



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

1

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, a continuación, presenta informe Nodo Intersectorial PQRS, correspondiente al mes de Marzo de 2019, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis: Durante el mes de Marzo 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 (1903) en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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



CO16/7252



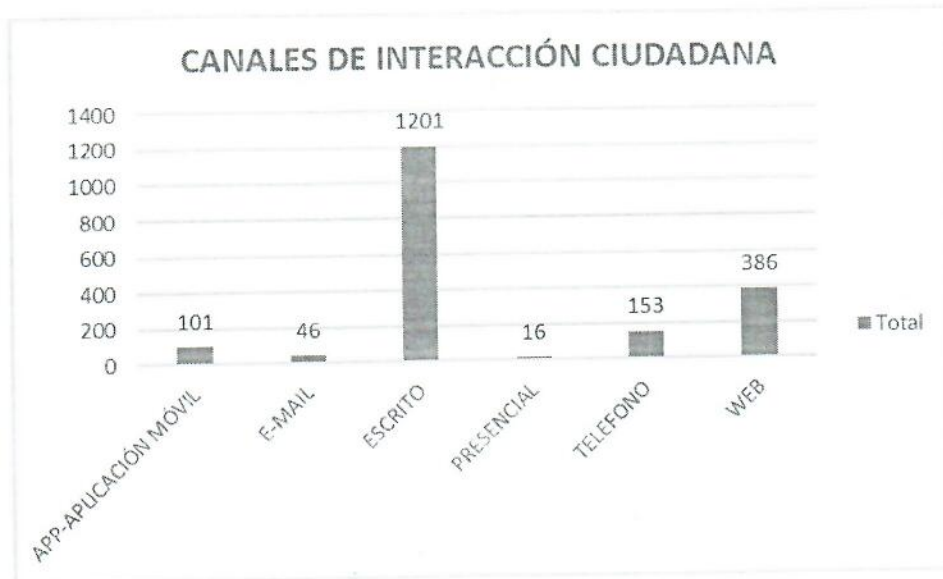
CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2. CANALES DE INTERACCIÓN



TOTAL PQRS: 1054

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 63% del total de las peticiones registradas durante el mes de Marzo y el menos utilizado el Presencial con el 1% del total recibidas.



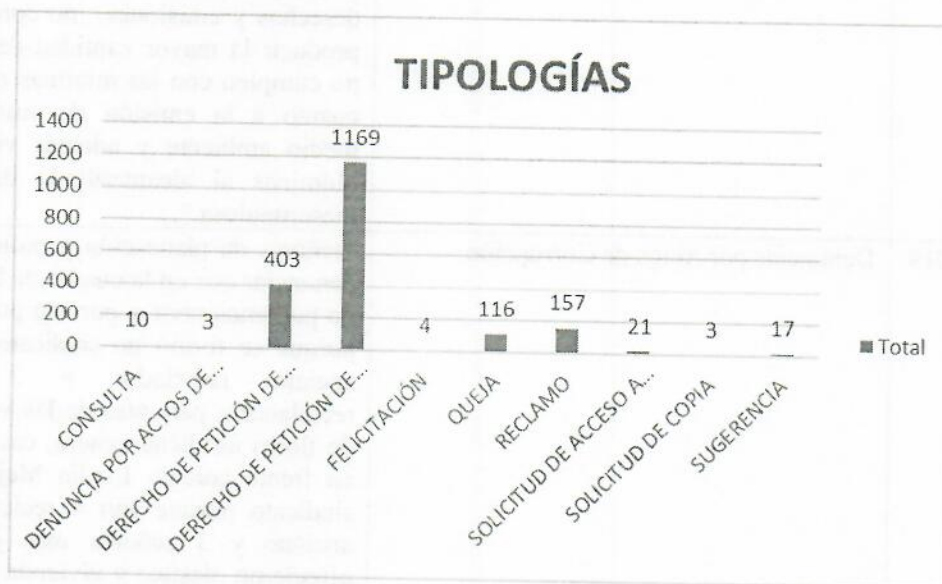
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

3

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: 1903

Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 1169 peticiones, es decir el 61.4% del total recibidas en el mes de Marzo, seguida por el derecho de petición de intereses general con 403 peticiones (21.2%), siendo las menos utilizadas solicitudes de copia con 03 peticiones, correspondiendo al 0.2%. y denuncias por actos de corrupción con 03 peticiones, es decir 0.2%.

SDQS	Tipo de petición	Asunto
374192019	Denuncias por Actos de Corrupción	"hace más de seis meses la familia vega, el señor benigno vega y su hermano jhon vega "morochito" se tomaron unos terrenos del distrito y son espacio público y terrenos en relleno allí han construido casas sin licencia y las están vendiendo, de la misma manera están trayendo en volquetas de propiedad de

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



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

		ellos, con escombros y basuras de otras construcciones y las botan ahí al lado en un terreno que es para construir un parque,” ...
450702019	Denuncias por Actos de Corrupción	“las empresas ecsi y flexo spring del grupo aponte que son las que más plástico producen en Colombia, tienen prácticas corruptas para el manejo de sus desechos y emisiones. no contento con producir la mayor cantidad de plástico, no cumplen con las mínimas normas en cuanto a la emisión de sustancias al medio ambiente y además vierten sus químicos al alcantarillado de manera inescrupulosa.”...
526732019	Denuncias por Actos de Corrupción	“señores de planeación y policía quiero denunciar que en la cuadra de la calle 65 no podemos vivir y por eso poco vamos porque se formó un sindicato entre un anciano reciclador y 3 jóvenes recicladores parientes de las vendedoras de flores de dicha cuadra, casa amarilla en frente colegio Eladia Mejía y digo sindicato porque son 4 recicladores el anciano y 3 señores más jóvenes q ofrecieron plástico y vivienda en la casa de la esquina de esa cuadra una casa q están arrendando”...

* 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/sdq/acerca-de-sdq>



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

5

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Análisis: El subtema más reiterado es “**LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO**”, con 635 peticiones, es decir el 33.4% del total de las recibidas durante periodo de Marzo, que hace parte de la: **SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA: 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).

SUBTEMAS	Cuenta de UNICO
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	39
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
BODEGAS DE RECICLAJE - NORMATIVIDAD URBANÍSTICA	1
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	6
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	7
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES . INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	635
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	3
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	12
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	68
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	10
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	163
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	3
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1

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

6

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	3
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	2
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	34
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	98
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO	1
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	31
SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	4
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	7
SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO	11
SOLICITUD RURO	562
SOLICITUD SUBSIDIO FUNERARIO	120
TRASLADO A ENTIDADES PÚBLICAS	48
Total general	1903

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

7

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de UNICO
SECRETARIA DE GOBIERNO	9
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	19
JBB - JARDIN BOTANICO	6
SUBRED NORTE	1
ACUEDUCTO - EAB	6
CODENSA	3
IDPC	1
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1
Total general	48

Análisis: Durante el mes de Marzo del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 48 requerimientos tipificados “*como trasladados por no competencia*”, realizando el mayor número de traslados a la Secretaria de Ambiente con un total de 19 requerimientos (39.6%), las cuales fueron trasladada 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
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A. Peticiones Cerradas del mes de Marzo

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1903) en el mes de Marzo del año 2019, se observó que fueron cerradas 1017, es decir el 53.44%, las demás peticiones (886) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBTEMAS	Cuenta
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	15
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	6
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES . INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	446
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	1
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	11
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	34
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	4
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	70
REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1
SOLICITUD DE CARNE, COMO RECICLADOR DE OFICIO	1
SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	1
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	8
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	28

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

9

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1
SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO	1
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	5
SOLICITUD RURO	195
SOLICITUD SUBSIDIO FUNERARIO	113
TRASLADO A ENTIDADES PUBLICAS	48
Total general	1017

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores a Marzo para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1412) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 1240, es decir el 87.7%, las demás peticiones (172) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

SUBTEMAS	Cuenta
ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	4
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	22
BODEGAS DE RECICLAJE, ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS, ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	7
CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	3
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2
HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	11
INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	142
MANTENIMIENTO TAPAS, CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS	3
PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	32
PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	3
RECOLECCION RESIDUOS, ESCOMBROS, ANIMAL MUERTO, ORDINARIOS, VEGETALES, HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	25
RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA	1

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

10

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO	1
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	119
SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO	7
SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO	286
SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO	1
SOLICITUD RURO	555
SOLICITUD SUBSIDIO FUNERARIO	3
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	2
VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO, OPERADOR DEL SERVICIO	1
TRASLADO A ENTIDADES PUBLICAS	5
Total general	1240

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.

HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

11

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 Marzo del año 2019 la entidad cumplió 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	1	0	0	0	15	4	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	0	2	4	0	0	0	57	79	1
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	5	0	1	0	1	2	0	6	573	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0	0	1	0	0	0	1	2	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	0	0	0	1	0	4	6	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	13	3	152	106	2	5	4	292	352	15
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	2	0	1	0	11	148	1
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	0	0	2	2	0	1	0	13	4	0
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	7	5	7	3	8	1	7	8	6
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0

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



CO16/7252



CO16/7253



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

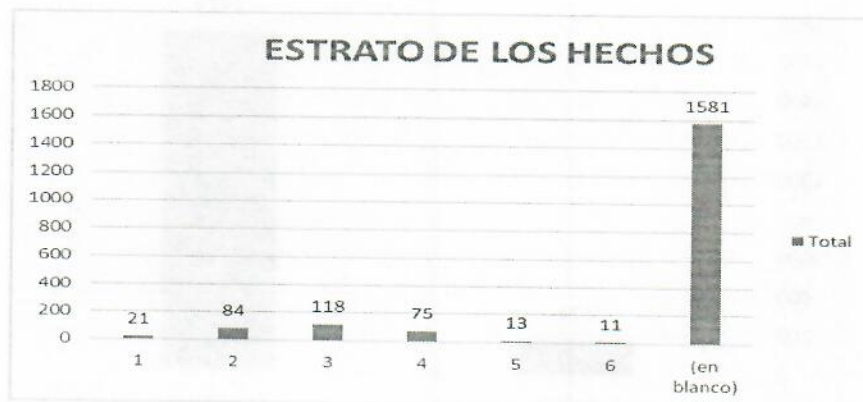
Análisis: Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía, se observó que en las localidades de: Suba y Engativá, están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha - Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1574 ciudadanos no indicaron la localidad.

Etiquetas de fila	Cuenta de UNICO
01 - USAQUEN	40
02 - CHAPINERO	14
03 - SANTA FE	6
04 - SAN CRISTOBAL	20
05 - USME	4
06 - TUNJUELITO	2
07 - BOSA	18
08 - KENNEDY	23
09 - FONTIBON	7
10 - ENGATIVA	45
11 - SUBA	43
12 - BARRIOS UNIDOS	25
13 - TEUSAQUILLO	20
14 - LOS MARTIRES	9
15 - ANTONIO NARIÑO	5
16 - PUENTE ARANDA	15
17 - LA CANDELARIA	5
18 - RAFAEL URIBE URIBE	12
19 - CIUDAD BOLIVAR	16
(en blanco)	1574
Total general	1903

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE

A. Participación por Estrato



Análisis: Teniendo en cuenta la información registrada en Bogotá Te Escucha - Sistema SDQS se observó que 1581 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 83.1% del total de las peticiones; de las 312 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3 con 118, el estrato 2 con 84, el estrato 4 con 75 peticiones, el estrato 1 con 21 peticiones, seguidos por el estrato 5 con 13 y el estrato 6 con 11.

B. Participación por Tipo de Requiriente

Etiquetas de fila	Cuenta de UNICO	%
Establecimiento comercial	6	0,3%
Jurídica	57	3,0%
Natural	1666	87,5%
Anónimo	174	9,1%
Total general	1903	100,0%

Análisis: El 87.5% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 3.0% corresponde a personas jurídicas y 9.1% a peticiones anónimas.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 90.9% corresponde a ciudadanos identificados y el 9.1% a ciudadanos anónimos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

12. 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.



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Ligia Castañeda, Mónica Yanneth Marín Herrera, Rigo Alexander Díaz y Luis Felipe Rodríguez – 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**

