

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Informe Mensual a la Veeduría Distrital
Nodo Intersectorial PQRS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, El Decreto 019 de 2014 y la Resolución 0003565 de 2015 de MinTic, a continuación, presenta informe Nodo Intersectorial PQRS, correspondiente al mes de enero de 2020, en los siguientes términos:

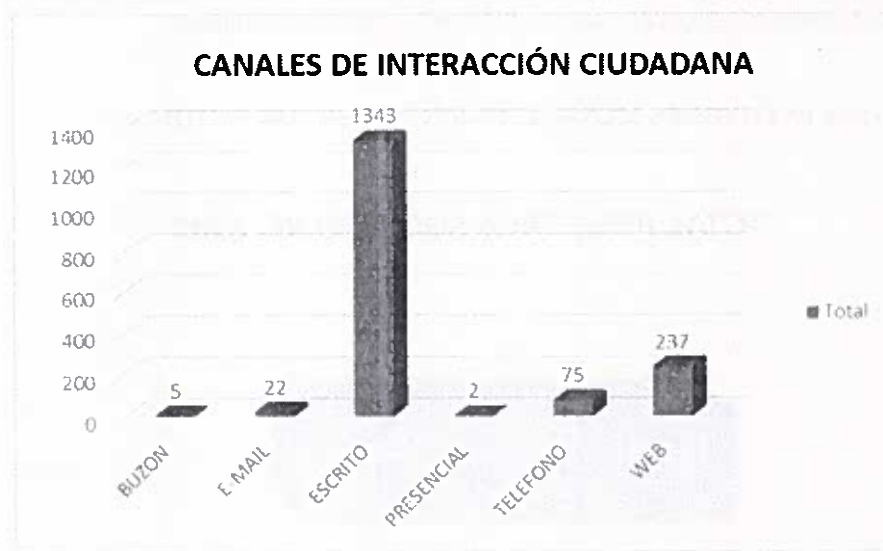
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis: Durante el mes de enero de 2020 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales (1684) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN



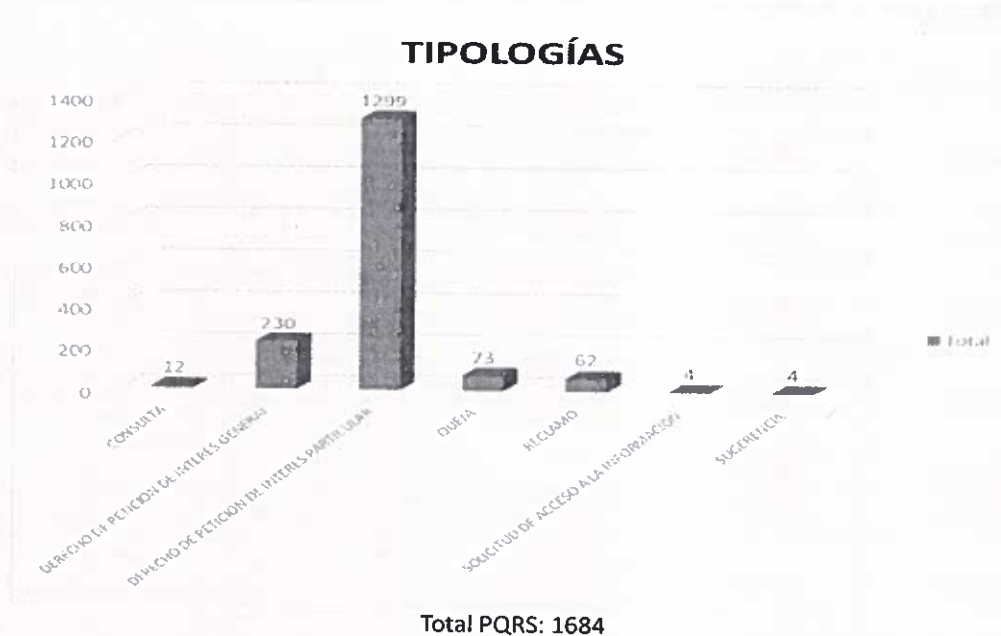
TOTAL PQRS: 1684

Análisis: Teniendo en cuenta los canales de interacción de la entidad, se observó que el canal Escrito fue el más utilizado por los ciudadanos representando el 79.75% del total de las peticiones registradas durante el mes de enero y el menos utilizado el Presencial con el 0.12% del total recibidas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

A continuación, se relaciona la tipología o modalidad de las peticiones parametrizadas en el SDQS:



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 1299 peticiones, es decir el 77.14% del total recibidas en el mes de enero, seguida por el derecho de petición de intereses general con 230 peticiones (13.66%), siendo las menos utilizadas; Solicitud de Acceso a la Información 04 (0.24%), Consultas 04 (0.24%) y Felicitación no se recibió.

* Es importante señalar que la tipicidad correspondiente al tipo "denuncia por actos de corrupción" para el caso concreto no obedece lo establecido en la norma puesto que no contiene "una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional". Lo mismo pasa con el tipo de petición definido como "queja", tipicidad que de acuerdo con la norma se debe referir a una "acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público"

¹ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término. <http://www.bogota.gov.co/sdq/acerca-de-sdq>

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3.1. DERECHOS DE PETICIÓN TIPIFICADOS COMO DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

No se presentaron peticiones tipificadas como Denuncia por Actos de Corrupción

3.2. QUEJAS

Número petición	Tipo petición	Asunto
35102020	QUEJA	DESDE HACE YA VARIOS MESES LOS VECINOS DEL SECTOR DE BRITALIA VEMOS COMO LA CRA 58 ENTRE CALLES 169 Y 167 EN LO QUE SE SUPONE SERIA LA AVDA VILLAS FRENTE A LAS INSTALACIONES DEL QUE EN OTRA EPOCA FUERA EL COLEGIO ALFONSO JARAMILLO. ESTAMOS SIENDO AFECTADOS POR EL MAL USO QUE LA EMPRESA DE ASEO AREALIMPIA LE HA DADO A ESTE ESPACIO QUE COLINDA CON VARIOS CONJUNTOS RESIDENCIALES (...)
3172020	QUEJA	BUENAS TARDES MI NOMBRE ES ANDRES ESTEVEZ VIVO EN LA LOCALIDAD 6 MI QUEJA ES SOBRE Q EN CADA CUADRA HAY DOS CANECAS PLATICAS POR Q ? TANTAS Y POR Q ? EN UNAS LOCALIDADES HAY PLATICAS Y EN OTRAS METALICAS (...)
5392020	QUEJA	BUENAS NOCHES QUISIERA MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURAS DEL BARRIO DIANA TURBAY PERTENECIENTE A LA LOCALIDAD DE RAFAEL URIBE URIBE DEBIDO A QUE CONTINUAMENTE SE PRESENTA ESTA SITUACION EL CAMION RECOLECTOR NO ESTA PASANDO POR LAS CUADRAS(...)
43282020	QUEJA	BUENAS TARDES DE ACUERDO CON LA RESPUESTA 20193020163861 EN LA QUE SE ESTIPULABA QUE EL COSTADO POSTERIOR DEL CONJUNTO VERONA UBICADO EN LA CRA 34 BIS 38 - 76 SUR EN EL BARRIO VILLA MAYOR ANTIGUA ES CONSIDERADO ZONA VERDE Y NO PUEDE SER INTERVENIDA POR NOSOTROS. SOLICITO QUE SEA REALIZADA UNA PODA Y LIMPIEZA EN DICHO ESPACIO PUES LA EMPRESA LIME NO HA VUELTO A REALIZARLA (...)
10242020	QUEJA	SE ADJUNTA QUEJA DE LA CIUDADANA CLAUDIA MORALES
11752020	QUEJA	HOY EN EL PARQUE DE LA INDEPENDENCIA TUVIMOS UN ALTERCADO CON UNO DE LOS JARDINEROS QUE PODAN EL PASTO AHI INTENTO LASTIMAR A MI PERRO CON LA PODADORA (...)
37682020	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES BUENA TARDE MI QUEJA ES CONTRA LA EMPRESA PROMOAMBIENTAL DISTRITO LA CUAL ES LA RESPONSABLE DE RECOLECCION Y ASEO DE LA LOCALIDAD 4 SAN CRISTOBAL Y LA CUAL NO ESTA CUMPLIENDO CON SU FUNCION DE BARRIDO PODA DE ARBOLES Y RECOLECCION DE ESCOMBROS EN LAS ZONAS PEATONALES Y VERDES QUE SON ESPACIOS PUBLICOS (...)
3040032019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER EL MUEBLE QUE DEJO LOS RECICLADORES EN EL PARQUE UBICADO EN LA CARRERA 16D CON 16D. (...)
3172020	QUEJA	BUENAS TARDES MI NOMBRE ES ANDRES ESTEVEZ VIVO EN LA LOCALIDAD 6 MI QUEJA ES SOBRE Q EN CADA CUADRA HAY DOS CANECAS PLATICAS POR Q ? TANTAS Y POR Q ? EN UNAS LOCALIDADES HAY PLATICAS Y EN OTRAS METALICAS(...)
5392020	QUEJA	BUENAS NOCHES QUISIERA MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURAS DEL BARRIO DIANA TURBAY PERTENECIENTE A LA LOCALIDAD DE RAFAEL URIBE URIBE DEBIDO A QUE CONTINUAMENTE SE PRESENTA ESTA SITUACION EL CAMION RECOLECTOR NO ESTA PASANDO POR LAS CUADRAS (...)
9532020	QUEJA	INFORME ESPECIAL DE POLICIA CAI ANTONIA SANTOS
10172020	QUEJA	SE ADJUNTA QUEJA DEL CIUDADANO SERGIO BUITRAGO
10242020	QUEJA	SE ADJUNTA QUEJA DE LA CIUDADANA CLAUDIA MORALES
11752020	QUEJA	HOY EN EL PARQUE DE LA INDEPENDENCIA TUVIMOS UN ALTERCADO CON UNO DE LOS JARDINEROS QUE PODAN EL PASTO AHI INTENTO LASTIMAR A MI PERRO CON LA PODADORA MI PERRO (...)
12822020	QUEJA	DOBLE COBRO DE LA FACTURA DE AREA LIMPIA LA EMPRESA AREA LIMPIA ESTA REALIZANDO DOBLE COBRO EN LA FACTURA DE ENEL CODENSA (...)
17372020	QUEJA	EN EL SECTOR DE BRAZUELOS SE ENCUENTRA UBICADA UNA CHATARRERIA Y AL LADO YN MINISUPERMERCADO LO CUAL A PROBOCADO QUE ESTA CHATARRERIA TRAIGA CONSIGO ROEDORES Y MAS (...)
23302020	QUEJA	LA EMPRESA ECOCAPITAL CON QUIEN SE TIENE CONTRATADO EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS PELIGROSOS (CONTRATO 8047268) NO REALIZO LA RECOLECCION DURANTE EL MES DE DICIEMBRE (...)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

25182020	QUEJA	CORDIAL SALUDO MEDIANTE ESTA PETICION SE QUIERE MOSTRAR LA INCONFORMIDAD QUE QUIERE INFORMAR LA COMUNIDAD DEBIDO A LAS FALLAS ELECTRICAS EN EL ALUMBRADO PUBLICO SOBRE LA AVENIDA CALI ENTRE LA CARRERA 81 Y CARRERA 80(...)
30572020	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AUTOPISTA NORTE CON CALLE 100 ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE USAQUEN
35102020	QUEJA	DESDE HACE YA VARIOS MESES LOS VECINOS DEL SECTOR DE BRITALIA VEMOS COMO LA CRA 58 ENTRE CALLES 169 Y 167 EN LO QUE SE SUPONE SERIA LA AVDA VILLAS FRENTE A LAS INSTALACIONES DEL QUE EN OTRA EPOCA FUERA EL COLEGIO ALFONSO JARAMILLO. ESTAMOS SIENDO AFECTADOS POR EL MAL USO QUE LA EMPRESA DE ASEO AREALIMPIA LE HA DADO A ESTE ESPACIO QUE COLINDA CON VARIOS CONJUNTOS RESIDENCIALES (...)
37682020	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES BUENA TARDE MI QUEJA ES CONTRA LA EMPRESA PROMOAMBIENTAL DISTRITO LA CUAL ES LA RESPONSABLE DE RECOLECCION Y ASEO DE LA LOCALIDAD 4 SAN CRISTOBAL Y LA CUAL NO ESTA CUMPLIENDO CON SU FUNCION DE BARRIDO PODA DE ARBOLES Y RECOLECCION DE ESCOMBROS EN LAS ZONAS PEATONALES Y VERDES QUE SON ESPACIOS PUBLICOS. (...)
38042020	QUEJA	EL MOTIVO DE MI QUEJA ES LA FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO QUE SE PRESENTA EN LA DIRECCION TRANSVERSAL 97A 2-70 CONJUNTO PARQUE CENTRAL TINTAL LLL (...)
43242020	QUEJA	(...)SOLICITO QUE SEA REALIZADA UNA PODA Y LIMPIEZA EN DICHO ESPACIO PUES LA EMPRESA LIME NO HA VUELTO A REALIZARLA Y SE HA CONVERTIDO EN FOCO DE SUCIEDAD Y NIDO DE ROEDORES PERJUDICANDO AL CONJUNTO. AGRADEZCO SU PRONTA RESPUESTA
43282020	QUEJA	(...)SOLICITO QUE SEA REALIZADA UNA PODA Y LIMPIEZA EN DICHO ESPACIO PUES LA EMPRESA LIME NO HA VUELTO A REALIZARLA Y SE HA CONVERTIDO EN FOCO DE SUCIEDAD Y NIDO DE ROEDORES PERJUDICANDO AL CONJUNTO. AGRADEZCO SU PRONTA RESPUESTA
52042020	QUEJA	TENGO A BIEN DIRIGIRME A USTEDES COMO REPRESENTANTE LEGAL Y ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO PARA PRESENTAR UNA QUEJA CONCERNIENTE A UN MANTENIMIENTO EN EL ALUMBRADO DE LOS POSTES DE LUZ DONDE REALIZARON EL CAMBIO DE BOMBILLOS(...)
52692020	QUEJA	LA PRESENTE TIENE COMO FIN SOLICITAR UNA REVISION DEL MODULO DE ESCRETAS UBICADO EN LA TERMINAL SALITRE YA QUE LOS OLORES SE HAN VUELTO TERRIBLES Y NOS HAN GENERADO MALESTAR CAUSANDO PERDIDAS NOTABLES A NUESTROS ESTABLECIMIENTOS. (...)
65272020	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AVENIDA CALLE 100 ENTRE AUTOPISTA NORTE Y LA AVENIDA SUBA ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS
76422020	QUEJA	SE INFORMA QUE DESDE EL RESTAURANTE LA CARBONERA ESTAN COLOCANDO BASURA EN LAS CANECAS Y FUERA DE ELLAS Y QUE DE LAS BOLSAS SALEN FLUIDOS QUE DANAN LA CICLORUTA Y GENERAN MAL OLOR. EL RESTAURANTE QUEDA UBICADO POR LA CALLE 26
76512020	QUEJA	SE INFORMA QUE DESDE EL RESTAURANTE LA CARBONERA ESTAN COLOCANDO BASURA EN LAS CANECAS Y FUERA DE ELLAS Y QUE DE LAS BOLSAS SALEN FLUIDOS QUE DANAN LA CICLORUTA Y GENERAN MAL OLOR. EL RESTAURANTE LA CARBONERA QUEDA UBICADO POR LA CALLE 26 CON 33
88452020	QUEJA	SE COMUNICA EL SENOR JAIME HUMBERTO TRIVINO GUZMAN EL DIA 16-01-2020 A LAS 10 10 AM PARA GENERAR UN RECLAMO DEBIDO A QUE UN FUNCIONARIO DE PROMOAMBIENTAL QUIEN GENERA LAS RECOLECCIONES MANEJA UN TRICICLO CON EL CUAL RECOGE LA BASURA DE OTROS SECTORES Y DESCARGA EN LA CALLE 23 CON CARRERA 13 (...)
88922020	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES POR MEDIO DE LA PRESENTE QUIERO MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA UAESP. A TRAVES DEL OFICIO NO. 2019E157695 DEL 12/07/2019 LA SECRETARIA DE AMBIENTE (POR SOLICITUD MIA) LE SOLICITO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS (UAESP) QUE ME INFORMARA FECHA DE PROGRAMACION PARA EJECUCION DE LA PODA DEL ARBOL UBICADO EN LA CALLE 63 NO. 3 ? 65 CONFORME AL PLAN DE PODAS AUTORIZADO POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE. LA UAESP NO SOLO NO ME HA NOTIFICADO DEL PLAN DE PODAS SINO QUE TAMPOCO A DIA DE HOY (6 MESES DESPUES) NO SE HA EFECTUADO LA PODA DE DICHO ARBOL. (...)
98282020	QUEJA	DENUNCIA POR IRREGULARIDADES EN EL CORTE DE CESPED EN LOS ANDENES POR EL CONTRATISTA PROMOAMBIENTAL
98292020	QUEJA	SE COMUNICA EL CIUDADANO LUIS EDUARDO PINZON EL DIA 18/01/2020 A TRAVES DEL CHAT LINEA 195 PARA INTERPONER UNA QUEJA A LA FUNCIONARIA DEL CADE DE SUBA LEONILDE YA QUE EL CIUDADANO SE ACERCO LOS DIAS 14 Y 15 DE ENERO DEL 2020 YA QUE DESEA REALIZAR UN RECLAMO A LA EMPRESA DE ASEO AREA LIMPIA CAPITAL SAS POR EL MOTIVO QUE LE ESTAN COBRANDO VALORES DE EN MORA DE OTRA VIGENCIAS A LA CUENTA 0692381-0 (...)
101352020	QUEJA	BUENOS DIAS ESTA QUEJA VA DIRIGIDA A LOS SEÑORES PRESTADORES DEL SERVICIO DE ASEO PROMOAMBIENTAL QUE ESTAN DESTINADOS PARA RECOLECTAR LOS DESECHOS DE BASURA LOS DIAS DIAS MARTES JUEVES Y SABADO EN LA LOCALIDAD 4 DE SAN CRISTOBAL SUR.Y SUPUESTAMENTE COMO DICE EN LA FACTURA DE ASEO QUE RADICAN CADA MES QUE REALIZAN FRECUENCIA DE BARRIDO 2 VECES (DOS) .EN LA SEMANA (...)



Unidad
Administrativa
Especial de
Servicios
Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

105452020	QUEJA	A QUIEN CORRESPONDA SOLICITO EL FAVOR DE SER INVESTIGADA LA RAZON POR LA CUAL LA BASURA DE LA CALLE 163 A NO. 15-95 ESQUINA NO ES RECOGIDA. (...)
107032020	QUEJA	CONTAMINACION MEDIO AMBIENTE Y DESMEJORA EN EL CONTORNO DE LAS VIVIENDAS POR MAL CORTE DE CESPED Y BASURAS NO RECOLECTADO (...)
107102020	QUEJA	BUENOS DIAS ANEXO FOTO ALUMBRADO EL CUAL SE ENCUENTRA EN PESIMAS CONDICIONES Y PELIGRO INMINENTE ARBOLES CON ALTURA SUPERIOR A LOS POSTES DE LA LUZ CUBRIENDO TODA LA CONEXION DE ALTA TENSION DE LOS POSTES(...)
110052020	QUEJA	SOLICITO RESPETUOSAMENTE SE DE SOLUCION A LA FALTA DE ILUMINACION DE LOS PARQUES COLINDANTES AL CONJUNTO RESIDENCIA ANDALUCIA REAL (...)
112032020	QUEJA	RETIRO DE CONTENEDORES DE BASURA SE SOLICITA RETIRO DE CONTENEDORES A UN LUGAR DONDE NO HAYA CONTAMINACION VISUAL DE OLORES Y EN SALUD (...)
112062020	QUEJA	RETIRO DE CONTENEDORES DE BASURA SE SOLICITA RETIRO DE CONTENEDORES A UN LUGAR DONDE NO HAYA CONTAMINACION VISUAL DE OLORES Y EN SALUD (...)
115022020	QUEJA	(...) NOS PERMITIMOS PRESENTAR LA QUEJA Y SOLICITUD DEBIDO A QUE EN ZONA FRANCA FONTIBON EN LA CALLE 13 ENTRE CARRERAS 100 Y 98ª SE ENCUENTRA UBICADO UN LOTE DE PROPIEDAD DE LA ALCALDIA DE BOGOTA (CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL P) Y DE ALKOSTO LA ADMINISTRACION ANTERIOR SE LE HICIERON VARIOS REQUERIMIENTOS PARAQUE INTERVINIERAN ESTE LOTE Y PUES NUNCA SE VIO UN SENTIDO DE PERTENENCIA NI GESTION NI INTERES DE PARTE DE LA ALCALDIA DE FONTIBON NI DE LOS EDILES (...)
115032020	QUEJA	CORDIAL SALUDO ME DIRIJO A USTEDES PARA INFORMAR QUE EN LA TRANSVERSAL 70G # 63A-55 SUR DEL BARRIO PERDOMO EN LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR HAY UN PROBLEMATICA A CAUSA DE QUE EN DICHA CUADRA SE PAQUEAN DIA Y NOCHE VEHICULOS BLOQUEANDO SIEMPRE LA ENTRADA Y SALIDA DE MI GARAJE (...)
117072020	QUEJA	FAVOR AREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CALLE 92 CON AUTONORTE ESTA TOTALMENTE A OSCURAS TANTO DEBAJO DEL PUENTE COMO ENCIMA DE EL. LOCALIDAD DE USAQUEN. MUY OSCURO Y SENSACION DE INSEGURIDAD
156312020	QUEJA	REVISAR SI ES POSIBLE QUE PODEN LOS ARBOLES DE PISO QUE HAY EN EL PARQUE AL LADO DE LA PARED DEL EDIFICIO VILLA MARGADALA UBICADO EN LA KRA 16D # 160-25 TENIENDO EN CUENTA QUE ES EL BANO PUBLICO DE LOS HABITANTES DE CALLE. (...)
3040032019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER EL MUEBLE QUE DEJO LOS RECICLADORES EN EL PARQUE UBICADO EN LA CARRERA 16D CON 160. ATRAS DEL COOMEVA .ADICIONAL DE UNOS BULTOS DE TIERRA AL LADO DEL ROBLE SOBRE LA AVENIDA. GRACIAS . PD EL MUEBLE ESTA EN LA CUENCA DE AGUA ENTRE EL PARQUE EXTERNO AL INTERNO. SE ANEXA FOTO
9532020	QUEJA	INFORME ESPECIAL DE POLICIA CAI ANTONIA SANTOS
25182020	QUEJA	CORDIAL SALUDO MEDIANTE ESTA PETICION SE QUIERE MOSTRAR LA INCONFORMIDAD QUE QUIERE INFORMAR LA COMUNIDAD DEBIDO A LAS FALLAS ELECTRICAS EN EL ALUMBRADO PUBLICO SOBRE LA AVENIDA CALI ENTRE LA CARRERA 81 Y CARRERA 80! (...)
30572020	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AUTOPISTA NORTE CON CALLE 100 ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE USAQUEN
38042020	QUEJA	EL MOTIVO DE MI QUEJA ES LA FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO QUE SE PRESENTA EN LA DIRECCION TRANSVERSAL 97A 2-70 (...)
52042020	QUEJA	(...) QUEJA CONCERNIENTE A UN MANTENIMIENTO EN EL ALUMBRADO DE LOS POSTES DE LUZ DONDE REALIZARON EL CAMBIO DE BOMBILLOS SIN EMBARGO QUEDARON DISPAREJOS (...)
65272020	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AVENIDA CALLE 100 ENTRE AUTOPISTA NORTE Y LA AVENIDA SUBA. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS
117072020	QUEJA	FAVOR AREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CALLE 92 CON AUTONORTE ESTA TOTALMENTE A OSCURAS TANTO DEBAJO DEL PUENTE COMO ENCIMA DE EL. LOCALIDAD DE USAQUEN. MUY OSCURO Y SENSACION DE INSEGURIDAD
17372020	QUEJA	EN EL SECTOR DE BRAZUELOS SE ENCUENTRA UBICADA UNA CHATARRERIA Y AL LADO YN MINISUPERMERCADO LO CUAL A PROBOCADO QUE ESTA CHATARRERIA TRAIGA CONSIGO ROEDORES Y MAS (...)
3172020	QUEJA	BUENAS TARDES MI NOMBRE ES ANDRES ESTEVEZ VIVO EN LA LOCALIDAD 6 MI QUEJA ES SOBRE Q EN CADA CUADRA HAY DOS CANECAS PLATICAS POR Q ? TANTAS Y POR Q ? EN UNAS LOCALIDADES HAY PLATICAS Y EN OTRAS METALICAS (...)
5392020	QUEJA	BUENAS NOCHES QUISIERA MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURAS DEL BARRIO DIANA TURBAY PERTENECIENTE A LA LOCALIDAD DE RAFAEL URIBE URIBE DEBIDO A QUE CONTINUAMENTE SE PRESENTA ESTA SITUACION EL CAMION RECOLECTOR NO ESTA PASANDO POR LAS CUADRAS (...)
10172020	QUEJA	SE ADJUNTA QUEJA DEL CIUDADANO SERGIO BUITRAGO

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
Avenida Caracas # 53 - 80
PBX 358 0400
www.uaesp.gov.co



CG16-7252



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C.

UAESP
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

10242020	QUEJA	SE ADJUNTA QUEJA DE LA CIUDADANA CLAUDIA MORALES
11752020	QUEJA	HOY EN EL PARQUE DE LA INDEPENDENCIA TUVIMOS UN ALTERCADO CON UNO DE LOS JARDINEROS QUE PODAN EL PASTO AHI INTENTO LASTIMAR A MI PERRO CON LA PODADORA MI PERRO ES MUY TRANQUILO (...)
12822020	QUEJA	DOBLE COBRO DE LA FACTURA DE AREA LIMPIA LA EMPRESA AREA LIMPIA ESTA REALIZANDO DOBLE COBRO EN LA FACTURA DE ENEL CODENSA (...)
23302020	QUEJA	LA EMPRESA ECOCAPITAL CON QUIEN SE TIENE CONTRATADO EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS PELIGROSOS (CONTRATO 8047268) NO REALIZO LA RECOLECCION DURANTE EL MES DE DICIEMBRE (...)
35102020	QUEJA	DESDE HACE YA VARIOS MESES LOS VECINOS DEL SECTOR DE BRITALIA VEMOS COMO LA CRA 58 ENTRE CALLES 169 Y 167 EN LO QUE SE SUPONE SERIA LA AVDA VILLAS FRENTE A LAS INSTALACIONES DEL QUE EN OTRA EPOCA FUERA EL COLEGIO ALFONSO JARAMILLO. ESTAMOS SIENDO AFECTADOS POR EL MAL USO QUE LA EMPRESA DE ASEO AREALIMPIA LE HA DADO A ESTE ESPACIO QUE COLINDA CON VARIOS CONIUNTOS RESIDENCIALES (...)
37682020	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES BUENA TARDE MI QUEJA ES CONTRA LA EMPRESA PROMOAMBIENTAL DISTRITO LA CUAL ES LA RESPONSABLE DE RECOLECCION Y ASEO DE LA LOCALIDAD 4 SAN CRISTOBAL Y LA CUAL NO ESTA CUMPLIENDO CON SU FUNCION DE BARRIDO PODA DE ARBOLES Y RECOLECCION DE ESCOMBROS EN LAS ZONAS PEATONALES Y VERDES QUE SON ESPACIOS PUBLICOS. (...)
43282020	QUEJA	BUENAS TARDES DE ACUERDO CON LA RESPUESTA 20193020163861 EN LA QUE SE ESTIPULABA QUE EL COSTADO POSTERIOR DEL CONJUNTO VERONA UBICADO EN LA CRA 34 BIS 38 - 76 SUR EN EL BARRIO VILLA MAYOR ANTIGUA ES CONSIDERADO ZONA VERDE Y NO PUEDE SER INTERVENIDA POR NOSOTROS. SOLICITO QUE SEA REALIZADA UNA PODA Y LIMPIEZA EN DICHO ESPACIO (...)
76422020	QUEJA	SE INFORMA QUE DESDE EL RESTAURANTE LA CARBONERA ESTAN COLOCANDO BASURA EN LAS CANECAS Y FUERA DE ELLAS Y QUE DE LAS BOLSAS SALEN FLUIDOS QUE DAMAN LA CICLORUTA Y GENERAN MAL OLOR. EL RESTAURANTE QUEDA UBICADO POR LA CALLE 26
88922020	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES POR MEDIO DE LA PRESENTE QUIERO MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA UAESP. A TRAVES DEL OFICIO NO. 2019EE157695 DEL 12/07/2019 LA SECRETARIA DE AMBIENTE (POR SOLICITUD MIA) LE SOLICITO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS (UAESP) QUE ME INFORMARA FECHA DE PROGRAMACION PARA EJECUCION DE LA PODA DEL ARBOL UBICADO EN LA CALLE 63 NO. 3 ? 65 CONFORME AL PLAN DE PODAS AUTORIZADO POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE. LA UAESP NO SOLO NO ME HA NOTIFICADO DEL PLAN DE PODAS SINO QUE TAMPOCO A DIA DE HOY (6 MESES DESPUES) NO SE HA EFECTUADO LA PODA DE DICHO ARBOL (...)
98282020	QUEJA	DENUNCIA POR IRREGULARIDADES EN EL CORTE DE CESPED EN LOS ANDENES POR EL CONTRATISTA PROMOAMBIENTAL
101352020	QUEJA	BUENOS DIAS ESTA QUEJA VA DIRIGIDA A LOS SEÑORES PRESTADORES DEL SERVICIO DE ASEO PROMOAMBIENTAL QUE ESTAN DESTINADOS PARA RECOLECTAR LOS DESECHOS DE BASURA LOS DIAS DIAS MARTES JUEVES Y SABADO EN LA LOCALIDAD 4 DE SAN CRISTOBAL SUR. Y SUPUESTAMENTE COMO DICE EN LA FACTURA DE ASEO QUE RADICAN CADA MES QUE REALIZAN FRECUENCIA DE BARRIDO 2 VECES (DOS) .EN LA SEMANA (...)
112032020	QUEJA	RETIRO DE CONTENEDORES DE BASURA SE SOLICITA RETIRO DE CONTENEDORES A UN LUGAR DONDE NO HAYA CONTAMINACION VISUAL DE OLORES Y EN SALUD YA QUE LOS HABITANTES DE BARRIO JAKELINE KENNEDY NO HACEN DE UN BUEN USO Y ESTAN GENERANDO DANOS A LOS HABITANTES CERCANOS A ESTOS CONTENEDORES YA QUE TENEMOS NINOS PEQUEÑOS Y QUE ESTAN ENFERMANDO POR DICHOS OLORES. AGRADEZCO SU COLABORACION A MI SOLICITUD
3033752019	QUEJA	TENEMOS UN PROBLEMA CON LA RECOLECCION DE BASURAS EN ESTE SECTOR PUESTO QUE NO HAY NINGUN TIPO DE CONTENEDOR Y LOS RESTAURANTES DE LA ZONA TIENEN QUE SACAR LA BASURA DEJANDOLA SOBRE EL PISO Y AL BORDE DE LA ACERA DE LA CALLE IMPIDIENDO EL PASO PEATONAL (...)
3040032019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER EL MUEBLE QUE DEJO LOS RECICLADORES EN EL PARQUE UBICADO EN LA CARRERA 16D CON 160. ATRAS DEL COOMEVA .ADICIONAL DE UNOS BULTOS DE TIERRA AL LADO DEL ROBLE SOBRE LA AVENIDA. GRACIAS . PD EL MIEBLE ESTA EN LA CUENCA DE AGUA ENTRE EL PARQUE EXTERNO AL INTERNO. SE ANEXA FOTO
88452020	QUEJA	SE COMUNICA EL SENOR JAIME HUMBERTO TRIVINO GUZMAN EL DIA 16-01-2020 A LAS 10 10 AM PARA GENERAR UN RECLAMO DEBIDO A QUE UN FUNCIONARIO DE PROMOAMBIENTAL QUIEN GENERA LAS RECOLECCIONES MANEJA UN TRICICLO CON EL CUAL RECOGE LA BASURA DE OTROS SECTORES Y DESCARGA EN LA CALLE 23 CON CARRERA 13 (...)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3039382019	QUEJA	SE COMUNICA LA CIUDADANA SOLANGELA ROA GONZALEZ IDENTIFICADA CON C.C. 52842781 CON EL FIN DE GENERAR QUEJA DIRIGIDA AL CEMENTERIO CENTRAL Y REPORTAR QUE AL INTERIOR DEL CEMENTERIO SE ENCONTRABAN ALREDEDOR DE 15 PERSONAS INGIRIENDO SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y BEBIDAS ALCOHOLICAS (...)
23302020	QUEJA	LA EMPRESA ECOCAPITAL CON QUIEN SE TIENE CONTRATADO EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS PELIGROSOS (CONTRATO 8047268) NO REALIZO LA RECOLECCION DURANTE EL MES DE DICIEMBRE Y AL REALIZAR LA QUEJA POR MEDIO TELEFONICO EL DIA 2 DE ENERO Y POSTERIORMENTE EL 7 DE ENERO DAN FINALMENTE COMO FECHA DE RECOLECCION EL 15 DE ENERO DE 2020.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Análisis: El subtema más reiterado para este mes se encuentra relacionado con la GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje, reclamos recicladores por separación de material en espacio público, pago de recicladores, sensibilización ciudadana para separación en la fuente, regularización de bodegas de reciclaje), con 409 peticiones, es decir el 24.29% del total de las recibidas durante el periodo de enero, las cuales se encuentran en gestión o fueron atendidas por la Subdirección de Aprovechamiento:

SUBDIRECCIÓN/OFICINA	TOTAL
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	608
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	56
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	282
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	303
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	409
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	14
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3
OFICINA TIC	2
Total general	1684

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad Traslada	Total
SECRETARIA DE AMBIENTE	7
Total general	7

Análisis: Durante el mes de enero del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 07 requerimientos tipificados “como trasladados por no



Unidad
Administrativa
Especial de
Servicios
Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

competencia”, en donde el total de los traslados se realizó a la Secretaría de Ambiente. Las solicitudes fueron trasladadas a través del SDQS a la entidad competente, para su respectivo trámite.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

La entidad para el periodo del presente informe no cuenta con peticiones provenientes de Veedurías Ciudadanas de acuerdo con lo establecido en la Ley 850 de 2003 por medio de la cual se regulan dicho mecanismo democrático de representación.

Análisis: N/A

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A. Peticiones Cerradas del mes de Enero

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1684) en el mes de enero del año 2020, se observó que fueron cerradas 74, es decir el 04.39%, las demás peticiones (1610) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBDIRECCION	Cuenta de Unico
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	2
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	54
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	7
Total general	74

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de enero para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1684) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 328, es decir el 19.48%, las demás peticiones (1356) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBDIRECCION	Cuenta de Unico
--------------	-----------------

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	142
SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	3
SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	3
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	121
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	51
Total general	328

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de enero del año 2020 la entidad conto un atraso promedio de 2.5 días en 06 tipologías de las 10 tipología establecidas por la de ley 1755 de 2011, las tipologías de solicitud de copia y consulta cumplieron con los tiempos y la tipología felicitación no se recibió requerimiento.

DEPENDENCIA / No. PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	FELICITACIONES	PETICION DE INT. GENERAL	PETICION DE INTERES PARTICULAR	SUGERENCIAS
TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14	10	10	15	15	15	30	30	15	15	15
	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS	SDQS
OFICINA TIC	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	3	4	0	0	0	15	33	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	0	0	3	19	0	0	0	58	202	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0	0	1	0	0	0	6	401	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	0	0	0	0	0	1	13	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	2	0	56	47	0	10	0	140	349	4
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	2	0	0	0	6	295	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	0	10	12	5	12	0	12	10	5
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	5	0	2	6	0	0	0	5	3	4

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: San Cristóbal (4.10%), Suba (1.78%), Usaquén (2.32%) y Kennedy (1.783%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1346ciudadanos no indicaron la localidad (79.93%).

LOCALIDAD	TOTAL
01 - USAQUEN	39
02 - CHAPINERO	14
03 - SANTA FE	12
04 - SAN CRISTOBAL	69
05 - USME	4
06 - TUNJUELITO	4
07 - BOSA	12
08 - KENNEDY	30
09 - FONTIBON	3
10 - ENGATIVA	27
11 - SUBA	42
12 - BARRIOS UNIDOS	20
13 - TEUSAQUILLO	11
14 - LOS MARTIRES	12
16 - PUENTE ARANDA	7
17 - LA CANDELARIA	3
18 - RAFAEL URIBE URIBE	9
19 - CIUDAD BOLIVAR	20
(en blanco)	1346
Total general	1684

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

A. Participación por Estrato

Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha – Sistema SDQS se observó que 1496 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 88.84% del total de las peticiones; de las 188 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 2 con 72 peticiones, el *estrato 3* con 67 peticiones, el *estrato 4* con 33 peticiones, el *estrato 6* con 07 peticiones, seguidos por el *estrato 1* con 05 peticiones y el *estrato 5* con 04 peticiones.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP
B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis: El 92.76% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 1.60% corresponde a personas jurídicas, el 0.12% corresponde a establecimiento comercial y el 5.52% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS – Bogotá Te Escucha por la ciudadanía, se observó que el 94.48% corresponde a ciudadanos identificados y el 15.52% a ciudadanos anónimos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

12. PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Es importante mencionar que con base en las regulaciones emanadas del MinTic, la UAESP y por ende el proceso de Atención al Ciudadano aplica de manera estricta la Resolución 003564 del 31 de enero de 2015, Anexo 1 “Estándares para la Publicación y Divulgación de Información”, numeral 10.10, Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información o copia, literal d, solicitudes en las que se negó el acceso a la información reservada para la ciudadanía en relación a los trámites y servicios, frente a la ciudadanía sólo tendrán carácter reservado aquella información o documentos que expresamente estén sometidos a reserva legal por la Constitución o la Ley, por lo cual en ese caso se le informará al ciudadano dicha limitación. Por lo anterior la UAESP no niega el acceso a la información al ciudadano siendo la generalidad la garantía de acceso a la información, la divulgación y publicación en la página web www.uaesp.gov.co en el link <http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

1. Teniendo en cuenta la información registrada por los ciudadanos a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, podemos evidenciar las necesidades de los peticionarios, así como conocer sus opiniones sobre los servicios que presta nuestra entidad.
2. El informe mensual del Nodo Sectorial de la Veeduría es una herramienta importante dentro del proceso de seguimiento que realiza la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a la atención oportuna de las PQRS.
3. Se evidencia que por fallas presentadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se dio cierre a un total de 402 requerimientos, lo que genera una gran afectación en el reporte del Indicador de PQRS,

Recomendaciones:

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

RUBÉN DARIO PERILLA CÁRDENAS
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Rosa Ligia Castañeda Bustos, Omar Yesid Navarrete Castro, Wilson Mariño López Rodríguez y Luis Felipe Rodríguez Navarro
- Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla - Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Rubén Darío Perilla Cárdenas - Subdirector Administrativo y Financiero

