medio sino a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Atentamente,

SUSANA GARCIA CASALLAS
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PREDIOS
Proyectó: SUSANA GARCIA CASALLAS
Revisó: SUSANA GARCIA CASALLAS

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Bogotá D.C., 12 de octubre de 2016.

Respetado Señor(a)
GUSTAVO VILLALBA MOSQUERADIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DE ASEO
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARI
KR 18 84 35

Asunto: Respuesta Petición Radicado - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (1693152016)

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informar lo siguiente:

Se da respuesta con el seguimiento realizado a través de correo electrónico, se adjunta prueba de envío.

Para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs/ Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde el SDQS a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital de los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no responder por este medio sino a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Atentamente,

VIVIAN ANDREA ULLOA
SUBDIRECTORA TECNICA
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL
Proyectó: VIVIAN ANDREA ULLOA
Revisó: VIVIAN ANDREA ULLOA

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Bogotá D.C., 24 de octubre de 2016:

Respetado Señor(a)
HERNAN YOHANY PARRADO GUTIERREZ
OFICINA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS/CHIPAQUE
CL 5 4 16 OF SERVICIOS PUBLICOS/CHIPAQUE

Asunto: Respuesta Petición Radicado 20164010128021 19 de octubre de 2016 - UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (1789932016)

Cordial Saludo:

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informar lo siguiente:

Se da respuesta con el radicado 20164010128021 del 19 de octubre de 2016. Se adjunta respuesta.

Para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y consultar la respuesta a esta petición, puede ingresar al portal www.bogota.gov.co en el enlace SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs/ Recuerde hacerlo con su usuario y contraseña previamente asignado y enviado desde el SDQS a su correo electrónico. Una vez ingrese, ir al módulo: "atención y buscar petición", luego filtrar por la opción deseada y consultar ver detalle en la hoja de ruta.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud que es muy valiosa para nosotros, en este esfuerzo de crear una Bogotá mejor para todos y fortalecer la interlocución de la Administración Distrital de los habitantes de nuestra ciudad.

Los mensajes que se envían desde este correo electrónico se generan como respuesta automática a las actividades realizadas en la atención de la petición por parte de la Entidad Distrital que tiene a cargo la evaluación y/o trámite de la petición. Por favor, no responder por este medio sino a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Atentamente,

VIVIAN ANDREA ULLOA
SUBDIRECTORA TECNICA
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL
Proyectó: VIVIAN ANDREA ULLOA
Revisó: VIVIAN ANDREA ULLOA

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.