



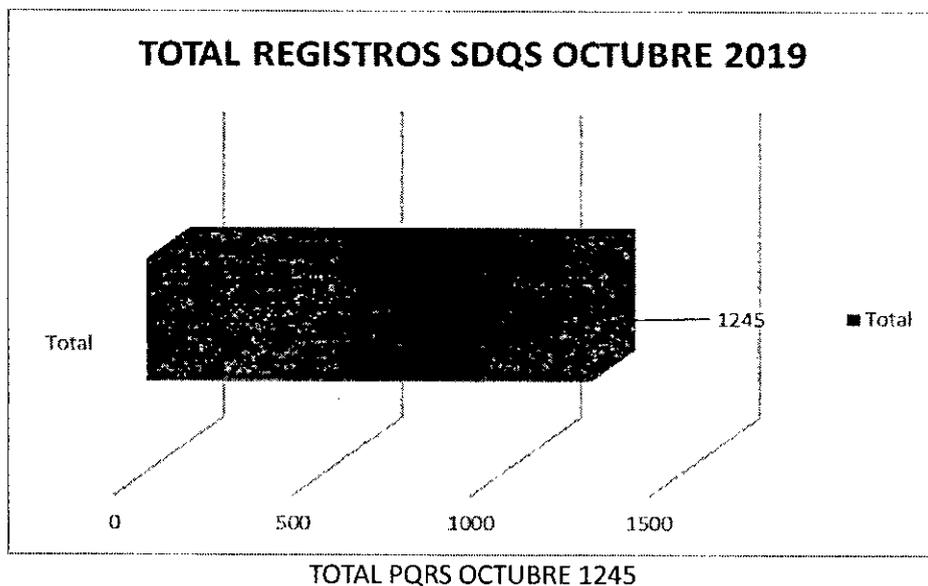
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

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 octubre de 2019, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



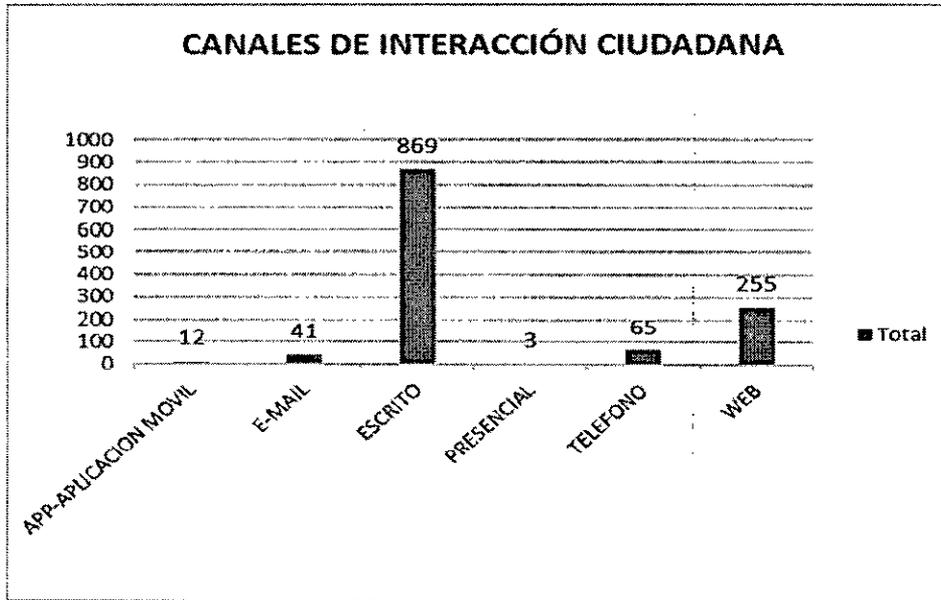
Análisis: Durante el mes de octubre de 2019 se dio cumplimiento al 100% a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, registrando la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales (1245) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN



TOTAL PQRS: 1245

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 69.80% del total de las peticiones registradas durante el mes de octubre y el menos utilizado el Presencial con el 0.24% del total recibidas.

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



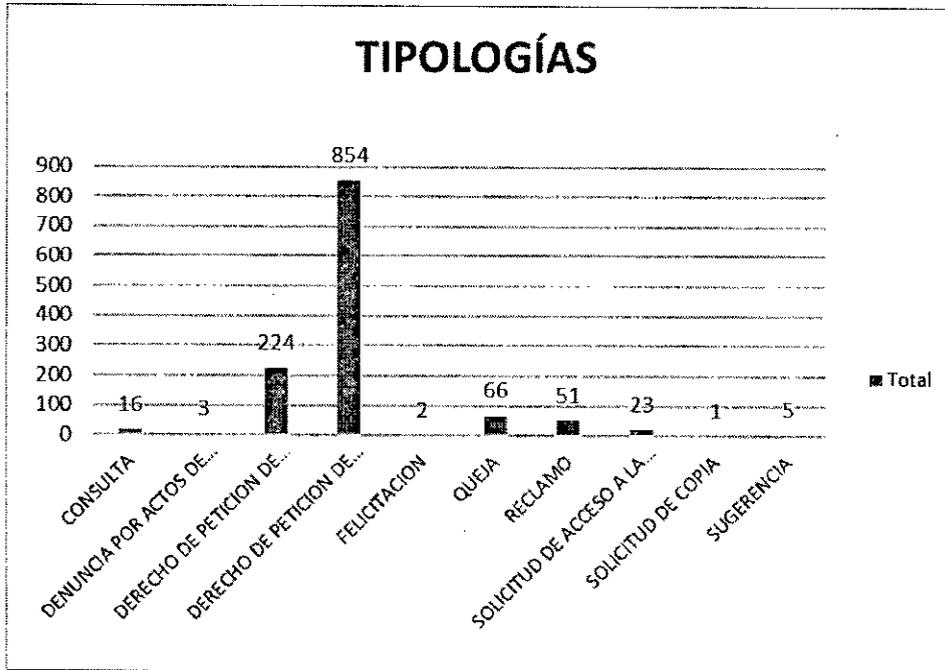
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

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:



Total PQRS: 1245

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 854 peticiones, es decir el 68.59% del total recibidas en el mes de octubre, seguida por el derecho de petición de intereses general con 224 peticiones (17.99%), siendo las menos utilizadas; Denuncias por actos de corrupción 03 (0.24%), felicitación 02 (0.16%) y solicitud de copia 01 (0.08%).

* 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

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

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

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

Número petición	Tipo petición	Asunto
2391732019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	QUIERO REPORTAR A CONTENUR COLOMBIA SASNIT 900661288-4 MEDIANTE EL SENOR DAVID ESTE FANO MORALES Y FELIX ROJAS EFECTUAR NEGOCIACIONES DELICTIVAS CON PROMOAMBIE TAL DISTRITO. EN DONDE MANEJARON PRECIOS FALSOS A USTEDES EN LAS PROPUESTAS DE CONTENEDORES Y ASI LOGRAR UN DESEMBOLSO MAYOR DE LA UAESP. NO TIENEN VEHICULO SOPORTE DE MANTENIMIENTO Y ESTUVO MOVIE DO EL VEHICULO LAVACONTEDEDOR DURANTE ESTE TIEMPO MOVIENDO SIN MATRICULA. SOY TRABAJADOR DE CONTENUR Y NO PUEDO DAR MI INFORMACION
2482152019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	BUENAS TARDES CON LA PRESENTE PRESENTO UNA QUEJA FORMAL POR EL USO DE LOS DINEROS DEL DISTRITO DADO QUE EL DIA MIERCOLES 9 DE OCTUBRE DEL PRESENTE DURANTE EL DIA FUERON INSTALADAS 18 CANECAS DE BASURA DOBLES (36 UNIDADES) EN EL TRAMO QUE VA DESDE EL CENTRO COMERCIAL CENTRO MAYOR HASTA LA CALLE 31 SUR TODAS SOBRE LA DIAGONAL 35 (AUTOPISTA SUR COSTADO BARRIO VILLA MAYOR. ESTE TRAMO ES MUY CORTO YA HABIA CANECAS DE BASURA Y ADEMAS NO HA HABIDO PROBLEMAS CON LAS BASURAS. ES INAUDITOII AQUI SE EVIDENCIA LA CORRUPCION Y QUISIERA SABER EL OBJETO VALOR Y FINES DEL CONTRATO Y SOBRE LA VERIFICACION POR PARTE DE LA ENTIDAD COMPETENTE SOBRE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA SOLUCION DE ALGUNA QUEJA O SOLICITUD PRESENTADA CON ANTERIORIDAD. CON TODO RESPETO ESPERO RESPUESTA Y QUEDO ATENTA A MI PETICION A LA BREVEDAD POSIBLE. - NO SE A QUE ENTIDAD DIRECTAMENTE SE PUEDE PONER LA QUEJA PERO ESPERO QUE SEA TENIDA EN CUENTA Y TRAMITADA A QUIEN LE CORRESPONDA. NO TENGO CLARIDAD SI ES A LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO ES LA QUE MAS SE ME PARECE
2487512019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DENUNCIO A LA UAESP POR AREA DE CONTROL INTERNO QUE SU PERSONAL A LUGAR NO ACTUA CONFORME LAS LEYES DE SERVIDORES PUBLICOS Y SE LIMITA A COPIAR Y CERRAR LAS PORS SIN SIQUIERA NOTIFICAR BIEN VEAN ESTA RESPUESTA SIN ADJUNTO Y SIN ABSOUTAMENTE NADA DE HACE UN MES SIN SIQUIERA LLEGAR EL OFICIO DE RESPUETA DE FONDO QUE VULNERA DERECHO DE PETICION CONSTITUCIONAL DEL ART 23 CPC QUE LLEVO RADICANDO HACE 3 ANOS DA PARA UNA DEMANDA PUES NI VIENE ADJUNTO CUANDO VOY A CONSULTAR LA HOJA DE RUTA Y SENCILLAMENTE DEBE ENVIARLO A LA DIRECCION DE NOTIFICACION COMO ES EL DEBIDO PROCESO. ATENTANDO CONTRA LOS CIUDADANOS SIN SI QUIERA ALLEGAR LAS RESPUESTAS QUE SON DELICADOS LOS TEMAS PUES POR LA INSEGURIDAD DE LA PEREZA DEL PERSONA A CARGO DE LA UAESP QUE NO ES CAPAZ EN 3 ANOS DE MANDAR A PODAR LOS ARBOLES DEL BARRIO MODELO NORTE TODOS TODOS LOS ARBOLES ESPECIALMENTE LOS QUE ESTAN SOBRE LA CALLE 67B ENTRE LAS CARRERAS 56 Y CRA 60 EN AMBOS COSTADOS Y NOS HAN ROBADO POR CULPA DE ESTOS SERVIDORES QUE VAN A CALENTAR SILLA Y GANARSE SUELDOS Y NOS PERJUDICAN TAMPOCO HAN PODADO LOS ARBOLES Y PLANTAS QUE HAY SOBRE LA AV CRRA 58 ENTRE CALLES 66 Y CALLE 72 Y EN GENERAL LEASE BIEN TODO EL BARRIO MODELO NORTE LEANLO HAN CONFUNDIDO PODAR ARBOLES CON LUCES SON UNOS ABSURDOS

3.2. QUEJAS

Número petición	Tipo petición	Asunto
2345402019	QUEJA	AGRADEZCO APOYO VERIFICANDO LA LUZ DEL PARQUE UBICADO EN LA KR 16D # 160-25 (...)
2360602019	QUEJA	QUEJA SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURA EL DIA 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 (...)
2368232019	QUEJA	RADICO ESTA QUEJA YA QUE VARIOS DIAS EL ANDEN HA ESTADO SUCIO Y LLENO DE BASURA Y GENERA MALOS OLORES Y UN AMBIENTE DESAGRADABLE
2378552019	QUEJA	COMO CONTRIBUYENTE MANIFIESTO MI INCONFORMIDAD POR LA MANERA EN QUE SE GASTA NUESTRO PRESUPUESTO EN MI SECTOR BARRIO POTOSI. PONTEVEDRA AL COLOCAR DE MANERA EXAGERADA RECIENTEMENTE CANECAS METALICAS(...)
2396262019	QUEJA	SOLICITAMOS RE UBICACION DE CONTENEDORES DE BASURA ESTO ES FOCO DE SUCIEDAD DELINCUENCIA Y CONTAMINACION AMBIENTAL(...)
2402202019	QUEJA	BUENAS NOCHES QUIERO HACER UNA DENUNCIA EN CONTRA DEL LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA Y TAMBIEN HAGO DENUNCIA DE LAS BASURAS QUE NUNCA HACE ASEO Y NUNCA HACEN ARREGLOS DE LAS ALCANTARILLAS Y NI MUCHO MENOS LOS CALLOS Y HAY MUCHA CONTAMINACION EMINENTEMENTE HAY PLAGAS DE RATAS Y VARIAS PLAGAS

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2409052019	QUEJA	BUEN DIA SE REQUIERE RECOLECCION DE UNA TABAL DEJADA POR LOS CARRETEROS AL LADO DE UN ARBOL(...)
2411542019	QUEJA	(...)EL CASO ES EL SIGUIENTE EN LA DIAGONAL 89 A SUR 87 10 EN ESA VIA PUBLICA DEL BARRIO BOSA SAN JOSE LA INVADIERON BOTAN BASURA REALIZAN ACTIVIDADES DE RECICLAJE Y TODAS LAS SEMANAS LA EMPRESA LIME ENVIA DOS VOLQUETAS DOBLE(...)
2411942019	QUEJA	BUENAS TARDES EN LA CASA DE LA CALLE 1B 29-69 ESTA UBIOCADA UNA EMPRESA DE CONFECCION GRANDE CON VARIOS EMPLEADOS A LOS QUE NO LES PAGAN SEGURIDAD SOCIAL(...)
2412042019	QUEJA	BUENAS TARDES EN LA CASA DE LA CALLE 1B 29-69 ESTA UBIOCADA UNA EMPRESA DE CONFECCION GRANDE CON VARIOS EMPLEADOS A LOS QUE NO LES PAGAN SEGURIDAD SOCIAL(...)
2412082019	QUEJA	BUENAS TARDES EN LA CASA DE LA CALLE 1B 29-69 ESTA UBIOCADA UNA EMPRESA DE CONFECCION GRANDE CON VARIOS EMPLEADOS A LOS QUE NO LES PAGAN SEGURIDAD SOCIAL (...)
2412092019	QUEJA	BUENAS TARDES EN LA CASA DE LA CALLE 1B 29-69 ESTA UBIOCADA UNA EMPRESA DE CONFECCION GRANDE CON VARIOS EMPLEADOS A LOS QUE NO LES PAGAN SEGURIDAD SOCIAL(...)
2418322019	QUEJA	EN LA AGRUPACION DE VIVIENDA CUENTA CON 60 UNIDADES DE APARTAMENTOS Y EL SITIO DONDE SE RECOLECTAN LAS BASURAS NO SE ENCUENTRA ADECUADO DE ACUERDO A LA NORMA DE SALUD PUBLICA(...)
2419022019	QUEJA	EL DIA DE HOY 5 DE OCT 2019 ESTUVE EN EL CADES TOBERIN Y MIENTRAS ESPERABA MI TURNO EVIDENCIA QUE EL PERSONAL (SRTA) QUE ESTA UBICADA EN EL MODULO 8 ES UNA PERSONA A LA QUE DEBERIAN CAPACITARA EN ATENCION AL CLIENTE(...)
2424732019	QUEJA	SE ARRIJAN BASURAS TODO EL TIEMPO SIN TENER EN CUENTA QUE SE ENCUENTRAN L REDEDOR LOCALES COMERCIALES DE COMIDA
2437912019	QUEJA	BUENAS TARDEDS SR AERA LIMPIA SOLICITO POR FAVOR LA REVISION DE VALOR A COBRAR DE EL SERVICIO DE ASEO(...)
2438502019	QUEJA	SOLICITAMOS QUE SE INVESTIGUE AL SENOR RIGO ALEXANDER DIAZ CRESPO EL CUAL DIO RESPUESTA DEFINITIVA A NUESTRA PETICION 2246002019. (...)
2442442019	QUEJA	EN EL BARRIO PABLO VI DE LA LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO HACEN LA PODA DE LA ZONA VERDE DE LOS EDIFICIOS QUE SE ENCUENTRAN ENCERRADOS POR UNA CERCA DE CEMENTO QUE ESTA ALREDEDOR DEL BARRIO. SIN EMBARGO HACE MAS DE 6 MESES SE PODO UN ARBOL DE CAUCHO PORQUE UNA DE SUS RAMAS AMENAZABA CON CAER (...)
2442532019	QUEJA	EL DIA 08-10-2019 A LAS 10 50 HORAS SE COMUNICA EL SENOR LUIS ALVARO CASTIBLANCO BOHORQUEZ Y DICTA DE LA SIGUIENTE MANERA EN LA LOCALIDAD DE SUBA ESTAN INSTALANDO CANECAS DE BASURA EN PLASTICO MUY POCAS Y EN OTRAS PARTES SE ESTAN COLOCANDO CANECAS EN ACERO INOXIDABLE (...)
2450182019	QUEJA	SOY ODONTOLOGA INSCRITA COMO PROFESIONAL INDEPENDIENTE TENGO MIS SEDES EN LA LOCALIDAD DE SUBA. DESDE HACE MESES VENIMOS PADECIENDO EL MAL SERVICIO QUE ESTA BRINDANDONOS LA EMPRESA ECOCAPITAL.(...)
2450602019	QUEJA	PETICION DE REPORTE DE ROBO EN BUS SITP T163 NO MIRE EL NUMERO DE PLACA NI TIPO DE CARRO SE SUBIERON 2 TIPOS CON PUNAL EN MANO AMENAZANDO DE MUERTE A LOS PASAJEROS(...)
2452882019	QUEJA	QUEJA CONTRA ENEL CODENSA POR NO CUMPLIR CON SUS FUNCIONES Y DILATAR EL ARREGLO DE LAS ILUMINACION EN LA CALLE 22 SUR FRENTE A EL ESTABLECIMIENTO CHORIZIANDO(...)
2454522019	QUEJA	DERECHO DE PETICION - QUEJA CONTAMINACION Y MAL USO DE LOS CONTENEDORES DE LA EMPRESA AREA LIMPIA D.C S.A.S E.S.P.
2455892019	QUEJA	AREA LIMPIA ME ENVIA UNA FACTURA CON UN COBRO DE \$115.160 Y EN LA FACTURA DE ENEL ME LLEGA TAMBIEN EL COBRO DE ASEO YA PAGUE LA FACTURA DE ENEL. POR FAVOR SOLUCIONAR ME ESTA LLEGANDO DOBLE COBRO
2462792019	QUEJA	ANTERIORMENTE CUANDO REALIZABAMOS EL PAGO DE LA FACTURA DE SERVICIO DE ASEO CON EL ACUEDUCTO (CADA DOS MESES) PAGABAMOS UN VALOR VARIADO ENTRE LOS 70 Y 80 MIL PESOS. AHORA QUE SE DEBE REALIZAR EL PAGO CON LA FACTURA DE CODENSA (MENSUAL) DEBEMOS PAGAR UN VALOR DE \$71.470.(...)
2465902019	QUEJA	ES GRAVE EL TIEMPO DE ATENCION DE PROMO-AMBIENTAL DONDE EL DIA DE HOY 04/10/2019 SOLO SE ENCUENTRA UN ASESOR. PARA LA ATENCION DE MAS DE 20 PERSONAS(...)
2474512019	QUEJA	CANECA DE BASURA DEL DISTRITO EN MAL ESTADO AV MUTIS CON BOYACA COSTADO NOR-OCCIDENTAL EL ESTADO ACTUAL DE LA CANECA HACE IMPOSIBLE QUE PUEDA CUMPLIR CON SU FUNCION YA QUE TIENE DANADO EL FONDO Y SE RIEGA LA BASURA.
2475532019	QUEJA	LA EMPRESA ECOCAPITAL INTERNACIONAL S.A. ESP. NO RECIBE PAGO POR TRANSFERENCIA ELECTRONICA NI PSE SOLAMENTE EN EFECTIVO O EN CHEQUE SITUACION QUE PARA NUESTRO CASO EN EL EJERCITO NACIONAL NO ES VIABLE PUES NO REALIZAMOS PAGOS EN EFECTIVO(...)
2480892019	QUEJA	INFORME ESPECIAL DE POLICIA CUADRANTE 4

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2482802019	QUEJA	ME ENCONTRABA REALIZANDO MERCADO EN LA PLAZA DE MERCADO EN EL CENTRO DE FONTIBON CUANDO OBSERVO QUE EN LA PARTE POSTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO SE ACUMULAN DIFERENTES DESECHOS DE BASURA LOS CUALES PROMUEVEN LA LLEGADA DE DIFERENTES FOCOS DE INFECCIONES (...)
2486922019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CALLE 85 ENTRE CARRERAS 16A Y 19B COSTADOR SUR LOCALIDAD DE CHAPINERO. ESTA MUY OSCURO Y SE GENERA SENSACION DE INSEGURIDAD.
2486932019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CALLE 72 ENTRE AVENIDA CARACAS Y CARRERA 20B LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS. ESTA MUY OSCURO Y SE GENERA SENSACION DE INSEGURIDAD.
2486942019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AVENIDA CALLE 68 ENTRE CALLES 72 Y 78 FRENTE A METROPOLIS SUR LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS. ESTA MUY OSCURO Y SE GENERA SENSACION DE INSEGURIDAD.
2487102019	QUEJA	ARREGLO DE LA VIA PUBLICA COMPRENDIDA ENTRE LA CARRERA 81 CON CALLES 19 Y 20 DE ESTA CIUDAD CAPITAL INCLUIDA LA ILUMINACION E INSTALACION DE CANECAS DE LA MISMA. HAY DESASEO INSEGURIDAD Y OSCURIDAD
2504692019	QUEJA	SOLICITAMOS A LA EMPRESA DE ASEO AREA LIMPIA D.C S.A.S E.S.P. QUE AL REALIZAR LA RECOLECCION DE RESIDUOS NO SE LLEVEN EL MATERIAL RECICLABLE QUE ESTA DEBIDAMENTE MARCADO Y SENALIZADO (...)
2507822019	QUEJA	Pagina de ninos. Nino seleccionado 1 Edad 16 Estado de animo Feliz !!! Opcion seleccionada AMBIENTE Recorridos ecologicos visitas a humedales salud y maltrato a animalitos reciclaje agua contaminacion residuos electronicos. Comentario El siguiente derecho de peticion es para saber que solucion me pueden dar ya que los dias que toca sacar la basura en los diferentes puntos del barrio de nutibara en ciudad bolivar los recicladores abren las bolsas y dejan los residuos por fuera de esta quisiera saber que acciones medidas estan tomando para mejorar esto ya que afecta a la comunidad. agradezco su colaboracion y su pronta respuesta.
2508292019	QUEJA	Pagina de ninos. Nino seleccionado 3 Edad 16 Estado de animo Feliz !!! Opcion seleccionada OPINA SOBRE servicios publicos tu barrio seguridad y otros Comentario El siguiente derecho de peticion es para que me hagan el favor y me den una respuesta de el ¿por que ahora llegara lo del aseo en el recibo de la luz ?. agradezco su colaboracion y su pronta respuesta.
2513672019	QUEJA	INDEBIDA DISPOSICION DE RESIDUOS AL INTERIOR DE TEJARES 3. PROLIFERACION DE ROEDORES MOSCAS Y ZANCUDOS PORQUE NO HAN RECOGIDO ESA BASURA. SE ENCUENTRA DETRAS DE LA IGLESIA AL INTERIOR DEL CONJUNTO RESIDENCIAL
2514872019	QUEJA	SOLICITUD DE RECOLECCION DE BASURA Y ESCOMBROS QUE ARROJARON EN LA NOCHE
2515022019	QUEJA	LOS BUSES DEL SITP DEL SISTEMA COMPLEMENTARIO (NARANJA) QUE TRANSPORTAN A LA ESTACION 142 NO ESTAN HACIENDO SUS RESPECTIVAS PARADAS(...)
2531152019	QUEJA	EL PARQUE DE BOSA PALESTINA SE ENCUENTRA EN UN DETERIORO TERRIBLE LA SUCIEDAD POR EXCREMENTOS DE MASCOTAS BASURA Y EN LA NOCHE POR GRUPOS DE JOVENES EN CONSUMO DE DROGAS(...)
2538872019	QUEJA	FALTA DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL BARRIO BOLIVIA CANAL BOLIVIA.
2540592019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER LAS IONAS QUE DEJARON SOBRE EL ANDEN DEL PARQUE KR 16D#160-36 YA QUE ESTO SE PRESTA PARA QUE HABITANTES DE CALLE SIGAN DEJANDO ESTE TIPO DE ELEMENTOS EN EL ANDEN.
2543842019	QUEJA	PROBLEMATICA ASOCIADA A LA INSTALACION DE CONTENEDORES EN EL BARRIO RESIDENCIAL TIERRA LINDA Y CAMBIO EN EL ESQUEMA DE RECOLECCION PUERTA A PUERTA SIN VARIACION DE TARIFA.
2546842019	QUEJA	NO SE REALIZA BARRIDO EN FRENTE DE MI PREDIO NI EN LA BAHIA DONDE VIVO. (...)
2551712019	QUEJA	BUENAS TARDES LA PRESENTE PETICION ES PARA PONER EN CONOCIMIENTO LA SITUACION QUE SE ESTA PRESENTANDO EN EL AVENIDA CARACAS ENTRE CALLES 62 Y 63 COSTADO ORIENTAL EN LA CUAL Y POR MOTIVO DEL CAMBIO DE CONTENEDORES (DE LA ESQUINA DE LA CALLE 62 A LA MITAD DE LA CUADRA) LOS HABITANTES DE LA CALLE SACAN LA BASURA DE LOS MISMOS OCASIONANDO MULTIPLEZ INCONVENIENTES DE LAS ZONAS ALEDANAS(...)
2565672019	QUEJA	QUE SUCEDE CON LA CANTIDAD DE CANECAS QUE COLOCARON EN LOS ULTIMOS MESES EN BOGOTA LAS CUALES FUERON INSTALADAS POR INEPTOS YA QUE EN MUCHAS PARTES HAY HASTA 10 CANECAS EN MENOS DE UNA CUADRA(...)
2572222019	QUEJA	NECESITAMOS DE SUCOLABORACION YA QUE TENEMOS UN LOTE ABANDONADO Y LO TOMARON COMO BASURERO BOTAN LLANTAS INODOROS ESCOMBROS Y TODA CLASE DE BASURAS LO CUAL CONTAMINA Y PERIUDICA ADEMÁS LO COJIERON DE BANO PUBLICO E INSTALARON CANECAS EN TODOS LADOS MENOS EN EL SECTOR DE LA CHUCUA KENNEDY(...)
2577262019	QUEJA	NO SE PRESTO EL SERVICIO DE RECOLECCION EL DIA 21 DE OCTUBRE EN LAS HORAS DE LA NOCHE FRECUENCIA LUNES MIERCOLES VIERNES SOBRE LA PEATONAL.
2577612019	QUEJA	POR MEDIO DE LA PRESENTE SOLICITO COMEDIDAMENTE A USTEDES HACER UNA INTERVENCION EN LA ALCANTARILLA QUE ESTA AL FRENTE DE LA CASA YA QUE SE AVERIO Y SE ESTA LLENANDO DE BASURA(...)
2578142019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO SOBRE EL PARQUE UBICADO EN LA CRA 16A ENTRE CALLES 85 Y 86A. LOCALIDAD DE CHAPINERO. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS.

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2589062019	QUEJA	UN CORDIAL SALUDO ME DIRIJO A USTEDES PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE UNA LUMINARIA QUE SE FUNDIO HACE DIAS Y NADIE DE LA EMPRESA DE ENERGIA HA VENIDO A CAMBIARLA. GRACIAS POR SU ATENCION.
2597882019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER LOS ESCOMBROS Y LONAS CON LODO QUE DEJARON HABITANTES DE CALLE QUE SUPUESTAMENTE SON RECICLADORES EN CARRETA EN EL PARQUE AL LADO DEL ARBOL Y POSTE ALEDANO. EL PARQUE ESTA UBICADO ATRAS DEL COOMEVA DE LA KR 16D # 160-25 VILLA MAGDALA.
2600052019	QUEJA	DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL PRESENTA LA PROBLEMATICA QUE SE ESTA PRESENTANDO EN EL SECTOR DEBIDO A UNA FILTRACION DE AGUAS Y QUE PRESUNTAMENTE HA SIDO INFORMADO AL ACUEDUCTO SIN TENER SOLUCION. (...)
2608842019	QUEJA	FAVOR REEMPLAZAR LA TAPA CUADRADA DE CAJA DE INSPECCION DE POSTE DE ALUMBRADO PUBLICO QUE SE ENCUENTRA ROTA SOBRE EL ANDEN EN LA CARRERA 19#92-65 ESQUINA NORTE. SE PUEDE GENERAR UN ACCIDENTE. LOCALIDAD DE USAQUEN
2616502019	QUEJA	SERVICIO DE ASEO EN EL BARRIO SOTILEZA HAN PASADO MAS DE TRES MESES EN QUE NO PASAN A BARRER EL BARRIO. ESTO NI QUE DECIR EN LAS INMEDIACIONES (ALREDEDOR) DE LA ESTACION DE TRANSMILENIO SUBA AV BOYACA SENTIDO NORTE SUR EN DONDE LA BASURA LA SACAN DE LAS CANECAS EL OLOR A ORINES ES TERRIBLE EN LOS DIAS SOLEADOS.
2620942019	QUEJA	HOY 28 DE OCTUBRE DE 2019 SIENDO LAS 12 43 HORAS. EL CONDUCTOR DEL VEHICULO DE CARGA DE PLACA TSN 594 PERTENECIENTE A LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA COMO LO IDENTIFICAN SUS LOGOS EN UNA DE LAS FOTOS QUE ANEXO SALE POR LA CALLE 25G A LA CARRERA 100 EN ESTE LUGAR REALIZANDO MANIOBRAS PELIGROSAS CONDUCIENDO SU VEHICULO EN CONTRAVIA COMO LO DEMUESTRA EL VIDEO(...)
2620992019	QUEJA	HOY 28 DE OCTUBRE DE 2019 SIENDO LAS 12 43 HORAS. EL CONDUCTOR DEL VEHICULO DE CARGA DE PLACA TSN 594 PERTENECIENTE A LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA COMO LO IDENTIFICAN SUS LOGOS EN UNA DE LAS FOTOS QUE ANEXO SALE POR LA CALLE 25G A LA CARRERA 100 EN ESTE LUGAR REALIZANDO MANIOBRAS PELIGROSAS CONDUCIENDO SU VEHICULO EN CONTRAVIA(...)
2622022019	QUEJA	HOY 28 DE OCTUBRE DE 2019 SIENDO LAS 12 43 HORAS. EL CONDUCTOR DEL VEHICULO DE CARGA DE PLACA TSN 594 PERTENECIENTE A LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA COMO LO IDENTIFICAN SUS LOGOS EN UNA DE LAS FOTOS QUE ANEXO SALE POR LA CALLE 25G A LA CARRERA 100 EN ESTE LUGAR REALIZANDO MANIOBRAS PELIGROSAS CONDUCIENDO SU VEHICULO EN CONTRAVIA(...)
2624312019	QUEJA	CAMION DE BASURA NO PASA A HACER RECOLECCION EN EL HORARIO...EL HORARIO QUE ESTA ES LUNES MIERCOLES Y VIERNES Y HACE 2 SEMANAS SOLO PASO UNA VEZ Y FUE EL SABADO Y ASI ES COMPLICADO ESE TEMA YA QUE ESTAMOS ENTRANDO Y SACANDO LA BASURA EN LOS HORARIOS Y NO PASAN.
2627682019	QUEJA	EN LA AVENIDA VILLAS (CAR 58) ENTRE CALLES 128 Y 128A LOS RESTAURANTES Y NEGOCIOS ARROJAN RESIDUOS AGUAS RESIDUALES Y GRASAS EN PLANA VIA PUBLICA Y EN LAS ALCANTARILLAS OCASIONANDO MALOS OLORES Y CONSTITUYENDO UN PELIGRO PARA CUALQUIER PERSONA QUE CAMINA POR ESOS ANDENES.
2631442019	QUEJA	ALUMBRADO PUBLICO INSERVIBLE Y DESATENDIDO
2649052019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 13 ENTRE CALLES 54 Y 58 LOCALIDAD DE CHAPINERO. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2649062019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 7 ENTRE CALLES 104 Y 106 LOCALIDAD DE USAQUEN. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2650922019	QUEJA	AL FRENTE DEL EDIFICIO INSTALARON DOS CONTENEDORES LOS CUALES SIEMPRE ESTAN LLENOS YA ESTAN DANADOS TIENEN MAL OLOR PRODUCIENDO ESTO MAS INSEGURIDAD EL LAS FOTOS PODRA EVIDENCIAR EL ESTADO DE LAS CANECAS SOLICITO REVISAR EL TEMA Y TRASLADARLAS ESTOS CONTENEDORES ES DE USO DE TODA UNA CUADRA SE DEBERIA ROTAR EN LA MISMA NO DEJARLAS SIEMPRE EN EL MISMO LUGAR
2658692019	QUEJA	DESDE HACE 15 DIAS NO RECOGEN LAS BASURAS DE LOS CONTENEDORES UBICADOS EN LA CRA 49 CON 127 C YA HAY MALOSMOLORES MOSCAS Y OTROS ANIMALES

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Análisis: El subtema más reiterado para este mes se encuentra relacionado con la Gestión Institucional Recolección, Barrido y Limpieza (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas), con 464 peticiones, es decir el 37.27% del total de las recibidas durante el periodo de Octubre, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza:

Subtemas más reiterados	Total
PREDIOS	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	92
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	148
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	280
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES UAESP	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	464
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	220
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	30
Total general	1245

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Traslados	Total
ACUEDUCTO - EAB	3
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	1
IDRD	1
JARDIN BOTANICO	1
POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2
SECRETARIA GENERAL	3

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SECRETARIA MOVILIDAD	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
SUBRED NORTE	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	1
TRANSMILENIO	1
Total general	30

Análisis: Durante el mes de octubre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 55 requerimientos tipificados “como traslados por no competencia”, realizando el mayor número de traslados Secretaria de Ambiente con un total de 08 requerimientos (26.67%), Acueducto de Bogotá y Secretaria General con un total de 03 requerimientos (10.00%) respectivamente, solicitudes que fueron trasladadas a través del SDQS a las entidades competentes, 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

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A. Peticiones Cerradas del mes de Octubre

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1245) en el mes de octubre del año 2019, se observó que fueron cerradas 795, es decir el 63.86%, las demás peticiones (450) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
PREDIOS	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	58
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	29
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	228
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES UAESP	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	384
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	59
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	30
Total general	795

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de octubre para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1493) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 1401, es decir el 93.84%, las demás peticiones (92) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2
PREDIOS	52
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	264
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	285
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	497
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	274
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8
Total general	1401

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de octubre del año 2019 la entidad conto un atraso promedio de -5 días en las tipologías Denuncias por actos de corrupción y Derecho de petición de interés general cumplió de acuerdo con los tiempos de respuesta en los términos de ley 1755 de 2011.

DEPENDENCIA # 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
PREDIOS	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	0	3	0	1	1	0	23	57	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	0	0	3	14	0	0	1	60	70	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	0	0	1	0	0	1	0	4	273	1
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES UAESP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	11	0	41	46	2	10	0	124	226	4
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	1	0	0	0	0	0	3	216	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	0	3	5	0	2	1	9	7	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	7	6	10	10	17	11	13	15	10	9
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-2	0	-1	-1	-5	0	0	-5	-2	0

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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: Suba (3.37%), Usaquén (1.93%), Engativá (1.77%) , Kennedy y San Cristóbal (1.61%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 998 ciudadanos no indicaron la localidad (80.16%).

Localidad	Total
01 - USAQUEN	24
02 - CHAPINERO	10
03 - SANTA FE	7
04 - SAN CRISTOBAL	20
05 - USME	3
06 - TUNJUELITO	2
07 - BOSA	7
08 - KENNEDY	20
09 - FONTIBON	5
10 - ENGATIVA	22
11 - SUBA	42
12 - BARRIOS UNIDOS	16
13 - TEUSAQUILLO	15
14 - LOS MARTIRES	18
15 - ANTONIO NARINO	6
16 - PUENTE ARANDA	8
17 - LA CANDELARIA	2
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5
19 - CIUDAD BOLIVAR	15
(en blanco)	998
Total general	1245

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Linea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

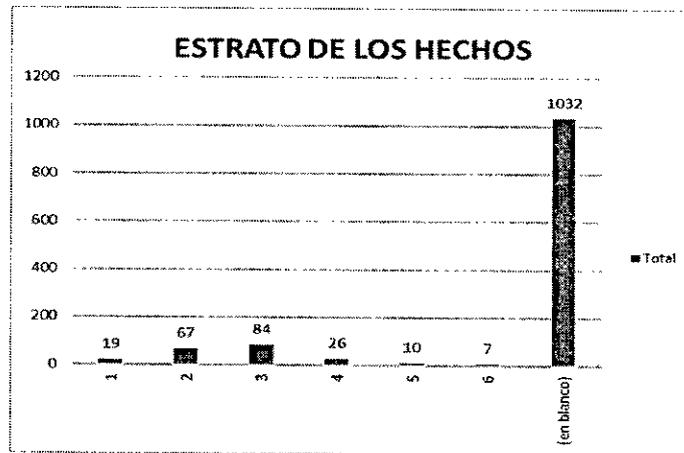


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

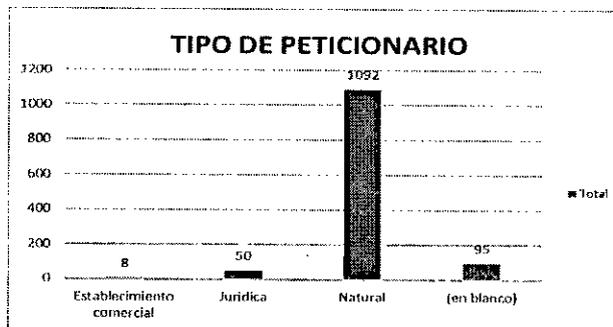
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

A. Participación por Estrato



Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha – Sistema SDQS se observó que 1032 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 82.89% del total de las peticiones; de las 213 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3 con 84, el estrato 2 con 67, el estrato 4 con 26 peticiones, el estrato 1 con 19 peticiones, seguidos por el estrato 5 con 10 y el estrato 6 con 07.

B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis: El 87.71% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 4.02% corresponde a personas jurídicas, el 0.64% corresponde a establecimiento comercial y el 7.63% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

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. El uso del canal web y escrito sigue siendo el de mayor acercamiento entre la ciudadanía y la entidad.

Recomendaciones:

- a) Se sigue recomendando a la Veeduría promover en los informes la estandarización de las denominaciones y tipificaciones correspondientes a canales virtuales.
- b) Se propone de nuevo al Nodo Sectorial de la Veeduría Distrital verificar la tipificación de “denuncia de actos de corrupción y queja”, puesto que no corresponden a asuntos de interés ciudadano.


MARITHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: ^{le} Rosa Ligia Castañeda Bustos, ^{RS} Rigo Alexander Díaz, ^{DHLN} Omar Yesid Navarrete Castro y ^{ERI} Luis Felipe Rodríguez Navarro – Subdirección Administrativa y Financiera
Revisó: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobó: Martha Janeth Carreño Lizarazo – Subdirectora Administrativa y Financiera

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**