



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 agosto de 2019, en los siguientes términos:

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis: Durante el mes de agosto 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 (1643) 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



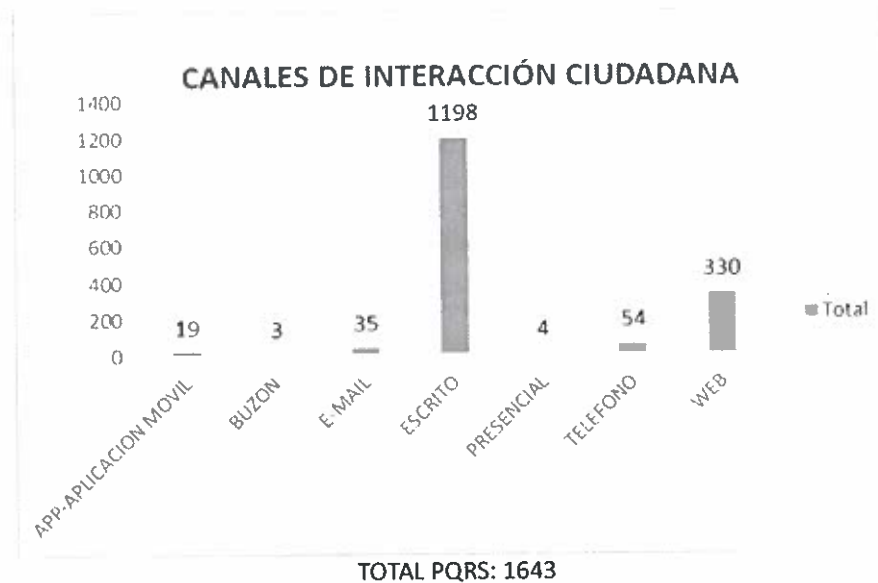
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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 72.92% del total de las peticiones registradas durante el mes de agosto y el menos utilizado Buzón con el 0.18% del total recibidas.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



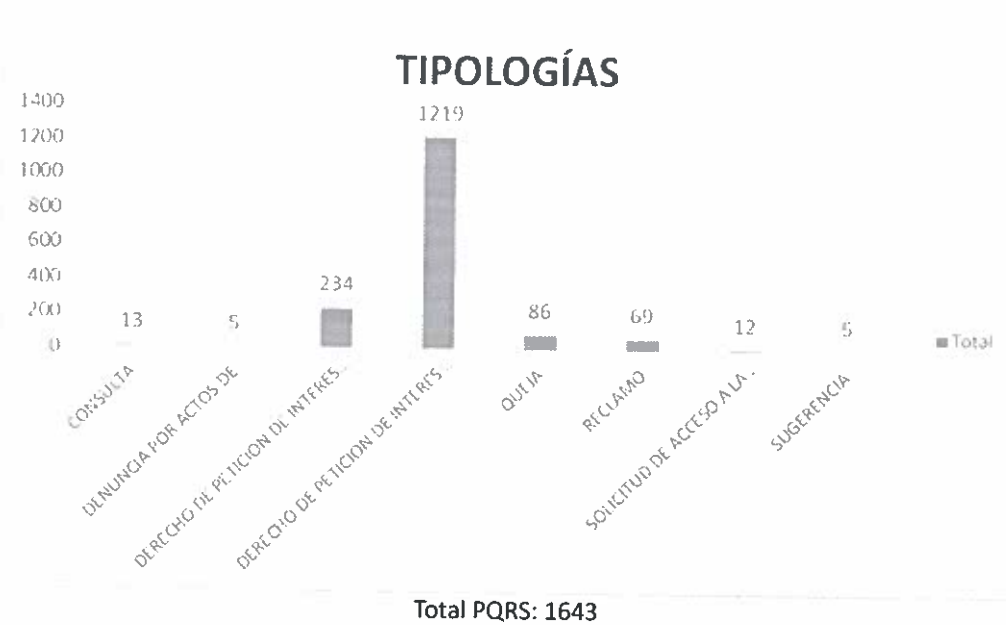
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



Análisis: La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 1219 peticiones, es decir el 74.19% del total recibidas en el mes de agosto, seguida por el derecho de petición de intereses general con 234 peticiones (14.24%), siendo las menos utilizadas; Denuncias por actos de corrupción 05 (0.30%), sugerencia 05 (0.30%) y ninguna felicitación recibida.

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

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

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

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

NÚMERO PETICIÓN	TIPOLOGÍA	ASUNTO
1085752019	Denuncias por Actos de Corrupción	BGTA MAYO 12- 2.019 PARA SEÑORES ASEO Y SUPERSERVICIOS QUIERO SALUDARLES Y PEDIRLES CON TODO RESPETO Q PRESTEN MAS VIGILANCIA SERVICIO ASEO Q ES A MEDIDAS Y RARAS VECES EL BARRIDO O SEA COMO CADA 15 DIAS Y NO BARREN ANDENES(...)
1085772019	Denuncias por Actos de Corrupción	BGTA MAYO 12- 2.019 PARA SEÑORES ASEO Y SUPERSERVICIOS QUIERO SALUDARLES Y PEDIRLES CON TODO RESPETO Q PRESTEN MAS VIGILANCIA SERVICIO ASEO Q ES A MEDIDAS Y RARAS VECES EL BARRIDO O SEA COMO CADA 15 DIAS Y NO BARREN ANDENES (...)
1407322019	Denuncias por Actos de Corrupción	BOGOTÁ JUNIO 12 DEL 2 018 QUEJA ANONIMA. SEÑORES DEL CONSEJO DE BOGOTÁ Y SEÑORES CORTE CONSTITUCIONAL QUIERO PEDIRLES QUE REVISEN EL DERECHO DADO A LOS VENDEDORES AMBULANTES PORQUE DE ESOS SON MENOS DE MIL PERSONAS LAS QUE SON MUY NECESITADAS Y DEBEN RECIBIR EL APOYO ECONOMICO DEL GOBIERNO (...)
1749892019	Denuncias por Actos de Corrupción	REPORTAR VANDALISMO A LAS NUEVAS CANECAS DE LA BASURA EN LA CALLE 72 ENTRE CARRERAS 26 Y 27 CURIOSAMENTE LAS UNICAS Y UN VECINO DEL SECTOR LUCIO MUY NERVIOSO VIENDO ME TOMAR LAS FOTOS(...)
1936702019	Denuncias por Actos de Corrupción	HACE MAS DE 4 MESES LA EMPRESA LIME CON UNA CONDUCTA DE CORRUPCION LO QUE RESPECTA A MI VIVIENDA CARRERA 26 A # 39 B 45 PISO 3 CON CUENTA CONTRATO 10002919 LA EMPRESA DE LIME REINCIDE EN HACER COBROS COMERCIALES A UNIDAD RESIDENCIAL SE SOLICITO VARIAS VISITAS NUNCA ACUDIERON(...)

3.2. QUEJAS

NÚMERO PETICIÓN	TIPOLOGÍA	ASUNTO
1588142019	Queja	DESDE HACE MAS DE DOS MESES UN CAMION QUE TRANSPORTABA AGUA SE PARQUEO Y EL PAVIMENTO SE HUNDIO. LUEGO VINIERON DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ABRIERON MAS EL HUECO Y TAPARON CON ARENA DEJANDO UN HUECO ENORME.(...)
1679292019	Queja	QUEJA A LA EMPRESA LIME PORQUE RECOGE ESCOMBROS DE CONSTRUCCION DE LA CIUDADANA HELENA DE NARANJO SU LUGAR DE DOMICILIO ES EN LA CALLE 32 SUR 39 A 61 BARRIO SANTA RITA EN REPETIDAS OCASIONES DEJA LOS ESCOMBROS Y EL CAMION RECOLECTOR DE BASURA SE LOS LLEVA.
1707422019	Queja	BUENAS TARDES PARA PONER UNA QUEJA SOBRE EL DESASEO Y EL MAL USO DEL ESPACIO PUBLICO QUE LEN MIS VECINOS UBICADOS EN LA DIRECCION CARRERA 52 # 79-42.(...)
1721202019	Queja	DE MANERA ATENTA Y RESPETUOSA ME PERMITO SOLICITAR A USTEDES SEÑORES ACUEDUCTO AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EL CONTROL Y EL ASEO DE LA CALLE 24 CON CARRERA 50 BAJO EL PUENTE DE LA FISCALIA(...)
1732732019	Queja	EL BARRIO DONDE VIVO ES RESIDENCIAL Y AHORA LO ESTAN LLENANDO DE COMERCIO LO CUAL HA ACARREADO INSEGURIDAD LADRONES CARROS MAL PAQUEADOS ACCIDENTES BASURAS(...)
1750092019	Queja	BUEN DIA. SOLICITO REVISION DEL COBRO REALIZADO POR ASEO PARA MI PREDIO UBICADO EN LA CALLE 48 SUR 0 -10 ESTE DEBIDO A QUE EL MISMO ES ERRADO.(...)
1781802019	Queja	EN LA CARRERA 22 NUMERO 197-92 NO HAY ACCESO A LA VIA DEBIDO A QUE LA TIENEN CERRADA Y ADICIONAL MENTE ESTA LLENA DE BASURAS ESCOMBROS(...)
1782682019	Queja	EN DIAS PASADOS PODARON UNOS ARBOLES EN FRENTE DE LA ESTACION DE LAS AGUAS EN EL PARQUE QUE QUEDA AL COSTADO SUR DEL ICETEX DE LO CUAL DEJARON ACUMULADOS LOS RESIDUOS EN LA ZONA VERDE(...)
1799742019	Queja	BASURAS SIN CONTROL
1801842019	Queja	EL 8 DE JULIO DE 2019 PODARON EL PASTO EN EL SECTOR DE LA AVENIDA ROJAS COSTADO OCCIDENTAL ENTRE LA CALLE 24C Y LA AVENIDA LA ESPERANZA Y DEJARON LAS CINTAS SENASIGNALIZADORA COLGADAS DE LOS POSTES Y SEÑALES DE TRANSITO.(...)
1814432019	Queja	EL DIA VIERNES 19 DE JULIO SE LLAMO PARA REPORTAR 3 FAROLAS DAMADAS EN LA CRA 3RA. CON 91A Y HOY 29 DE JULIO SE HAN LLAMADO MAS DE 3 VECES Y LA RESPUESTA ES TIENE QUE ESPERAR 72 HORAS (...)
1819992019	Queja	VINE A ASESORARME PUES TUVE QUE REALIZAR EN MESES ANTERIORES UNA REVISION DE LAS UNIDADES RESIDENCIALES DE MI CASAY EN LUGAR DE DISMINUIR EL VALOR DEL ASEO AUMENTO EL CASO ES QUE VINE A QUE ME ASESORARAN Y ESTE SERVICIO NO FUE NADA SATISFACTORIO PUES LA SENORA QUE LO HIZO FUE DESPICIENTE NO TIENE BUENA ATENCION AL CLIENTE ME IGNORO NO FUE BUENA LA ATENCION CALIFICACION (0) MODULO 49 10 25 A.
1822812019	Queja	SE COMUNICA LA SENORA ROSARIO BUITRAGO TOVAR EL DIA 30-07-2019 EN EL HORARIO DE 01 34 DE LA TARDE DESEANDO ESTABLECER UNA QUEJA POR LO QUE EN EL 7 DE AGOSTO ESTABLECIERON UNAS CANECAS METALICAS PARA RECICLAJE (...)

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

1829532019	Queja	POR LA SIGUIENTE QUEJA ENVIO FOTOS DEL PROBLEMA QUE TENEMOS POR LOS RECICLADORES Y NINGUN CONTENEDOR EN EL BARRIO EL PALMAR Y LA FAENA STODOS LOS DIAS DE RECOLECCION DEJAN LAS BASURAS REGADAS POR TODOS LADOS.
1841502019	Queja	LA ILUMINACION PUBLICA (POSTES DE ALUMBRADO) NO ESTAN FUNCIONANDO AL FRENTE DE LA NUEVA CINEMATECA DISTRITAL CARRERA 3 ENTRE CALLE 19 Y CALLE 21.
1845402019	Queja	SEÑORES SECRETARIA DE AMBIENTE LA PRESENTE QUEJA ES PARA SOLICITAR EL RETIRO DE UNAS LLANTAS USADAS QUE SE ENCUENTRA EN FRENTE DE MI CASA EN LA VIA PUBLICA Y FRENTE A UNA INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA(...)
1849752019	Queja	DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL PRESENTA DENUNCIA DE IMPROCEDENCIA Y PRESUNTOS ABUSOS COMETIDOS EN CONTRA DEL CENTRO COMERCIAL ASOSANVICTORINO Y PROPIEDADES HORIZONTALES POR LA EMPRESA PROMOAMBIENTAL DE ACUERDO CON LOS ARGUMENTOS EXPUESTOS. (...)
1850142019	Queja	INFORME ESPECIAL DE POLICIA CUADRANTE 5
1851692019	Queja	EL PASADO 31 DE JULIO DE 2019 PASA POR LA CALLE 74 D SUR BARRIO SANTA LIBRADA SEGUNDO SECTOR EL CARRO DE RECOLECCION DE BASURAS DE PLACA ESM 722 QUIEN ES OPERADO POR EL SEÑOR ISAI QUINTERO QUIEN NO SE FIJA PASA LA LLANTA DELANTERA POR ENCIMA DE UN TARRO CON ACEITE QUEMADO DE AUTOMOVIL EL CUAL LO ESTALLA LO CUAL HACE QUE ESTE COMPONENTE SALGA CON PRESION DANANDO LOS FRENTES DE LAS CASAS (...)
1864452019	Queja	(...)SE PUEDE GENERAR APROPIACION CARINO Y CUIDADO DE NUESTRO PATRIMONIO EN LA CARRERA 4 CON CALLE 12C EXISTE UN PARQUEADERO CON UN MURO NO SE SI ES PATRIMONIAL PATRIMONIAL ES UN LUGAR QUE SIEMPRE PERMANECE SUCIO SIN ILUMINACION LLENO DE BASURA Y A VECES USADO COMO BANO PUBLICO(...)
1864742019	Queja	TARIFA ASEO Y DOBLE FACTURACION CON AREA LIMPIA. (...)
1872132019	Queja	CORDIAL SALUDO SOLICITO COLABORACION DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES YA QUE EN EL SECTOR DE LA CARRERA 129 CON CALLE 23 SE SITUARON UNAS CARPINTERIAS LAS CUALES ESTAN INVADIENDO EL ESPACIO PUBLICO EL ANDEN Y LA VIA VEHICULAR(...)
1877422019	Queja	(...) EN LA CALLE 63B #118B-12 BARRIO SABANAS DEL DORADO LOCALIDAD DE ENGATIVA Y MEDIANTE EL ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA SOLICITO A USTEDES LA INMEDIATA INTERVENCION DE LA VIA QUE COMPRENDE DE LA CALLE 63B ENTRE CARRERA 120 A LA CARRERA 113 POR LA CUAL TRANSITA VEHICULOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD Y LOS CUALES POR EL AFAN DE HACER SUS RUTAS TRANSITAN A VELOCIDADES MUY ALTAS.(...)
1877442019	Queja	(...) EN LA CALLE 63B #118B-12 BARRIO SABANAS DEL DORADO LOCALIDAD DE ENGATIVA Y MEDIANTE EL ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA SOLICITO A USTEDES LA INMEDIATA INTERVENCION DE LA VIA QUE COMPRENDE DE LA CALLE 63B ENTRE CARRERA 120 A LA CARRERA 113 POR LA CUAL TRANSITA VEHICULOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD Y LOS CUALES POR EL AFAN DE HACER SUS RUTAS TRANSITAN A VELOCIDADES MUY ALTAS.(...)
1877652019	Queja	SEÑORES AREA LIMPIA LA PRESENTE ES PARA PEDIRLES POR FAVOR NOS AGUILISEN LA ATENCION PRESTADA POR USTEDES EN EL SUPERCADE SUBA POR DEMORA ASTA 3 HORAS PARA 30 FICHAS (...)
1880772019	Queja	POR FAVOR RECOGER LAS LONAS DE TIERRA DE LODO QUE DEJARON HABITANTES DE CALLE SOBRE EL ANDEN AL LADO DE UN ARBOL EL LUGAR EN MENCION ESTA EN EL PARQUE ATRAS DEL COOMEVA EN LA KR 16D CON 160 ..GRACIAS
1882522019	Queja	BUENAS TARDES MUY AMABLEMENTE LES SOLICITO QUE HABLEN CON LOS CONDUCTORES Y EMPLEADOS DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURAS YA QUE EN REPETIDAS OCASIONES ESTAN ENTRANDO EN CONTRAVIA POR LA CARRERA 20 (...)
1883762019	Queja	YA SE REALIZO LA INSTALACION DE CANECAS EN LA ZONA DONDE VIVO Y ME DOY CUENTA QUE EN LA CUADRA DONDE VIVO CALLE 6C NORTE DESDE LA CALI HASTA LA 82A DONDE SE ENCUENTRAN UBICADAS LAS SALIDAS DE 6 CONJUNTOS CERRADOS CON CERCA DE 3000 UNIDADES RESIDENCIALES NO SE INSTALO UNA SOLA CANECA (...)
1885202019	Queja	DOBLE FACTURACION SERVICIO DE ASEO AREALIMPIA.
1885852019	Queja	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO SOBRE LA PLAZOLETA DE LA CALLE 86A ENTRE CARRERAS 15 Y 16. BARRIO ANTIGUO COUNTRY LOCALIDAD DE CHAPINERO. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
1885942019	Queja	FAVOR ARREGLAR ALUMBRADO PUBLICO DANADO SOBRE LA AUTOPISTA NORTE ENTRE CALLE 116 Y 114. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE USAQUÉN
1886052019	Queja	FAVOR REVISAR LA FRECUENCIA DE ASEO A LAS CANECAS Y AL ENTORNO DEL PARQUE NUEVO COUNTRY CALLE 86A ENTRE CARRERAS 19A Y 19B BARRIO ANTIGUO COUNTRY LOCALIDAD DE CHAPINERO.(...)
1887042019	Queja	QUIERO MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD POR LA GESTORA DE LA UAESP DE LA LOCALIDAD DE USAQUEN JULIETH GARCIA. LA CUAL EN DOS OCASIONES OCACIONES A VENIDO A NUESTRO BARRIO VILLAS DE ANDALUCIA Y HA PROMETIDO COSAS QUE SON TRAMITADAS POR ESTA ENTIDAD Y NUNCA SE HA VISTO LA RESPUESTA O GESTION SUS PROMESAS(...)
1887852019	Queja	BUENOS DIAS SRES. PROMOAMBIENTAL SOLICITO A USTEDES RECOGER LAS RAMAS Y PALOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL ANDEN DE LA DIAGONAL 92 LAS CUALES LAS RAMAS FUERON CORTADAS POR LOS TECNICOS DE LA ETB. AGRADEZCO REALIZAR ESTA LIMPIEZA DE MANERA ATENTA Y RESPETUOSA ME DIRIJO A ESA ENTIDAD CON EL FIN DE COLOCAR EN CONOCIMIENTO LA SITUACION QUE SE PRESENTANDO EN LA CARRERA 33 BIS CON CALLE 25A DE LA LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO DONDE SE PRESENTA EXCESO DE ACUMULACION DE BASURAS Y DESECHOS(...)
1892532019	Queja	DE MANERA ATENTA Y RESPETUOSA ME DIRIJO A ESA ENTIDAD CON EL FIN DE COLOCAR EN CONOCIMIENTO LA SITUACION QUE SE PRESENTANDO EN LA CARRERA 30 CON CALLE 26 DE LA LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO DONDE SE PRESENTA EXCESO DE ACUMULACION DE BASURAS Y DESECHOS(...)
1892682019	Queja	DE MANERA ATENTA Y RESPETUOSA ME DIRIJO A ESA ENTIDAD CON EL FIN DE COLOCAR EN CONOCIMIENTO LA SITUACION QUE SE PRESENTANDO EN LA CARRERA 30 CON CALLE 26 DE LA LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO DONDE SE PRESENTA EXCESO DE ACUMULACION DE BASURAS Y DESECHOS(...)
1908852019	Queja	QUIERO QUEJARMÉ PORQUE NO ESTAN DESOCUPANDO LOS CONTENEDORES DE BASURA QUE DISPUSO LA ALCALDIA ESTAN REBOSAMDO DE BASURA MOSCOS CON OLOR HEDIONDO Y ADEMAS ROTOS. ESTO SE HA CONVERTIDO EN UN PROBLEMA DE SALUD PUBLICA ESTO NO SOLO SUCEDE ACA SINO EN VARIAS LOCALIDADES

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



CO167252



CO167253



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

		ESTAN PRESTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO.(...)
1981062019	Queja	LA CIUDADANA DICE QUE PRESENTA UNA QUEJA CONTRA A LA UAESP POR EL INCUMPLIMIENTO E IRRESPECTO Y POR DILATAR UNA TAREAS QUE SE PUEDEN HACER EN UN TERMINO RECORD Y LLEVA UN AÑO COMPLETO SOLICITANDO LA PODA DE UN ARBOL. (...)
1983332019	Queja	SOLICITAMOS MUY RESPETUOSAMENTE NOS GENEREN LA FACTURA DE COBRO ACORDE A LOS PAGOS QUE SE HAN HECHO LOS DESCUENTOS Y ASI NO SIGA LLEGANDO CADA DIA MAS UN COBRO CON SALDOS ANTERIORES LOS CUALES NO DEBEMOS CANCELAR PORQUE NO NOS CORRESPONDE. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION
1987472019	Queja	SE COMUNICA EL SENOR MARIO MARIO VALENCIA PINZON EL DIA 20 DE AGOSTO DE 2019 SIENDO LA 01 19 PM MANIFESTANDO INCONFORMIDAD EN CONTRA DE LA PERSONA QUE HACE EL BARRIDO EN SU BARRIO CARBONSUR(...)
2008362019	Queja	BUENOS DIAS. DE MANERA COMEDIDA DENUNCIO QUE SOBRE LA CALLE 127 DE LA LOCALIDAD DE USAQUEN EN LA CARRERA 18 B JUSTO AL LADO ORIENTAL DEL EDIFICIO ZEBRA 127 (CALLE 127 # 18 B ? 14) EXISTE UN PARQUE Y TIENE UNOS ARBOLES QUE CIERRAN EL PASO DESDE LA CALLE 127 LOS CUALES HAN SIDO APROVECHADOS PARA FOCO DE DELINCUENCIA Y DE BOTADERO DE BASURAS.(...)
2009302019	Queja	REPLICA A LA RESPUESTA DEFINITIVA DE LA UAESP FRENTE A LA SOLICITUD QUE HEMOS HECHO FRENTE AL CAMBIO EN EL ESQUEMA DE RECOLECCION Y EL RETIRO DE CONTENEDORES DEL BARRIO RESIDENCIAL
2016432019	Queja	DENUNCIA QUIERO DENUNCIAR A LA UNIDAD ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS UAESP QUE NO SIRVE PARA ABSOLUTAMENTE NADA Y SI PERJUDICA Y LESIONA A LOS CIUDADANOS ESTA DENUNCIA Y REQUERIMIENTO LO LLEVO PONIENDO TRES AÑOS ENTIDADES LEANLO BIEN 3 AÑOS Y ESTA ENTIDAD UAESP ES TAN PATETICA QUE NI ES CAPAZ DE ADJUNTAR LA RESPUESTA RADICO ANTE EL MINISTERIO PUBLICO POR VULNERACION DE DERECHOS HUMANOS A PERSONAS VULNERABLES EN DISCAPACIDAD ADULTOS MAYORES Y NIÑOS DE PARTE DE LA UAESP UAESP LEER SE REQUIERE LA PODA DE ARBOLES EN TODO EL BARRIO MODELO NORTE (...)
2018682019	Queja	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES MI QUEJA ES POR CUANTO EL 16 DE AGOSTO DEL 2018 SOLICITE ALA SECRETARIA DE AMBIENTE LA REVISION DE UN ARBOL QUE ESTA EN EL ANDEN DE MI CASA POR CUANTO NOS ESTA CAUSANDO PERJUICIOS Y RIESGOS HACE BASTANTE TIEMPO. DICHA ENTIDAD REMITIO ALA UAESP EL CONCEPTO TECNICO S5FFS11869 EL CUAL FUE RECIBIDO EL 4 DE DICIEMBRE DE 2018 POR EL FUNCIONARIO DE LA UAESP VICTOR HUGO SOCADAVI PERO NUNCA HE RECIBIDO COMUNICACION ALGUNA DE LA UAESP (...)
2020162019	Queja	QUEJA SOBRE USO E CONTENEDORES DE BASURA EN EL NORTE DE BOGOTA
2028312019	Queja	INVASION AL ESPACIO PUBLICO VOTADERO DE BASURA EN LA DIAGONAL 89 A SUR CON CARRERA 801 CERCA DE LA VIRGEN DE PROVIDENCIA EN EL BARRIO BOSA SAN JOSE ESTAN INVADIENDO LA CALLE PUBLICA CON BASURA ESCOMBROS MADERA POR QUE ESTAN REALIZANDO ACTIVIDADES DE RECICLAJE EN LA VIA PUBLICA CUANDO VIENEN LOS NOTICIEROS LO QUE HAVEN ES MANDAR DOS VOLQUETAS DE LIME HA RECOGER LA BASURA PERO CONTINUA LA INVASION DEL ESPACIO PUBLICO LA POLICIA NO HACE NADA LA ALCALDIA HEMOS LLEVADO NUMEROSOS DERECHOS DE PETICION Y NO REALIZAN NIUNQUENA ACCION NUESTRA PETICION ES 1. HAGAN RESPETAR EL ESPACIO PUBLICO ESTAS PERSONAS QUE RECICLAN YA TIENEN EMPLEADOS DESARROLLAN SU ACTIVIDAD AL AIRE LIBRE Y NI SIQUIERA RECOGEN LOS DESPERDICIOS QUE GENERAN
2028862019	Queja	SOLICITA EL SEGUIMIENTO A COBROS EXCESIVOS AL SERVICIO AGUA Y ALCANTARILLADO
2033162019	Queja	FAVOR REPONER LA TAPA DE CAJA DE INSPECCION NDE POSTE DE ALUMBRADO PUBLICO QUE SE ENCUENTRA FALTANTE SOBRE EL ANDEN EN FRENTE DE LA CALLE 72#14-42. LOCALIDAD DE CHAPINERO. SE PUEDE GENERAR UN ACCIDENTE
2035152019	Queja	UNA VEZ MAS SOLICITO SE RETIREN LOS VENEDORES AMBULANTES Y VENEZOLANOS QUE PIDEN DINERO EN EL SECTOR DEL CENTRO COMERCIAL PARQUE LA COLINA YA NO ES POSIBLE DISFRUTAR LOS PARQUES Y AREAS COMUNES DE ESTE SECTOR SIN EL ACOSO DE LAS VENTAS AMBULANTES Y VENEZOLANOS QUIENES GENERAN INSEGURIDAD BASURAS E INVASION DEL ESPACIO PUBLICO (...)
2035332019	Queja	FAVOR ARREGLAR ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 15 ENTRA CALLES 90 A 92 SOBRE LA PLAZULETA COSTADO OCCIDENTAL. LOCALIDAD DE CHAPINERO. BARRIO CHICO. ESTA MUY OSCURO
2035352019	Queja	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA AUTOPISTA NORTE ENTRA CALLE 100 A 106. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS. LOCALIDAD DE USAQUEN
2035362019	Queja	FAVOR ARREGLAR EL ALUMBRADO PUBLICO DANADO EN LA CARRERA 7 ENTRA CALLES 100 A 106 LOCALIDAD DE USAQUEN. ESTA TOTALMENTE A OSCURAS
2036462019	Queja	EN EL BARRIO MODELIA FUERON UBICADOS CONTENEDORES PARA EL DEPOSITO DE LAS BASURAS ESTOS FUERON RECOGIDOS Y REUBICADOS EN OTROS SITIOS EN LA ZONA ROSA DE MODELIA QUE ES DONDE OPERAN LAS DISCOTECAS RESTAURANTES NO UBICARON NINGUN CONTENEDOR(...)
2037092019	Queja	FAVOR REPARAR ALUMBRADO PUBLICO DANADO DEBAJO DEL PUENTE VEHICULAR DE LA CALLE 80 CON AVENIDA CALLE 68 JUNTO AL EXITO. ESTA MUY OSCURA
2045902019	Queja	AMPLIACION INTERNA INDUSTRIA DE ROPA MAYOR CANTIDAD DE BASURA LOCAL ADICIONAL CON PUESTO DE CHANCE
2046382019	Queja	CASA CON TALLER DE ROPA Y BORDADORA IGUALMENTE INQUILINATO ALTA CANTIDAD DE BASURA POR LA INDUSTRIA Y PERSONAS QUE HABITAN
2066822019	Queja	NO RECOGEN LA BASURA AL FRENTE DE LA CASA
2066872019	Queja	Pagina de niños. Niño seleccionado 6 Edad 4 Estado de ánimo Feliz !!! Opción seleccionada EDUCACION (Colegios profesores bullying discriminación cupos rutas refrigerios otros...). Comentario Solicito cupo para grado Pre-jardín para el próximo año en los siguientes colegios -Debora Arango Perez -Orlando Higuaita Rojas -Bosa Nova
2067962019	Queja	PESIMA ATENCION FUNCIONARIO LIME VENTANILLA 58 HORA 4 30 ME ACERCO A LA VENTANILLA A VERIFICAR Y PREGUNTAR POR QUE LIME SIGUE COBRANDO ASEO SI LA RESIDENCIA DE MI MADRE[FALLECIDA HACE AÑO Y 4 MESES. EL FUNCIONARIO SIN MEDIAR

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

		PALABRA ME DICE TIENE QUE LLAMAR (...)
2073752019	Queja	COPIA INFORMATIVA QUEJA Y RECLAMO SOBRE MANEJO Y UTILIZACION INDEBIDA DE RECURSOS DE LA ASOCIACION DE RECICLADORES.
2080672019	Queja	Pagina de niños. Niño seleccionado 5 Edad 16 Estado de ánimo Serio Opción seleccionada OPINA SOBRE servicios publicos tu barrio seguridad y otros Comentario Barrio Rionegro en el parque Rionegro sobre la avenida suba con calle 95 en Bogotá han aumentado el número de habitantes de calle estos individuos han utilizado el parque que se encuentra al lado del colegio Domingo Faustino Sarmiento sede D como lugar para dormir baño público y como basurero (...)

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 532 peticiones, es decir el 32.38% del total de las recibidas durante el periodo de Agosto, las cuales fueron atendidas por la: Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza:

DEPENDENCIA	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2
PREDIOS	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	54
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	188
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	528
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	4
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	7
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	532
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	275
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	47
Total general	1643

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

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL
IDPYBA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	17
ACUEDUCTO - EAB	12
POLICIA METROPOLITANA	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
IDRD	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
SECRETARIA DE SALUD	3
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
JBB - JARDIN BOTANICO	2
SECRETARIA DE EDUCACION	1
CATASTRO	1
TRANSMILENIO	1
Total general	47

Análisis: Durante el mes de agosto del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 47 requerimientos tipificados “como traslados por no competencia”, realizando el mayor número de traslados Secretaria de Ambiente con un total de 17 requerimientos (36.17%) y Acueducto de Bogotá - EAB con un total de 12 requerimientos (25.53%) 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
Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A. Peticiones Cerradas del mes de Agosto

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1643) en el mes de agosto del año 2019, se observó que fueron cerradas 1165, es decir el 70.91%, las demás peticiones (478) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

DEPENDENCIA	TOTAL
PREDIOS	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	19
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	473
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	3
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	7
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	473
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	94
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	47
Total general	1165

B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores

Análisis: Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de agosto para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1542) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 1425, es decir el 92.41%, las demás peticiones (117) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

DEPENDENCIA	TOTAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	103
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	194
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	265
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	3
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	647
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	209
Total general	1425

8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Análisis: Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de agosto 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
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
PREDIOS	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	7	4	0	1	0	28	12	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	0	0	11	11	0	0	0	47	119	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	1	0	0	1	0	2	0	7	517	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	6	0	51	66	4	8	0	135	258	4
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	0	0	0	0	0	1	273	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0	0	4	1	1	0	13	27	1
PROMEDIO TIPOLOGIA	8	0	7	10	6	9	0	9	10	5
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	0	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**



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 (3.04%), Usaquén (1.40%) y Barrios Unidos(1.28%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1362 ciudadanos no indicaron la localidad (82.90%).

LOCALIDAD	TOTAL
01 - USAQUEN	23
02 - CHAPINERO	16
03 - SANTA FE	18
04 - SAN CRISTOBAL	13
05 - USME	3
06 - TUNJUELITO	2
07 - BOSA	10
08 - KENNEDY	20
09 - FONTIBON	17
10 - ENGATIVA	20
11 - SUBA	50
12 - BARRIOS UNIDOS	21
13 - TEUSAQUILLO	16
14 - LOS MARTIRES	17
15 - ANTONIO NARINO	1
16 - PUENTE ARANDA	6
17 - LA CANDELARIA	8
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7
19 - CIUDAD BOLIVAR	13
(en blanco)	1362
Total general	1643

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

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 1351 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 82.23% del total de las peticiones; de las 292 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los estratos 3 con 103, el estrato 2 con 65, el estrato 4 con 57 peticiones, el estrato 1 con 30 peticiones, seguidos por el estrato 5 con 24 y el estrato 6 con 13.

B. Participación por Tipo de Requirente

REQUIRENTE	TOTAL
Jurídica	56
Natural	1463
No registra	124
Total general	1643

Análisis: El 89.04% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 3.41% corresponde a personas jurídicas y el 7.41% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

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

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones registradas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 92.45% corresponde a ciudadanos identificados y el 7.55% 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
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

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.


MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Subdirectora Administrativa y Financiera

Elaboró: Mónica Yanneth Marín Herrera, Rigo Alexander Díaz y Luis Felipe Rodríguez, Omar Navarrete - 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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

