



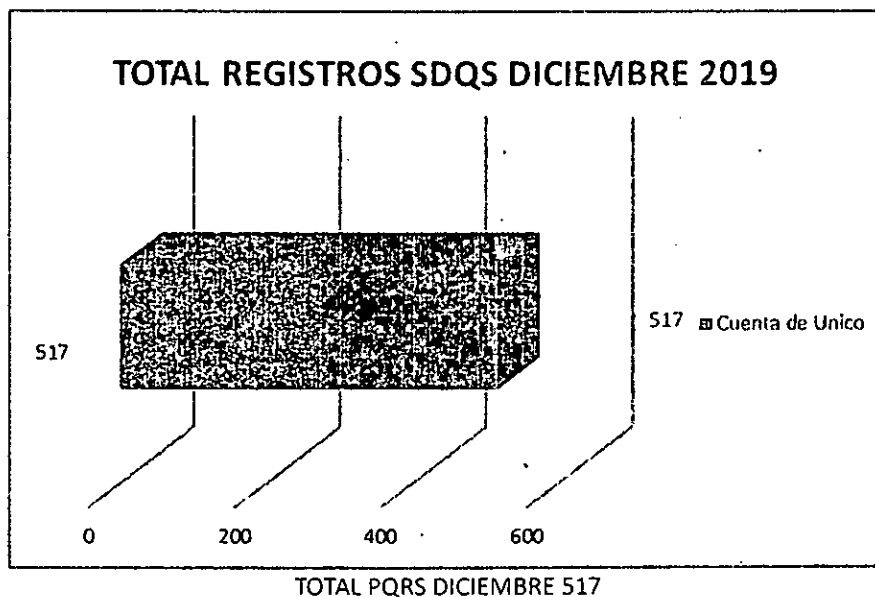
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## 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 diciembre de 2019, en los siguientes términos:

#### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



**Análisis:** Durante el mes de diciembre 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 (517) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3380400  
www.uaesp.gov.co  
Línea 195



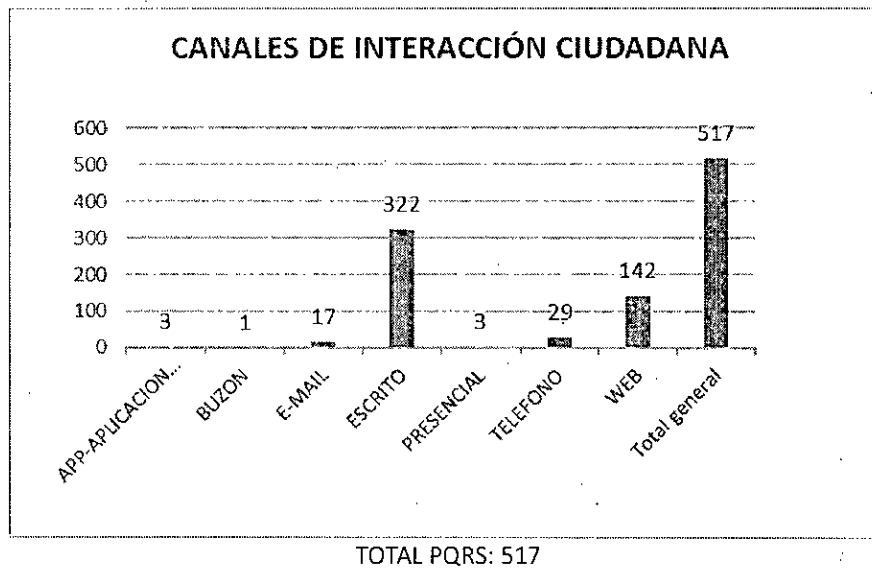
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



**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 62.28% del total de las peticiones registradas durante el mes de diciembre y el menos utilizado el Buzón con el 0.19% del total recibidas.



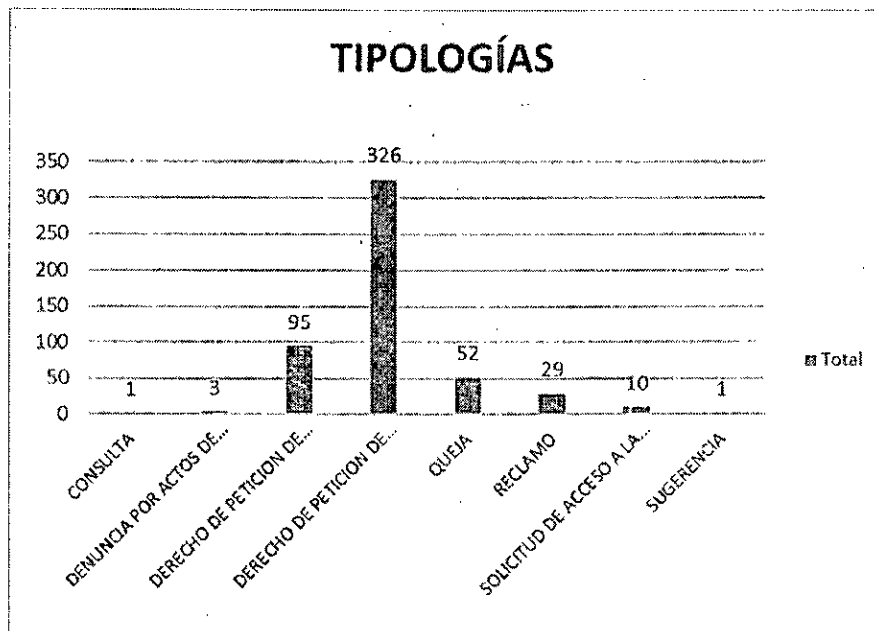
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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: 517

**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 326 peticiones, es decir el 63.06% del total recibidas en el mes de diciembre, seguida por el derecho de petición de intereses general con 95 peticiones (18,38%), siendo las menos utilizadas; Sugerencia 01 (0.19%), Consultas 01 (0.19%) 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"

<sup>1</sup> Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Definición legal de cada término.  
[Http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs/acerca-de-sdqs)

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3380400  
[www.uaesp.gov.co](http://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

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

Número petición	Tipo petición	Asunto
2883262019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	BOGTA DIC 4 ?DEL 2019 SENOR ALCALDE MAYOR DR PENALOZA Y COPIA A LA DRA CLAUDIA LOPEZ. QUIERO MANIFESTARLES NUESTRO DESCONTENTO TOTAL CON LA ADMINISTRACION DEL DR PENALOZA PUES SE ESTA VIENDO EN ESTOS DIAS QUE ESTAN ROMPIENDO CALLES VARIAS EN CALLE 64 ABAJO CHAPINERO Y OTRA MAS ABAJO (NO RECUERDO EXCTAMENTE) POR EL AFAN DE HACER PLATICA EN LA RECTA FINAL PUES ES INACEPTABLE QUE TODO CHAPINERO OCCIDENTAL DESDE LA CALLE 57 HACIA EL NORTE NO HUBIERAN REPARADO LOS ANDENES QUE EN PARTE SON TROCHAS Y EN CAMBIO SI DEDICARON A ROMPER VIAS Q PODIAN REPARCHAR SOLAMENTE CON UNA CAPA DE 4 CMS PERO NO ES ASI SINO PISCINAS PARA MANTENER POR 20 Y 30 DIAS EL ALQUILER DE MAQUINAS Y ?JUSTIFICAR? EL ALTISIMO COSTO QUE ES LA CORRUPCION DE BOGOTA Y DE COLOMBIA. LOS BOGOTANOS NO SOPORTAMOS MAS ESTE CAOS Y PESIMA PRESENTACION DE BOGOTA PUES DESDE HACE 8 MESES DENUNCIAMOS LA TROCHA DE ANDEN DE LA CRA 17 FRENTE NUMEROS 51-02 57-18 Y 57-32 Y TODOS LOS SIGUIENTES HASTA LA CALLE 65 VIA QUE ES DE SITT Y PARTICULARES SIN QUE REPAREN CON EL CUENTICO ?Q NO HAY PRESUPUESTO ? PERO OBVIO ES DEDUCIR Q CON ESOS CONTRATOS DE HACER PICINAS NO ALCANZA LA PLATICA. ES INACEPTABLE PAGAR PREDIALES TAN CAROS ASEO TAN CARO POR UNA CIUDAD SIN DESARROLLO DE ANDENES Y UN DESASEO TOTAL PUES SOLO BARREN LA VIA CADA 15 DIAS PERO JAMAS BARREN LOS ANDENES QUE SON VIA PUBLICA Y POR SUPUESTO SE VE LA CIUDAD TERRIBLE Y SIN REMEDIO PARA ERRADICAR LOS BOTADEROS DE BASURAS FRENTE A PREDIOS DESOCUPADOS COMO ES ESQUINA CALLE 61- A CRA 17 DONDE TODA LA VIDA LLEVAN MATERIALES DE CONSTRUCCION MADERAS Y BASURAS DE HOGAR SIN QUE NADIE PRESTE ATENCION. Q ABERRANTE CORRUPCION TENER QUE PAGAR IMPUESTOS POR TODO PARA ESTAR CADA DIA PEOR LAS LOCALIDADES DONDE LOS UNICOS Q PROGRESAN ES LA BUROCRACIA DE LA MAQUINARIA. YA BASTA. PEDIMOS CON RESPETO AL VEEDOR Y PROUCRADOR REVISAR ESTA DENUNCIA Q NO ES MENTIRA PUES LAS ALCALDIAS NO INVIERTEN EN OBRAS DE ANDENES Y SIEMPRE ES EL MISMO CUENTO DE LA INVERSION EN SEGURIDAD NINEZ Y VEJEZ CUANDO TAMPOCO ES CIERTO PORQUE LA INDIGENCIA Y MENDICIDAD ES CADA VEZ MAYOR. PEDIOS QUE TALES GASTOS VAYAN CON PLANILLAS FIRMAS Y HUELLA DIGITAL DE LOS Q ?RECIBEN? ?BENEFICIOS?. QUEJA ANONIMA.
2883292019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	BOGTA DIC 4 ?DEL 2019 SENOR ALCALDE MAYOR DR PENALOZA Y COPIA A LA DRA CLAUDIA LOPEZ. QUIERO MANIFESTARLES NUESTRO DESCONTENTO TOTAL CON LA ADMINISTRACION DEL DR PENALOZA PUES SE ESTA VIENDO EN ESTOS DIAS QUE ESTAN ROMPIENDO CALLES VARIAS EN CALLE 64 ABAJO CHAPINERO Y OTRA MAS ABAJO (NO RECUERDO EXCTAMENTE) POR EL AFAN DE HACER PLATICA EN LA RECTA FINAL PUES ES INACEPTABLE QUE TODO CHAPINERO OCCIDENTAL DESDE LA CALLE 57 HACIA EL NORTE NO HUBIERAN REPARADO LOS ANDENES QUE EN PARTE SON TROCHAS Y EN CAMBIO SI DEDICARON A ROMPER VIAS Q PODIAN REPARCHAR SOLAMENTE CON UNA CAPA DE 4 CMS PERO NO ES ASI SINO PISCINAS PARA MANTENER POR 20 Y 30 DIAS EL ALQUILER DE MAQUINAS Y ?JUSTIFICAR? EL ALTISIMO COSTO QUE ES LA CORRUPCION DE BOGOTA Y DE COLOMBIA. LOS BOGOTANOS NO SOPORTAMOS MAS ESTE CAOS Y PESIMA PRESENTACION DE BOGOTA PUES DESDE HACE 8 MESES DENUNCIAMOS LA TROCHA DE ANDEN DE LA CRA 17 FRENTE NUMEROS 51-02 57-18 Y 57-32 Y TODOS LOS SIGUIENTES HASTA LA CALLE 65 VIA QUE ES DE SITT Y PARTICULARES SIN QUE REPAREN CON EL CUENTICO ?Q NO HAY PRESUPUESTO ? PERO OBVIO ES DEDUCIR Q CON ESOS CONTRATOS DE HACER PICINAS NO ALCANZA LA PLATICA. ES INACEPTABLE PAGAR PREDIALES TAN CAROS ASEO TAN CARO POR UNA CIUDAD SIN DESARROLLO DE ANDENES Y UN DESASEO TOTAL PUES SOLO BARREN LA VIA CADA 15 DIAS PERO JAMAS BARREN LOS ANDENES QUE SON VIA PUBLICA Y POR SUPUESTO SE VE LA CIUDAD TERRIBLE Y SIN REMEDIO PARA ERRADICAR LOS BOTADEROS DE BASURAS FRENTE A PREDIOS DESOCUPADOS COMO ES ESQUINA CALLE 61- A CRA 17 DONDE TODA LA VIDA LLEVAN MATERIALES DE CONSTRUCCION MADERAS Y BASURAS DE HOGAR SIN QUE NADIE PRESTE

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**

		<p>ATENCIÓN. Q ABERRANTE CORRUPCION TENER QUE PAGAR IMPUESTOS POR TODO PARA ESTAR CADA DIA PEOR LAS LOCALIDADES DONDE LOS UNICOS Q PROGRESAN ES LA BUROCRACIA DE LA MAQUINARIA. YA BASTA. PEDIMOS CON RESPETO AL VEEDOR Y PROUCRADOR REVISAR ESTA DENUNCIA Q NO ES MENTIRA PUES LAS ALCALDIAS NO INVIERTEN EN OBRAS DE ANDENES Y SIEMPRE ES EL MISMO CUENTO DE LA INVERSION EN SEGURIDAD NINEZ Y VEJEZ CUANDO TAMPOCO ES CIERTO PORQUE LA INDIGENCIA Y MENDICIDAD ES CADA VEZ MAYOR. PEDIOS QUE TALES GASTOS VAYAN CON PLANILLAS FIRMAS Y HUELLA DIGITAL DE LOS Q ?RECIBEN? ?BENEFICIOS?. QUEJA ANONIMA.</p>
2934142019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	<p>BUENOS DIAS SIEMPRE HE APOYADO LA GESTION DEL ALCALDE PERO POR FAVOR REVISEN LA INSTALACION DE LAS CANECAS METALICAS ENTRE LA CALLE 127 Y 116 POR LA AVENIDA CORDOBA NO SE JUSTIFICA QUE INSTALEN 50 CANECAS Y UNA CADA 20 METROS YO SE QUE EL ALCALDE NO SABE EL PROBLEMA SON LOS CONTRATISTAS ESTO ES CORRUPCION ESTOY ATENTO.</p>

**3.2. QUEJAS**

Número petición	Tipo petición	Asunto
2551712019	QUEJA	(...) LOS HABITANTES DE LA CALLE SACAN LA BASURA DE LOS MISMOS OCASIONANDO MULTIPLEZ INCONVENIENTES DE LAS ZONAS ALEDANAS DEBIDO A QUE LAS PERSONAS BOTAN LA BASURA POR FUERA DE LOS CONTENEDORES GENERANDO UNA SITUACION DE SALUBRIDAD(...)
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
2798952019	QUEJA	LA QUEJA VA PARA LA JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL PARQUE CIUDADELA LA ROCA (...)
2825332019	QUEJA	LOS HABITANTES DE LA PARTE ALTA DEL BARRIO BARCELONA DE LA CALLE 39 SUR CON CARRERA 8 A . SOLICITAMOS LA INTERVENCION DE USTEDES JURIDICAMENTE DEBIDO A HECHO 1. EN LA CALLE 39 CON CARRERA 8 A. N° 8 A20 CASA AZUL CON BLANCO LA PROPIETARIA DECISION SEMBRAR MATAS DE JARDIN EN TODO EL CAMINO ANGOSTANDO EL MISMO (...)
2856172019	QUEJA	MALAS PRACTICAS DE PODA QUE PONENE EN RIESGO A LOS ARBOLES. EL DIA 18 DE NOVIEMBRE LOS EMPLEADOS DE LIME PASARON HACIENDO LA PODA DE LOS ARBOLES DEL SECTOR Y A MUCHOS ARBOLES SE LES NOTA QUE EL PROCEDIMIENTO FUE HECHO SIN TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS PARA PRESERVARLOS(...)
2859162019	QUEJA	BUENAS TARDES ESTA QUEJA VA DIRIGIDA A LA EMPRESA DE ASEO PROMOAMBIENTAL EN BOGOTA(...).
2859502019	QUEJA	UN CORDIAL SALUDO. ES PARA SOLICITAR LA RE-UBICACION DE LOS CONTENEDORES DE BASURA(...)
2864512019	QUEJA	EN LA CARRERA 66 2-45 ESTAN CONSTRUYENDO UN 3ER PISO UN APARTAMENTO AL FONDO DE LA VIVIENDA DE LA FAMILIA COLMENARES ESTAN GENERANDO RUIDO Y UN MANEJO NO ADECUADO DE ESCOMBROS Y MATERIAL DE CONSTRUCCION (...)
2871152019	QUEJA	PROMOAMBIENTAL NUEVAMENTE ME ACERCO POR QUE LA ASESORA NO REVISO MI CASO ADECUADAMENTE Y ORGANIZO LOS DOS CONTADORES DE CODENSA/ACUEDUCTO EN DONDE SE DEBE COLOCAR ASEO (...)
2875172019	QUEJA	LO QUE SUCEDE ES QUE UNO DE MIS VECINOS ESTA ACOSTUMBRADO A SACAR LA BASURA LOS DIAS QUE NO SON (...)
2883942019	QUEJA	RECOLECCION DE BASURAS SE ESTA HACIENDO 3 VECES A LA SEMANA Y EN LA CUADRA HAY UN SOLO CONTENEDOR LA BASURA SE REBOSA(...)
2888302019	QUEJA	(...) EL CUAL VEMOS QUE NO HEMOS PODIDO QUE USTEDES NOS COLABORES CON LAS DIFERENTES ENTIDADES ENCARGADA COMO LA POLICIA ALCALDEDIA MENOS DE TUNJUELITO EC. DECIDO UNA VES MAS COLOCAR LA QUEJA DE QUE CAMIONETAS Y CARROS VIENE A DEJAR DESECHOS DE COMIDA PARA QUE LA COLOQUEN EN LA RENDODA DEL RIO (...)
2890092019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 13A ENTRE CALLES 93 Y 93B (...)
2892162019	QUEJA	BUENAS NOCHES HAY UNOS POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO QUE NO ESTAN FUNCIONANDO(...).
2892172019	QUEJA	BUENAS NOCHES. NO SE HA HECHO LA RECOLECCION DE UNA LLANTA UBICADA HACE MAS DE UN MES

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3380400  
www.uaesp.gov.co  
Linea 195



CO187252

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

CERCA A MI VIVIENDA ESPERO PRONTA SOLUCION.		
2900162019	QUEJA	LOTES DEL IDU EN LA LOCALIDAD SUBA - BRITALIA NORTE - CALLE 170 ENTRE CRA 54 Y 54 D LAS VOLQUETAS ESTAN DEPOSITANDO DESECHOS DE OBRA Y TIERRA. (...)
2909062019	QUEJA	HOLA EL ALUMBRADO PUBLICO EN EL SECTOR SUR A LAS AFUERAS DE LA ESTACION BANDERAS DE TRANSMILENIO SE ENCUENTRAN SIN SERVICIO Y EL SECTOR SE VE A OSCURAS. Y (...)
2909152019	QUEJA	SALUDOS. EN EL SECTOR DEL TINTAL EL ALUMBRADO PUBLICO EN UN PARTE NO ILUMINA. GRACIAS.
2909202019	QUEJA	SALUDOS. EN TECHO KENNEDY LA LUCES DE LA CALLE (ALUMBADO PUBLICO). NO ESTA ALUMBRANDO ESTAN APAGADOS. GRACIAS.
2910172019	QUEJA	BUENAS NOCHES SENORES PROAMBIENTAL EL MOTIVO POR EL CUAL ME DIRIJO A USTEDES ES PORQUE TENEMOS UN CONTENEDOR DE BASURA EN LA ESQUINA DE MI CASA LA CUAL SE HA CONVERTIDO EN UN DOLOR DE CABEZA PARA MI Y MI FAMILIA YA QUE LA GENTE VIENE A TIRAR CANTIDADES DE BASURA Y ESCOMBRO(...)
2912952019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA ZONA DE LOS PUENTES VEHICULARES DE LA NQS CON CALLE 92 SECTOR DEL POLO LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2914532019	QUEJA	BOTADERO CONSTANTE DE BASURAS LLANTAS Y SOBRLANTES DE CONSTRUCCION EN ESQUINA DE LA CALLE 24 SUR CON CRA 15 BARRIO OLAYA SE CONVIRTIO EN UN PROBLEMA DE SALUD PUBLICA.
2921272019	QUEJA	RECOGER ESCOMBROS QUE DEJARON AL SEMBRAR ARBOLES EN EL PARQUE DEL BARRIO NICOLAS DE FEDERMAN UBICADO ENTRE LAS CALLES 60 Y 62 CON CARRERA 46
2922352019	QUEJA	ACTUALIZANDO LA INFORMACION DE LA PETICIÓN 2856172019 MALAS PRACTICAS DE PODA QUE PONENE EN RIESGO A LOS ARBOLES. (...)
2922732019	QUEJA	DE NUEVO LAS PODAS MAL REALIZADAS POR LIME ATENTAN CONTRA LA SALUD DE LOS ARBOLES. (...).
2944422019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CRA 19A ENTRE CALLES 85 Y 86. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE CHAPINERO
2944432019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LAS TORRES DE ILUMINACION Y EN LOS APLIQUES SOBRE EL PUENTE VEHICULAR DE LA CALLE 92 CON AUTOPISTA NORTE. ESTA A OSCURAS. LOCALIDAD DE CHAPINERO
2951872019	QUEJA	SOLICITO EL RETIRO DE LOS DOS CONTENEDORES QUE SE ENCUENTRAN FRENTE A MI CASA Y QUE SON DE MATERIAL SECO PUES COMO LO MUESTRAN LAS FOTOS SIEMPRE ESTA LLENO DE BASURA (...)
2954642019	QUEJA	NO HAN RECOGIDO LA BASURA DE UNA CANECA CERCA UNA CERCA DEL PARQUE HAY EN LA CALLE 152 ENTRE CARRERA 54 Y 55 SENTIDO ORIENTE OCCIDENTE. ADJUNTO IMAGEN.
2955642019	QUEJA	EN BOGOTA EN LA CARRERA 53D CON CALLE 4 F. NO ESTAN BARRIENDO ESTA CUADRA POR MAS DE 20 DIAS .. Y CUANDO BARREN VUELVEN EN 20 O UN MES A BARRER
2956492019	QUEJA	Pagina de ninos. Nino seleccionado 2 Edad 13 Estado de animo Serio Opcion seleccionada OPINA SOBRE servicios publicos tu barrio seguridad y otros Comentario njbjhdggduygduygduygdg
2959572019	QUEJA	ME PERMITO INFORMAR LAS IRREGULARIDADES QUE SE ESTAN PRESENTANDO EN LA OFICINA 26 RAPICADE FONTIBON DONDE FUI ATENDIDA EL DIA 14 DE DICIEMBRE DE 2019 A LAS 8 09 AM POR LA CAJERA BERINEG2 UBICADA EN LA CAJA # 4 QUIEN PRESTA UN PESIMO SERVICIO A TODAS LAS PERSONAS (...)
2960822019	QUEJA	SOLICITAMOS SE HAGA UN LLAMADO DE ATENCION AL PROPIETARIO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE 167 C NUMERO 54C 28 DADO QUE CONTINUAMENTE SACA ESCOMBROS DE LA VIVIENDA Y LOS DEJA EN LUGARES QUE NO CORRESPONDE GENERANDO MAL ASPECTO AL SECTOR
2960832019	QUEJA	DENUNCIO EL MAL MANEJO DE BASURAS (MUEBLES VIEJOS Y ESCOMBROS) GENERADOS POR EL PROPIETARIO DEL PREDIO UBICADO EN LA CALLE 167C NUMERO 54C 24
2965742019	QUEJA	FAVOR REPONER LA TAPA DE CAMARA DE INSPECCION DE POSTE DE ALUMBRADO PUBLICO QUE SE ENCUENTRA FALTANTE SOBRE EL SEPARADOR CENTRAL EN FRENTE DE LA CRA 13#30-99 (...)
2965952019	QUEJA	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AVENIDA CARACAS ENTRE CALLE 76 Y CALLE 82 (...)
2966722019	QUEJA	COBRO EXCESIVO ASEO PEQUENO PRODUCTOR DE BASURA
2966822019	QUEJA	EL HORROR QUE SE CONSTITUYE LA FAMOSA SEPTIMA PEATONAL POR LA CUAL IRONICAMENTE NINGUN PEATON PUEDE TRANSITAR ES INUNDADA DE VENDEDORES AMBULANTES QUE HAN CONVERTIDO ESTA EN UN BOTADERO DE BASURA.(...)
2970322019	QUEJA	CARRERA 40 CON AVENIDA DE LAS AMERICAS ESPACIO TOMADO POR INDIGENTES TUMBARON LOS ARBOLES PARA ESCONDER UNA CASA HECHA CON CARTONES (...)

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



CG16/7252

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**

2970402019	QUEJA	BUEN DIA POR FAVOR RECOGER EL MUEBLE QUE AMABLEMENTE LOS RECICLADORES DEJARON BOTADO DENTRO DEL PARQUE UBICADO ATRAS DEL COOMEVA EN LA KR 16D#160-25.(...)
2972292019	QUEJA	DENUNCIA DE SACAR BASURAS Y ESCOMBROS POR PARTE DE LOS VECINOS EN LA ESQUINA DE MI CASA.
2988012019	QUEJA	SEMAFORO PEATONAL Y OTROS
2988812019	QUEJA	EL ALUMBRADO PUBLICO DE LA AVENIDA CARRERA SEPTIMA ENTRE CALLES 112 Y 119 NO ESTA FUNCIONANDO EN ESTA EPOCA DE NAVIDAD. (...)
2990462019	QUEJA	ALTA CONTAMINACION Y PELIGRO PARA LA SALUD POR DESCOMPOSICION DE BASURA EN CONTENEDORES. (...)
2990652019	QUEJA	SOLICITAMOS SEA REVISADO EL COLOCAR CONTENEDORES DE LA BASURA EN FRENTE DEL JARDIN YA QUE DEBIDO A ESTO HEMOS TENIDO PROBLEMAS DE SALUBRIDAD COMO LO SON INFESTACION DE MOSCAS Y LARVAS. (...)
2992112019	QUEJA	MI QUEJA ES POR EL MAL SERVICIO EN LA ATENCION A LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PROMOAMBIENTAL. HOY SOLICITE EL TURNO A LAS 9 33 AM Y SON LAS 2 40 PM PARA SER ATENDIDO EL RECLAMO PRESENTADO ES POR QUE PAGABA ENTRE \$32.000 - 35.000 POR CONCEPTO DE ASEO LUEGO CUANDO INICIO ESTA EMPRESA EN EL SECTOR PASO UN COBRO DE \$148.000 CON EL RESIVO DE LA EMPRESA DEL ACUEDUCTO. (...)
2997992019	QUEJA	POR MEDIO DE LA PRESENTE INTERPONGO MI INCONFORMIDAD CON LA EMPRESA PROMO AMBIENTAL DISTRITO ENCARGADA DE LA RECOLECCION DE RESIDUOS Y DESECHOS YA QUE DESDE HACE VARIAS SEMANAS TIENE ANOMALIAS EN LA RECOLECCION DE LOS RESIDUOS (...)
2999492019	QUEJA	BUENOS DIAS PONGO EN CONOCIMIENTO DE SU DESPACHO LA SIGUIENTE INCONFORMIDAD. EN EL LOTE QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN LA CARRERA 15 CON CALLE 160 BARRIO VILLA MAGDALA LOCALIDAD USAQUEN EN LA CIUDAD DE BOGOTA CON SUPUESTO LICENSAMIENTO DE CONSTRUCCION A LA FECHA CON ENCERRAMIENTO DE TEJA DE ZINC MANIFIESTO QUE NO SE HA CONTINUADO NINGUN PLAN DE TRABAJO O CONSTRUCCION DESDE HACE DOS MESES DEJANDO LAS SIGUIENTES AFECTACIONES A LOS VECINOS QUE RESIDIMOS EN LA PERIFERIA DEL MISMO.(...)
3006642019	QUEJA	EL SUPERMERCADO DE SURTIMAYORISTA DE PRADO VERANIEGO NO ESTA HACIENDO USO ADECUADO DE LOS RESIDIOS ORGANICOS. (...)
3016642019	QUEJA	FAVOR REPARAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO SOBRE EL PUENTE PEATONAL DE LA AUTOPISTA NORTE CON CALLE 98. (...)
3017332019	QUEJA	LA CALLE 27 ENTRE CARRERA 19 Y 20 SE HA CONVERTIDO EN UN BASURERO Y BANO PUBLICO SITUACION QUE HA GENERADO INSEGURIDAD Y PROBLEMAS DE SALUD.(...)
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 (...)

**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 317 peticiones, es decir el 61.32% del total de las recibidas durante el periodo de diciembre, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza:

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

Dependencia	Total
PREDIOS	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	78
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	17
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	7
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	317
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	87
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2
<b>Total general</b>	<b>517</b>

### 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad Traslada	Total
SECRETARIA DE AMBIENTE	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>

**Análisis:** Durante el mes de diciembre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 03 requerimientos tipificados “*como trasladados por no competencia*”, en donde el total de los traslados se realizó a la Secretaria 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

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

### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

#### A. Peticiones Cerradas del mes de Diciembre

**Análisis:** Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (517) en el mes de diciembre del año 2019, se observó que fueron cerradas 277, es decir el 53.58%, las demás peticiones (240) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	19
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	4
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	7
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	212
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	27
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2
<b>Total general</b>	<b>277</b>

#### B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

**Análisis:** Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de diciembre para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1063) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 651, es decir el 61.24%, las demás peticiones (412) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia	Total
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1
PREDIOS	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	145
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	182
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	187
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	128
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
<b>Total general</b>	<b>651</b>

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3380400  
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

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de diciembre 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 / 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
<b>TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14</b>	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 DISTRITALES	0	0	0	3	0	0	0	4	3	0
<b>PROMEDIO TIPOLOGIA</b>	8	6	10	10	16	8	13	9	10	7
<b>DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)</b>	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0



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 (5.42%), Usaquén (2.32%) y Kennedy (1.93%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 397 ciudadanos no indicaron la localidad (76.79%).

Localidad de los hechos	Total
01 - USAQUEN	12
02 - CHAPINERO	5
03 - SANTA FE	4
04 - SAN CRISTOBAL	6
05 - USME	2
06 - TUNJUELITO	3
07 - BOSA	2
08 - KENNEDY	10
09 - FONTIBON	3
10 - ENGATIVA	5
11 - SUBA	28
12 - BARRIOS UNIDOS	7
13 - TEUSAQUILLO	9
14 - LOS MARTIRES	9
15 - ANTONIO NARINO	1
16 - PUENTE ARANDA	6
17 - LA CANDELARIA	1
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2
19 - CIUDAD BOLIVAR	5
(en blanco)	397
<b>Total general</b>	<b>517</b>

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

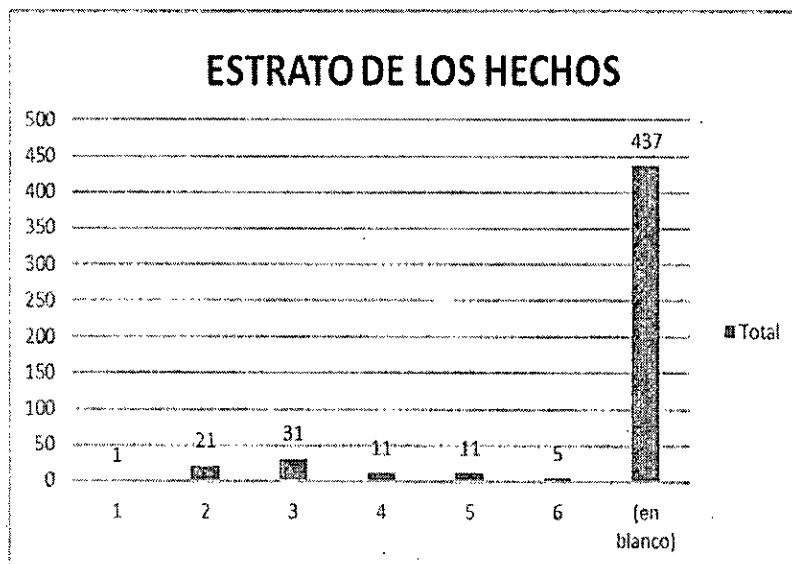


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

A. Participación por Estrato



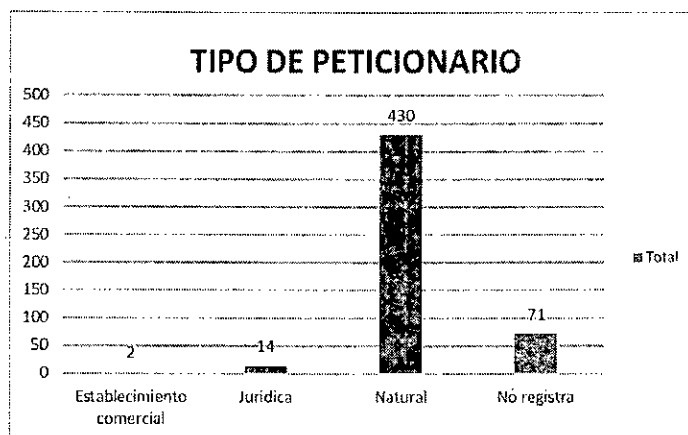
**Análisis:** Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha – Sistema SDQS se observó que 437 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 84.53% del total de las peticiones; de las 80 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los *estratos* 3 con 31 peticiones, el *estrato* 2 con 21 peticiones, el *estrato* 4 con 11 peticiones, el *estrato* 5 con 11 peticiones, seguidos por el *estrato* 6 con 05 peticiones y el *estrato* 1 con 01 peticiones.



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

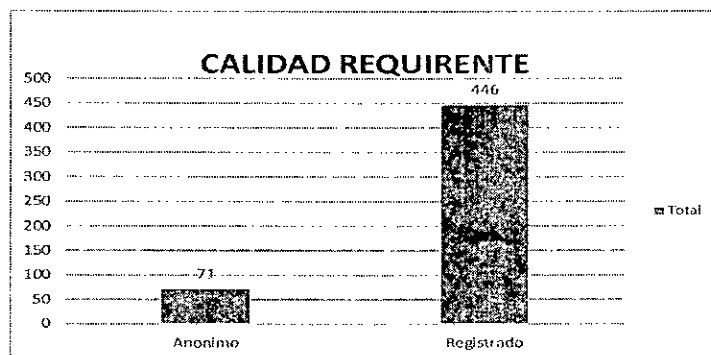
## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### B. Participación por Tipo de Requirente



**Análisis:** El 83.17% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 2.71% corresponde a personas jurídicas, el 0.39% corresponde a establecimiento comercial y el 13.73% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

### II. CALIDAD DEL REQUIRENTE



#### Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS – Bogotá Te Escucha por la ciudadanía, se observó que el 86.27% corresponde a ciudadanos identificados y el 13.73% a ciudadanos anónimos.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3680400  
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

### 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](http://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](http://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

### 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 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

  
MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO  
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Rosa Ligia Castañeda Bustos<sup>10</sup>, 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 3580400  
www.uaesp.gov.co  
Línea 195



CO16/7252

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS