



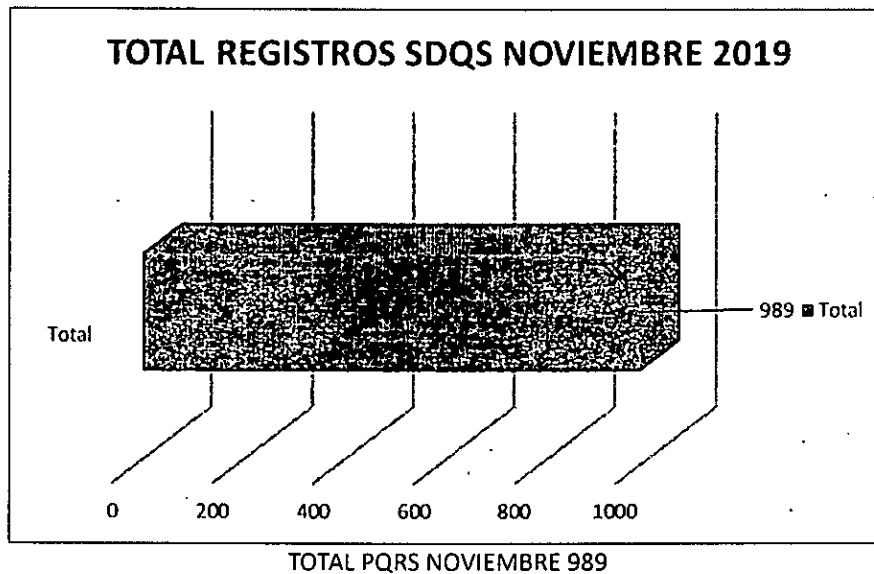
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

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 noviembre de 2019, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis: Durante el mes de noviembre 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 (989) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

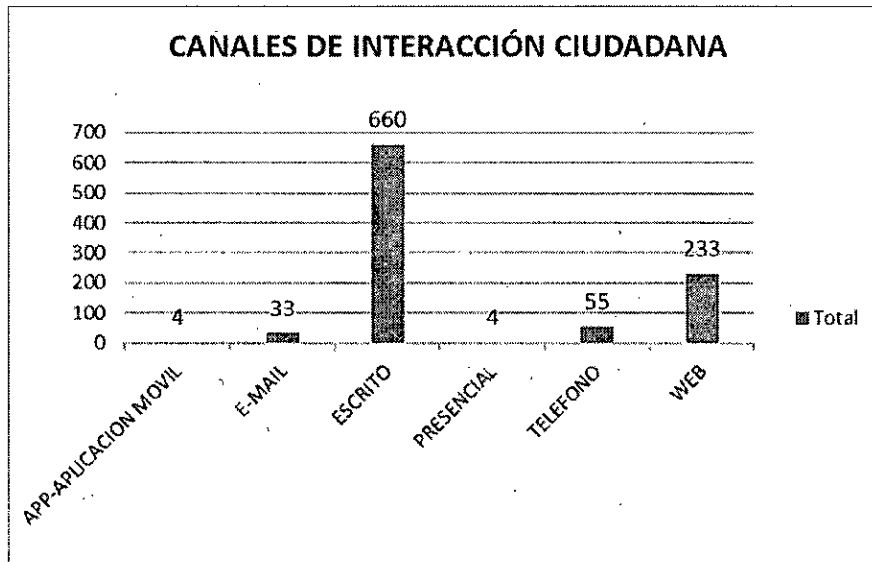


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN



TOTAL PQRS: 989

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 66.73% del total de las peticiones registradas durante el mes de noviembre y el menos utilizado el Presencial con el 0.40% del total recibidas.

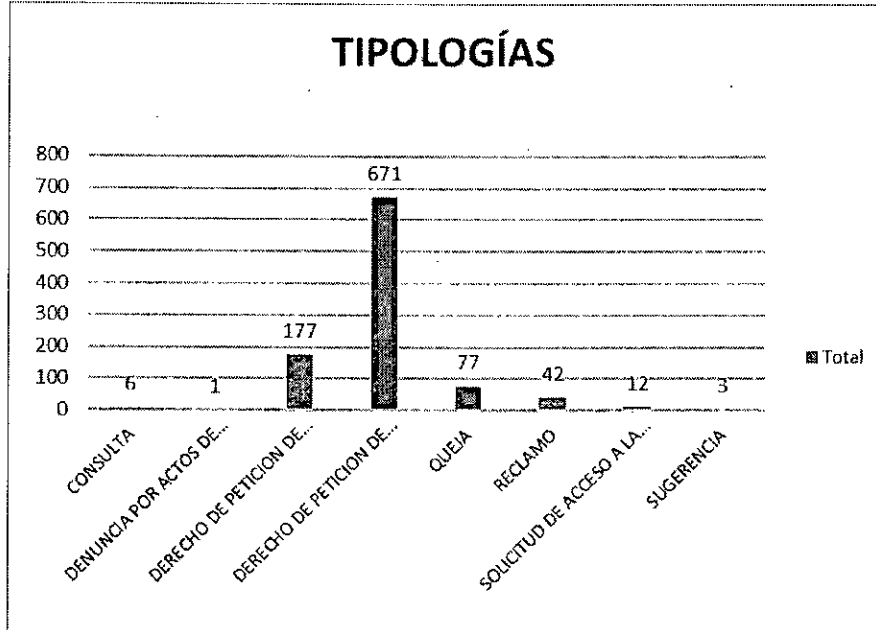


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

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: 989

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 671 peticiones, es decir el 67.85% del total recibidas en el mes de noviembre, seguida por el derecho de petición de intereses general con 177 peticiones (17.90%), siendo las menos utilizadas; Sugerencia 03 (0.30%), Denuncias por actos de corrupción 01 (0.10%) 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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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
2673172019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	BUEN DIA LAS CANECAS QUE EL DISTRITO HA PUESTO A LO LARGO DE LA AV CARACAS EN EL TRAMO QUE IMPLICA LA CARCEL LA PICOTA Y LA ESTACION DE MOLINOS SON UN ACTO DE CORRUPCION Y DETRIMENTO DEL PATRIMONIO DE LA CUIDAD DEBIDO A QUE EN LAS ULTIMAS SEMANAS SE HAN VENIDO ADELANTANDO LAS OBRAS QUE AMPLIARAN DICHO TRAMO ENTONCES LA PREGUNTA DE LA CIUDADANIA ES ¿ POR QUE PUSIERON ESA CANTIDAD EXAGERADA DE CANECAS EN EL TRAMO SI SABIAN QUE LAS IBAN A RETIRAR A LOS DOS MESES POR LA AMPLIACION DE LA VIA ? POR OTRO LADO EN NINGUN PARADERO DEL ALIMENTADOR O SITP DE LA LOCALIDAD DE USME HAN PUESTO CANECAS Y SON ESTOS LUGARES LOS QUE EN VERDAD EVIDENCIAN MAS RESIDUOS EN EL PISO ASI QUE CONSIDERAMOS QUE EXISTE UNA MALA PLANEACION Y EJECUCION DE LOS RECURSOS DE LA CUIDAD AGRADECERIAMOS UNA PRONTA RESPUESTA Y CORRECCION DE LOS HECHOS EXPUESTOS EN ESTA PETICION MUCHAS GRACIAS.

3.2. QUEJAS

Número petición	Tipo petición	Asunto
2647942019	QUEJA	(...) YA QUE INVADEN EL ESPACIO PUBLICO ESTAN GENERANDO DETRIORO DE LAS ZONAS VERDES BASURAS DESORGANIZACION Y DELINCUENCIA. (...)
2661602019	QUEJA	EN EL MES DE OCTUBRE LA EMPRESA ECOCAPITAL NO REALIZO LA RECOGIDA DE RESIDUOS EN LA FRECUENCIA ORDINARIA QUE ES EL SEGUNDO MIERCOLES DEL MES NI EN LAS DOS FECHAS DE REPROGRAMACION ADJUDICADAS 30 Y 31 DE OCTUBRE.(...)
2670892019	QUEJA	HAY AL PARECER CORRUPCION EN LA COLOCACION DE CANECAS DE LA BASURA ES INCREIBLE QUE UN TRAYECTO DE 600 MTS (CARRERA 46 ENTRE 129 B Y 134) COLOCARON 20 CANECAS DOBLES ES DECIR UNA CADA 30 METROS (...)
2671892019	QUEJA	QUIERO DENUNCIAR LOS HECHOS QUE SE VIENEN PRESENTANDO EN LA CARRERA 17 CON CALLE 50 ESQUINA DE LA BOMBA TEXACO DEL BARRIO QUESADA YA QUE SE HA DETECTADO QUE ESTA ESQUINA LA ESTAN UTILIZANDO LOS HABITANTES DE CALLE Y RECICLADORES COMO BOTADERO DE ESCOMBROS(...)
2673712019	QUEJA	SOLICITO QUE SE SOLUCIONE EL PROBLEMA DE ALUMBRADO PUBLICO YA QUE DESDE HACE APROXIMADAMENTE DOS SEMANAS QUE NO ESTA PRESTANDO EL SERVICIO(...)
2674172019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO SOBRE EL PUENTE VEHICULAR DE LA AV. CALLE 116(...)
2680672019	QUEJA	CORDIAL SALUDO POR MEDIO DE ESTA SOLICITUD SE TRATA DE MOSTRAR LA FALTA DE UNA TAPA EN LA ALCANTARILLA CERCA A UN CRUCE PEATONAL SOBRE LA AVENIDA CIUDAD DE CALI CON CARRERA 80(...)
2682992019	QUEJA	29-10-2019 UN LLAMADO DE ATENCION A LA SENORA NYDIA JANETH BOHORQUEZ GUSZMAN CAJA # 49 PROMOAMBIENTAL POR LA FORMA DE TRATAR A EL USUARIO MERCEDES SERRANO URIZA SIENDO UNA PERSONA DISCAPACITADA.
2686272019	QUEJA	EL ESPACIO PUBLICO DE LAS CALLES 23 Y 24 DEL BARRIO LAA NIEVES SON INCONTROLABLES INSOPORTABLES INAUDITAS(...)

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



CO16/7252

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS.



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2686542019	QUEJA	SE COMUNICA PERSONA ANONIMA EL DIA 02 DE NOVIEMBRE A LAS 11 43 AM PARA INTERPONER UN RECLAMO ANTE EL OPERADOR DE ASEO BOGOTA LIMPIA (...)
2687832019	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DESIGNADA AL BARRIO SAN PATRICIO DE LA LOCALIDAD USAQUEN EL CARRO DE LA BASURA SE ESTRELLA CONTRA LA FACHADA DE UN CONSULTORIO DE MEDICINA ESTETICA UBICADO EN LA CL 109 # 21 98 DEJANDO DANADA LA FACHADA DEL ESTABLECIMIENTO PARTE DEL JARDIN
2692252019	QUEJA	BUENAS TARDES TENGO UNA QUEJA SOBRE EL ALUMBRADO QUE PRESENTA LA CICLOVIA UBICADA ENTRE EL RIO FUCHA Y LA CALLE 10 CON CARRERA 98 YA QUE PASAR EN HORAS DE LA NOCHE TANTO COMO PEATONAL COMO CICLISTA ES UN RIESGO(...)
2692912019	QUEJA	EN EL PREDIO UBICADO EN LA CALLE 1 B 29-35 DE SANTA ISABEL ESTA UBICADO ADEMAS DE VIVIENDA DOS FABRICAS TIENEN MEDIDORES DE SERVICIOS PUBLICOS INDEPENDIENTES (...)
2692952019	QUEJA	EN EL PREDIO UBICADO EN LA CALLE 1 B 29-35 DE SANTA ISABEL ESTA UBICADO ADEMAS DE VIVIENDA DOS FABRICAS TIENEN MEDIDORES DE SERVICIOS PUBLICOS INDEPENDIENTES (...)
2693012019	QUEJA	EN EL PREDIO UBICADO EN LA CALLE 1 B 29-35 DE SANTA ISABEL ESTA UBICADO ADEMAS DE VIVIENDA DOS FABRICAS TIENEN MEDIDORES DE SERVICIOS PUBLICOS INDEPENDIENTES (...)
2693152019	QUEJA	EN LA CALLE 1B 29-62 HAY TRES USOS DEL SUELO LOCAL VIVIENDA Y FABRICA DE CONFECCION UTILIZAN VARIAS MAQUINAS DE CONFECCION CONSUMEN BASTANTE ENERGIA Y SACAN MUCHA BASURA
2693282019	QUEJA	EN LA CALLE 1B 29-62 HAY TRES USOS DEL SUELO LOCAL VIVIENDA Y FABRICA DE CONFECCION UTILIZAN VARIAS MAQUINAS DE CONFECCION CONSUMEN BASTANTE ENERGIA Y SACAN MUCHA BASURA
2693342019	QUEJA	EN LA CALLE 1B 29-62 HAY TRES USOS DEL SUELO LOCAL VIVIENDA Y FABRICA DE CONFECCION UTILIZAN VARIAS MAQUINAS DE CONFECCION CONSUMEN BASTANTE ENERGIA Y SACAN MUCHA BASURA
2693422019	QUEJA	EN LA CALLE 1B 29-62 HAY TRES USOS DEL SUELO LOCAL VIVIENDA Y FABRICA DE CONFECCION UTILIZAN VARIAS MAQUINAS DE CONFECCION CONSUMEN BASTANTE ENERGIA Y SACAN MUCHA BASURA
2693432019	QUEJA	EN LA CALLE 1B 29-62 HAY TRES USOS DEL SUELO LOCAL VIVIENDA Y FABRICA DE CONFECCION UTILIZAN VARIAS MAQUINAS DE CONFECCION CONSUMEN BASTANTE ENERGIA Y SACAN MUCHA BASURA
2695632019	QUEJA	QUISIERA DENUNCIAR QUE EL EL CONJUNTO RESIDENCIAL EN DONDE VIVO CONJUNTO QUINTAS DE SANTA CLARA UBICADO EN LA CALLE 167 # 62- 42 A LA ADMINISTRADORA SE LE OCURRIO LA GRANDISIMA IDEA DE CERRAR EL CUARTO DE BASURAS Y DEJARLO UNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA EL RECICLAJE(...)
2695642019	QUEJA	FAVOR REPONER LA TAPA DE CAMARA DE INSPECCION DE ALUMBRADO PUBLICA QUE SE ENCUENTRA ROTA SOBRE EL ANDEN EN LA CALLE 85 CON CRA 13(...)
2695682019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AVENICA CALLE 82 ENTRE CARRERAS 9 Y 11. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2695722019	QUEJA	QUISIERA DENUNCIAR QUE EL EL CONJUNTO RESIDENCIAL EN DONDE VIVO CONJUNTO QUINTAS DE SANTA CLARA UBICADO EN LA CALLE 167 # 62- 42 A LA ADMINISTRADORA SE LE OCURRIO LA GRANDISIMA IDEA DE CERRAR EL CUARTO DE BASURAS Y DEJARLO UNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA EL RECICLAJE(...)
2698732019	QUEJA	INFORME ESPECIAL DE POLICIA CUADRANTE 4
2698792019	QUEJA	BUENOS DIAS A LAS ENTIDADES COMPETENTES DE ESTE CASO DE VECINOS INESCRUPULOSOS QUE ESTAN ACOSTUMBRADOS A SACAR Y BOTAR BOLSAS DE BASURA LOS DIAS QUE NO CORRESPONDEN(...)
2705672019	QUEJA	BUENAS TARDES A LA ENTIDAD COMPETENTE PROMOAMBIENTAL SERVICIO DE ASEO PARA INFORMARLES QUE DESDE YA HACE UN MES APROXIMADAMENTE NO VOLVIERON A PASAR BARRIENDO POR LA CUADRA COMPRENDIDA CALLE 19 SUR N 11 A ESTE 73 50 44 61 (...)
2720952019	QUEJA	NO FUNCIONA EL ALUMBRADO PUBLICO EN ALGUNAS ZONAS DEL SECTOR EN ESPECIAL EN FRENTE DEL CONJUNTO RESIDENCIAL MONSERRATE.
2728432019	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DE ASEO QUE CORTAN EL CESPED EN EL BARRIO SANTA RITA YA QUE CORTAN CESPED Y NO RECOGEN (...)

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



CO167252

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2729862019	QUEJA	PETICION POR CONTROL DE PLAGAS EN PREDIOS COMPRADOS POR EL IDU ESPECIALMENTE Y DE MANERA URGENTE EN LA ESQUINA DE LA CRA. 119B CON CALLE 63A BARRIO EL MIRADOR(...)
2732342019	QUEJA	BUEN DIA POR MEDIO DE LA PRESENTE ME DIRIJO A USTEDES A INFORMARLES QUE DESDE HACE TRES DIAS NO HAY ALUMBRADO PUBLICO(...)
2734582019	QUEJA	BUENOS DIAS ATENTAMENTE SE REQUIERE DE MANERA URGENTE LA PODA DE UN ARBOL UBICADO EN FRENTE DE NUESTRO CENTRO DE SALUD(...)
2736502019	QUEJA	SE HA VENIDO PRESENTANDO INCONSISTENCIAS EN LA RECOLECCION DE RESIDUOS BIOSANITARIOS POR PARTE DE LA EMPRESA ECOCAPITAL (...)
2740042019	QUEJA	DERECHO DE PETICION - RECONSIDERACION DE DECISION
2740322019	QUEJA	LA ATENCION EN EL SUPERCADDE DEL 20 DE JULIO ES PESIMA PARA LOS USUARIOS LLEGAMOS A LAS 2 DE LA TARDE PARA REALIZAR UN TRAMITE Y NOS DICEN QUE NO NOS ATIENDEN PORQUE YA NO HAY MAS TURNOS POR LO ANTERIOR ACUDIMOS A LA COORDINACION Y NOS INDICAN QUE ES CULPA DE PROMOAMBIENTAL QUE NO ENTREGAN MAS TURNOS VUNERANDONOS ASI EL DERECHO AL TURNO(...)
2743692019	QUEJA	SE ROBARON UNA LAMPARA DEL ALUMBRADO PUBLICO MUCHO TIEMPO ATRAS Y NADA QUE SE REEMPLAZA. LA CUADRA ESTA MUY OSCURA Y ES FOCO DE CRIMEN. LA CALLE ESTA MUY OSCURA Y ES PELIGROSA POR FALTA DE ILUMINACION
2754082019	QUEJA	DENUNCIA POR LA INSTALACION DE CONTENEDORES DE RESIDUOS GENERANDO PROBLEMATICAS AMBIENTALES PARA LOS VECINOS Y AFECTACIONES EN LA SALUD PUBLICA(...)
2759002019	QUEJA	CORDIAL SALUDO. SOY RESIDENTE EN LA CARRERA 63 # 22A -41 APTO 813 Y HE NOTADO CON PREOCUPACION QUE UNA PULLAS DE PROTECCION DE UN POSTE DE ALUMBRADO PUBLICO SE DESPRENDIERON QUEDANDO A NO MAS DE 1 METRO DE ALTURA(...)
2764662019	QUEJA	HOY NUEVAMENTE VINIERON A CORTAR EL CESPED DE LOS 4PARQUEA DE MAZUREN Y DE NUEVO COMO DESDE QUE COMENZO SU EMPRESA AREA LIMPIA NO LIMPIARON NADA(...)
2766482019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO-LOS APLIQUES-QUE SE ENCUENTRAN EN EL DEPRIMIDO DE LA NQS CON CALLE 100 POR DEBAJO DEL ROUND POINT. LOCALIDAD DE USAQUEN. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2766502019	QUEJA	BUENOS DIAS ESTA ES UNA QUEJA QUE INTERPONGO POR UNA CASA UBICADA EN LA DIRECCION CALLE 32 C SUR # 13 A 62.ALLI HABITA UNA SENORA DE NOMBRE LUZ ADRIANA RUIZ ARIAS DE CEDULA 52198141.ES UNA SENORA QUE ESTA ACOSTUMBRADA A BOTAR BASURA A LOS PREDIOS VECINOS(...)
2767642019	QUEJA	NO HAY ALUMBRADO PUBLICO EN EL SECTOR DE LA CALLE 22B # 56-63
2775272019	QUEJA	RESPECTADOS SENORES DESDE HACE YA VARIOS DIAS SE VIENEN PRESENTANDO OLORES MUY FUERTES (ANIMAL MUERTO) EN LA TORRE DOS DE LA CALLE 29A NO 29 A 47 UNIDAD RESIDENCIAL (...)
2777412019	QUEJA	SOLICITAMOS QUE RECOJAN UN ARBOL QUE SE CAYO EL PASADO VIERNES 15 DE NOVIEMBRE EN LE PARQUE QUE QUEDA FRENTE A LA CALLE 111 NO 13 45 LOCALIDAD DE USAQUEN
2779022019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 7 ENTRE CALLES 102 Y 104 COSTADO OCCIDENTAL. SENTIDO DE LA VIA NORTE-SUR. LOCALIDAD DE USAQUEN. ESTA MUY OSCURO
2782132019	QUEJA	REUBICACION DE CONTENEDOR DE BASURAS UBICADO AL LADO DEL CONJUNTO RESIDENCIAL MANGANE EN EL BARRIO LA ESPANOLA (...)
2786022019	QUEJA	(...) EL CONDUCTOR DE UN VEHICULO DE LA ALCALDIA DE BOGOTA RECOLECTOR DE BASURA ME PITA VARIAS VECES Y ME INSULTA CON PALABRAS OESES(...)
2786052019	QUEJA	(...) EL CONDUCTOR DE UN VEHICULO DE LA ALCALDIA DE BOGOTA RECOLECTOR DE BASURA ME PITA VARIAS VECES Y ME INSULTA CON PALABRAS OESES(...)
2786932019	QUEJA	(...) EL CONDUCTOR DE UN VEHICULO DE LA ALCALDIA DE BOGOTA RECOLECTOR DE BASURA ME PITA VARIAS VECES Y ME INSULTA CON PALABRAS OESES(...)

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



C0167252

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2787222019	QUEJA	FAVOR REPONER LA TAPA DE UNA CAJA DE INSPECCION DE UN POSTE DE ALUMBRADO PUBLICO QUE ESTA SOBRE EL ANDEN EN FRENTE DE LA CRA 9#24-27 CENTRO INTERNACIONAL. SE PUEDE GENERAR UN ACCIDENTE
2787312019	QUEJA	DESDE EL AÑO 2016 ALGUNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS INSTALO UN POSTE SOBRE EL ANDEN EN LA CALLE 85#10-46 AL CUAL NO SE LE HA DADO NINGUN USO.(...)
2792852019	QUEJA	EN LA CALLE 40F # 80J - 35 SACARON UN TUBO POR FUERA DE LA FACHADA DE LA CUAL ADJUNTO FOTO NO SE SI ESTO ESTA PERMITIDO PERO DEBIDO A A ESE TUBO CADA VEZ QUE LLUEVE LA CALLE SE INUNDA(...)
2795172019	QUEJA	DEMOLICIONES DE PLASTICO TRABAJOS EN LA CALLE ATASCAMIENTOS EN LAS ALCANTARILLAS CONTAMINACION AMBIENTAL POR RATAS SIN PROTECCIONES PARA MEDIO AMBIENTE PELIGRO DE INCENDIOS
2797152019	QUEJA	SE SOLOCITA RESTRICCION DE VEHICULOS GRANDES EN ESTOS BARRIOS DEBIDO A QUE CUANDO PASAN LAS CASA VIBRAN LA GENTE PARA NO PAGAR PARQUEADEROS TRAEN HASTA VEHICULOS DE TURISMO GRANDES INVADIENDO LAS CALLES TRAYENDO INSEGURIDAD(...)
2797262019	QUEJA	LA PRESENTE CON EL FIN DE INFORMAR QUE AL FRENTE DEL EDIFICIO MULTIFAMILIAR SANTA ISABEL UBICADO EN LA CALLE 1 C NO 25 - 04 SE HAN PRESENTADO VARIOS HABITANTES DE LA CALLE DEJANDO A SU PASO MUCHO ESCOMBRO (...)
2797812019	QUEJA	RETIRO DE BASURA Y EXCREMENTO HUMANO DE LA VIA PUBLICA
2798442019	QUEJA	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE CON EL FIN DE SOLICITAR LA LIMPIEZA DE LA CUADRA DE LA CALLE 12B A LA ALTURA DE LA CARRERA 33 PUES EXISTE GRAN CANTIDAD DE EXCREMENTO HUMANO Y BASURAS DEBIDO A LA GRAN CONCENTRACION DE HABITANTES DE CALLE (...)
2798952019	QUEJA	LA QUEJA VA PARA LA JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL PARQUE CIUDADELA LA ROCA POR LO SIGUIENTE TODOS ESOS LOTES LOS VENDIERON Y LOS QUE LOS COMPRARON NO PODAN EL PASTO ESTAMOS INVADIDOS DE RATAS Y DE MUGRE (...)
2799122019	QUEJA	LA QUEJA VA PARA LA JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL PARQUE CIUDADELA LA ROCA POR LO SIGUIENTE TODOS ESOS LOTES LOS VENDIERON Y LOS QUE LOS COMPRARON NO PODAN EL PASTO ESTAMOS INVADIDOS DE RATAS Y DE MUGRE (...)
2800322019	QUEJA	POR FAVOR REALIZAR UNA PODA Y FUMIGACION EN EL BARRIO LA ROCA LOCALIDAD SAN CRISTOBAL SUR POR FAVOR ESTAMOS INVADIDOS DE RATAS LA EMPRESA DE ASEO NO QUIERE PODAR GRACIAS ADEMAS HAY MUCHO REGUERO DE BASURAS
2806912019	QUEJA	MUY BUENOS DIAS QUISIERA HACER UNA DENUNCIA DE U A REICLADORA UBICADA EN LA CARRERA 99 127D66 BARRIO SUBA VILLAS DEL RINCON ESTA REICLADORA HACE UN MUGRERO EN ESTA CALLE Y NUNCA RECOGEN DICHO MUGRERO (...)
2812122019	QUEJA	HAY UNA FALTA DE RECOLECCION DE UNA LLANTA EN EL ESPACIO PUBLICO GENERANDO CONSIGO UNA MOLESTIA EN EL SECTOR. ESPERO PRONTA SOLUCION.
2825332019	QUEJA	(...) POR OTRO LADO A AUMENTADO LA BASURA Y ESCOMBROS QUE SE ARROJAN POR EL DESCUIDO Y ABANDONO DE ESTA ZONA VERDE. AGRADECEMOS LA LABOR QUE USTEDS HAGAN POR EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD YA QUE EL INTERES GENERAL PRIMA SOBRE EL PARTICULAR(...).
2825912019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CALLE 53 ENTRE AVENIDA CARACAS Y LA CARRERA 18 SECTOR BARRIOS UNIDOS. ESTA MUY OSCURO.
2825932019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA PARALELA DE LA AUTOPISTA NORTE ENTRE CALLES 96 A 101 COSTADO ORIENTAL LOCALIDAD DE USAQUEN. ESTA MUY OSCURO.
2826012019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO QUE SE ENCUENTRA DANADO EN LA AUTOPISTA NORTE ENTRE CALLES 83 Y 85 COSTADO ORIENTAL. LOCALIDAD DE CHAPINERO. ESTA A OSCURAS
2829032019	QUEJA	EN EL SITIO INDICADO SE ENCUENTRAN CONTENEDORES PARA RECOLECCION DE DESECHOS Y RESIDUOS PERO EL MAL MANEJO DE LOS CIUDADANOS NO PERMITE QUE SEA VIABLE(...)

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2838042019	QUEJA	QUEJA HORA 12 20 NO DAN MAS TURNOS POR QUE EL FUNCIONARIO TIENE TURNOS EN ESPERA Y TIENE QUE SALIR A ALMOZAR HORA DE ATENCION NUEVAMENTE (...)
2838252019	QUEJA	EL CASO DE LA NINA QUE MURIO Y RESULTO QUEMADA Y EL INCENDIO DE LA BODEGA EN LA CARRERA 6 CON CALLE 33 EL 20 DE NOVIEMBRE DE 2019 SE PUDO EVITAR SI LA INSPECTORA 12 DE ATENCION PRIORITARIA NIEVES SILVA HUBIERA LLEVADO EL PROCESO DE RESTITUCION DEL ESPACIO PUBLICO A TIEMPO.(...)
2843092019	QUEJA	ILUMINACION DANADA EN VIAS PUBLICAS
2845032019	QUEJA	SEÑORES JARDIN BOTANICO UAESP RESPETADOS SEÑORES DADA LA NECESIDAD DE ADELANTAR LOS MANTENIMIENTOS DE LOS ARBOLES DEL SECTOR UBICADO EN EL PARQUE DE LA CALLE 72 A SUR CON CALLE 80 N (...)
2848952019	QUEJA	SE COMUNICA EL SEÑOR FABIO MILLAN EL DIA 28 DE NOVIEMBRE A LAS 11 06 AM PARA INTERPONER UNA QUEJA ANTE LA UAESP CONTRA LA FUNCIONARIA ANGIE ALEXANDRA HERNANDEZ CASTANO SUBDIRECTORA DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO EN REFERENCIA AL MANEJO QUE SE LA HA DADO AL ELIPSE CENTRAL DONDE S(...)
2854972019	QUEJA	DENUNCIA DESASEO Y PRESENCIA DE ROEDORES E INCEPTOS COMO CUCARACHAS EN SALOS DE BELLEZA
2856172019	QUEJA	MALAS PRACTICAS DE PODA QUE PONENE EN RIESGO A LOS ARBOLES. (...)
2859162019	QUEJA	BUENAS TARDES ESTA QUEJA VA DIRIGIDA A LA EMPRESA DE ASEO PROMOAMBIENTAL EN BOGOTA.(...)
2859422019	QUEJA	BUENAS TARDES SEÑORES DE EMPRESA DE ASEO PROMOAMBIENTAL BOGOTA. ESTA QUEJA VA RELACIONADA CON UNOS PROPIETARIOS DE UN PREDIO UBICADO EN LA DIRECCION CALLE 19 SUR N 11 A 49 ESTE(...)
2859502019	QUEJA	UN CORDIAL SALUDO. ES PARA SOLICITAR LA RE-UBICACION DE LOS CONTENEDORES DE BASURA QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS EN LA CALLE90#85A17 (...)

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 369 peticiones, es decir el 37.31% del total de las recibidas durante el periodo de noviembre, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza:

Dependencia	Total
PREDIOS	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	73
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	153
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	220
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	369
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	150

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10
Total general	989

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad Traslada	Total
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
IDU	1
POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
SUBRED NORTE	2
Total general	10

Análisis: Durante el mes de noviembre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 10 requerimientos tipificados “*como traslados por no competencia*”, realizando el mayor número de traslados Secretaria de Ambiente con un total de 02 requerimientos (20.00%) y Subred Norte con un total de 02 requerimientos (20.00%) 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



**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 Noviembre

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (989) en el mes de noviembre del año 2019, se observó que fueron cerradas 550, es decir el 55.61%, las demás peticiones (439) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	57
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	12
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	118
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	4
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	277
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	69
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10
Total general	550

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de noviembre para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1232) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 962, es decir el 78.08%, las demás peticiones (270) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
PREDIOS	12
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	2
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	120
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	646
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	176
Total general	962

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de noviembre del año 2019 la entidad conto un atraso promedio de -1 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 / PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	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	2	5	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	3	2	0	0	0	12	56	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	0	0	3	18	0	0	0	46	85	1
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0	0	1	0	0	0	0	218	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	10	0	35	52	1	6	0	110	153	2
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	1	0	0	0	2	147	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRIATALES	0	0	0	3	0	0	0	4	3	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	6	10	10	16	8	13	9	10	7
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-1	0	1	1	1	0	0	1	1	0

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
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 (4.15%), Teusaquillo (1.92%) y Kennedy (1.92%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 773 ciudadanos no indicaron la localidad (78.16%).

Localidad	Total
01 - USAQUEN	17
02 - CHAPINERO	8
03 - SANTA FE	13
04 - SAN CRISTOBAL	12
05 - USME	2
07 - BOSA	10
08 - KENNEDY	19
09 - FONTIBON	4
10 - ENGATIVA	10
11 - SUBA	41
12 - BARRIOS UNIDOS	4
13 - TEUSAQUILLO	19
14 - LOS MARTIRES	15
15 - ANTONIO NARINO	1
16 - PUENTE ARANDA	6
17 - LA CANDELARIA	10
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8
19 - CIUDAD BOLIVAR	16
20 - SUMAPAZ	1
(en blanco)	773
Total general	989

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

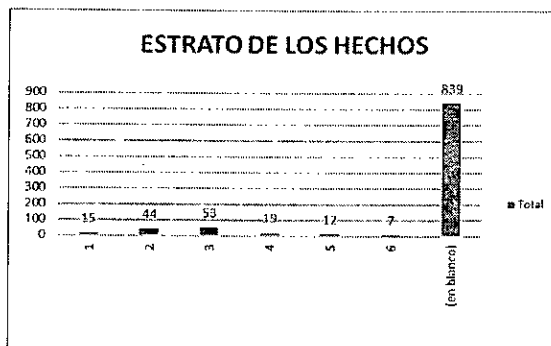


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

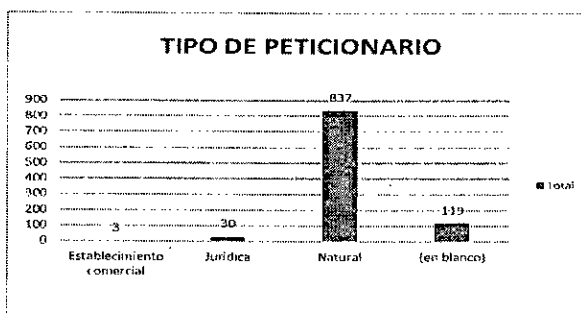
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

A. Participación por Estrato



Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha – Sistema SDQS se observó que 839 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 84.83% del total de las peticiones; de las 150 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3 con 53 peticiones, el estrato 2 con 44 peticiones, el estrato 4 con 19 peticiones, el estrato 1 con 15 peticiones, seguidos por el estrato 5 con 12 peticiones y el estrato 6 con 07 peticiones.

B. Participación por Tipo de Requirente



Análisis: El 84.63% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 3.063% corresponde a personas jurídicas, el 0.30% corresponde a establecimiento comercial y el 12.03% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

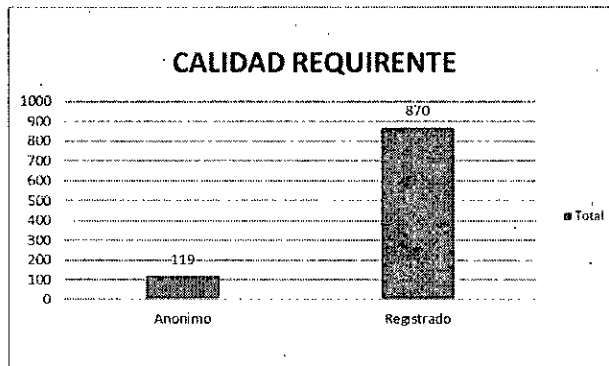


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS – Bogotá Te Escucha por la ciudadanía, se observó que el 97.97% corresponde a ciudadanos identificados y el 12.03% a ciudadanos anónimos.

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 diciembre 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>.

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



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.

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Rosa Ligia Castañeda Bustos, Rigo Alexander Díaz, Omar Yesid Navarrete Castro y 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 3530400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**