



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 septiembre de 2019, en los siguientes términos:

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



**Análisis:** Durante el mes de septiembre 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 (1406) en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)  
Línea 195



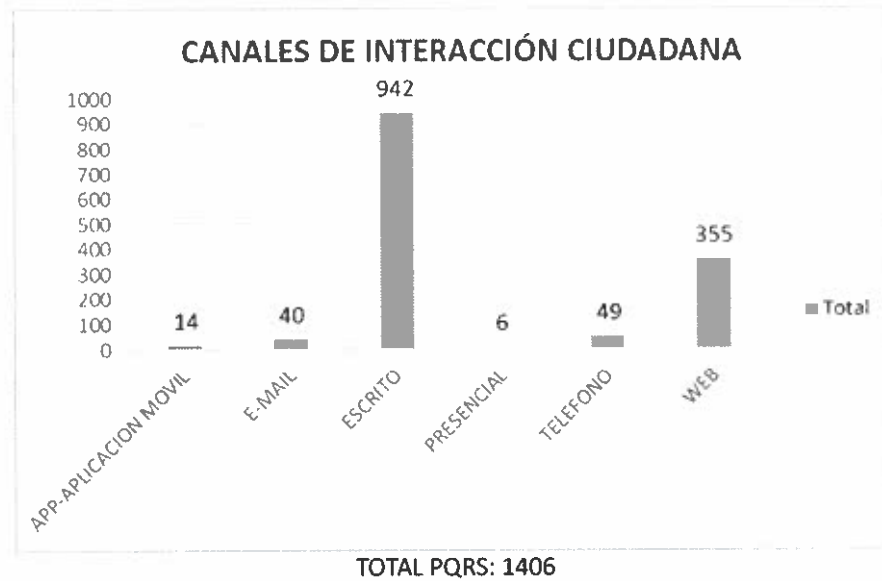
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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 67.00% del total de las peticiones registradas durante el mes de septiembre y el menos utilizado el Presencial con el 0.43% del total recibidas.

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



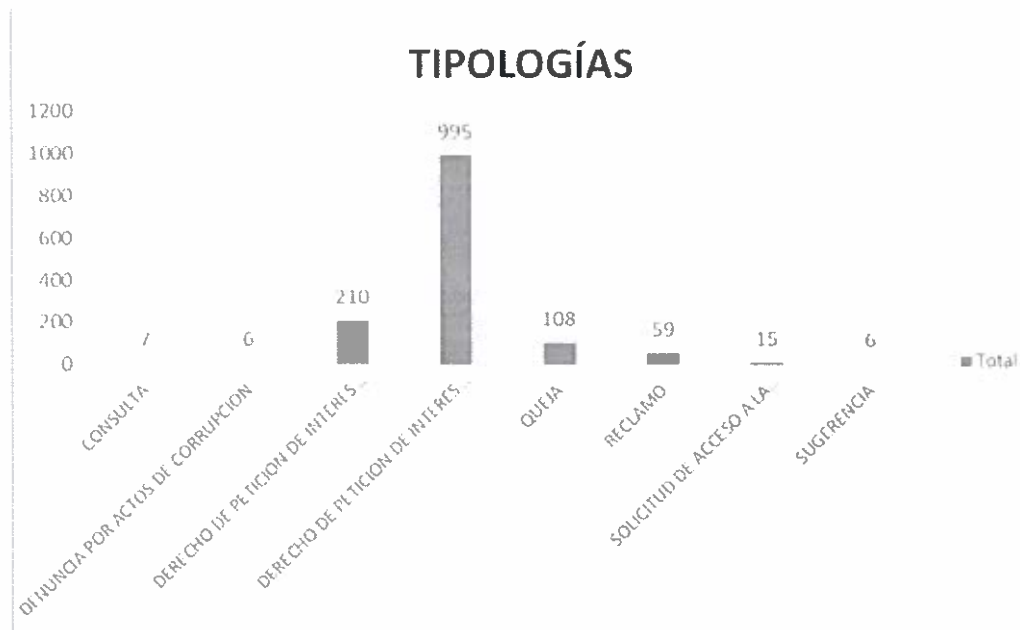
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### 3. TIPOLOGÍA O MODALIDADES

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



Total PQRS: 1406

**Análisis:** La tipología más utilizada por la ciudadanía corresponde al derecho de petición de interés particular con 995 peticiones, es decir el 70.77% del total recibidas en el mes de septiembre, seguida por el derecho de petición de intereses general con 210 peticiones (14.94%), siendo las menos utilizadas; Denuncias por actos de corrupción 06 (0.43%), sugerencia 06 (0.43%) 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

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)  
Línea 195



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

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>

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

NÚMERO PETICIÓN	TIPOLOGÍA	ASUNTO
1940352019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	(...) LOS HABITANTES BARRIO SAN LUIS CHAPINERO CENTRAL LES PEDIMOS MAS GESTION Y ACABAR ALCALDIAS LOCALES QUE NO SIRVEN PARA NADA ES UN GASTO COMO MUCHAS (...)
1940362019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	(...) LOS HABITANTES BARRIO SAN LUIS CHAPINERO CENTRAL LES PEDIMOS MAS GESTION Y ACABAR ALCALDIAS LOCALES QUE NO SIRVEN PARA NADA ES UN GASTO COMO MUCHAS (...)
1978672019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	BUENOS DIAS EL SIGUIENTE DENUNCIA ES PARA INFORMAR SOBRE LA TALA DE UNOS ARBOLES (EUGENIAS) PRESENTES EN UNA ZONA DE ESPACIO PUBLICO UBICADOS EN LA LOCALIDAD DE SUBA (...)
2235372019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION - PODA Y TALA DE ARBOLES EN CALLEJON
2323832019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	EL ALMACEN NATUZZI UBICADO EN LA AK. 15 #98-71 LOCALIDAD DE USAQUEM INSTALO SOBRE LOS POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO UNOS REFLECTORES PARA ALUMBRAR SU FACHADA HURTANDO ENERGIA ELECTRICA DE LOS POSTES DE ALUMBRADO PUBLICO(...)
2366682019	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	LA OBRA DE AL FRENTE TIENE EN ESTADO LAMENTABLE LLENO DE BASURA(...)

**3.2. QUEJAS**

NÚMERO PETICIÓN	TIPOLOGÍA	ASUNTO
2116492019	QUEJA	(...)JAC HA DESMONTADO 4 DE LAS CANECAS QUE SE ENCONTRABAN EN EL PARQUE LAS HAN ARRANCADO DEL LUGAR DE DONDE SE ENCONTRABAN(...)
2117382019	QUEJA	ME GUSTARIA PRESENTAR MI QUEJA FRENTE AL DESCUIDO QUE TIENEN FRENTE AL PARQUE UBICADO EN EL BARRIO BENJAMIN HERRERA (...)
2117882019	QUEJA	SE REALIZO CONSTRUCCION ILEGAL TIENE 4 PISOS CON AMPLIACION INTERNA Y VARIOS APARTAMENTOS LOCAL DE MAS DE 20 METROS CUADRADOS EN LA CARRERA 27 2-67
2117892019	QUEJA	ESTE LUGAR TIENE DOS FABRICAS UNA DE ALIMENTOS Y OTRA DE BORDADO ADEMAS VIVIENDA GENERAN GRAN CANTIDAD DE BASURA EN LA CALLE 1B 29-35
2117972019	QUEJA	SE REALIZO CONSTRUCCION VARIOS APARTAMENTOS AMPLIACION INTERNA CALLE 1D BIS 29-24 VARIAS VIVIENDAS
2119792019	QUEJA	BUEN DIA. AGRADEZCO SE RECOJA LOS ELEMENTOS DEJADOS SOBRE LA VIA AL LADO DEL ARBOL DE SEPARADORES DE VIA Y LAS LONAS YA QUE ESTO DA MAL ASPECTO(...)
2121932019	QUEJA	BUEN DIA EN LA DIAGONAL 91 A SUR # 14   30 BARRIO VALLE DE CAFAM SE LLEVA A CABO UNA AMPLIACION NO VEO LICENCIA DE CONSTRUCCION(...)
2126232019	QUEJA	BUEN DIA! ESTE CASO TIENE QUE VER CON TODOS LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA QUE VIVE EN LA CASA UBICADA EN LA CARRERA 11 #4-39 SUR BARRIO POLICARPA SON DESASEADOS VENDEN JUGOS(...)

<sup>1</sup> 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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

2128802019	QUEJA	ESTE RESTAURANTE ESTA DEJANDO EN LA VIA PUBLICA SUS DESPERDICIO{...}
2138472019	QUEJA	LOTE EN ABANDONO NOS TIENE EN CONDICIONES DE ENFERMEDADES{...}
2147432019	QUEJA	SOLICITO AMABLEMENTE SEAN CAMBIADOS EL ALUMBRADO PUBLICO{...}
2165612019	QUEJA	QUISIERA SOLICITAR A LA SECRETARIA DE SALUD Y ALCALDIA LA VISITA A VARIOS ESTABLECIMIENTOS QUE QUEDAN CERCA AL CANAL DEL RIO{...}
2167172019	QUEJA	BUEN DIA POR FAVOR NOS COLABORAN EN EL SECTOR DE KENEDY POR LA CUADRA DE LA PLAZA NOS ENCONTRAMOS CON EPIDEMIA DE ROEDORES{...}
2179292019	QUEJA	LOS CONTRATISTAS QUE INSTALARON LAS DOS CANECAS EN ACERO A LO LARGO DE LA CALLE 140 ENTRE AV 19 Y CRA 7 DEJARON AL LADO DE ESTAS LOS ESCOMBROS{...}
2179322019	QUEJA	ESCOMBROS Y BASURAS AL LA DE MI CASA
2179632019	QUEJA	ES TERRIBLE LO QUE LOS ADMINISTRADORES Y CONJUNTOS RESIDENCIALES DEL BARRIO PRADERA NORTE ENTRE CALLES 170 Y 165 Y CARRERAS 9 Y 15 HACEN A LOS ARBOLES EN LOS ANDENES LOS PODAN DE UNA MANERA EXAGERADA!!! TERRIBLE Y NADIE HACE ALGO PARA EVITARLO NINGUNA AUTORIDAD. POR ESTO EXIJO SE DETENGA ESTA PRACTICA. GRACIAS
2179642019	QUEJA	{...}A LOS ARBOLES EN LOS ANDENES LOS PODAN DE UNA MANERA EXAGERADA!!! TERRIBLE Y NADIE HACE ALGO {...}
2180652019	QUEJA	SOLICITO SE TOMEN ACCIONES PARA RECUPERAR EL ESPACIO PUBLICO EN LAOS ALREDEDORES DEL PORTAL DEL NORTE {...}
2188012019	QUEJA	{...}EL MANEJO INADECUADO DE BASURAS Y DESECHOS DE COMIDA QUE DIARIAMENTE SACAN AL ANDEN TERMINAN EN UN FOCO DE SUCIEDAD{...}
2195032019	QUEJA	SOLICITO VISITA POR EL MAL USO DE AREAS COMUNES MUCHA CANASTA EN CORREDORES PACILLOS{...}
2214012019	QUEJA	{...}LA ADMINISTRADORA DEL CONJUNTO LO RETIRO SEMBRANDO MATAS ENREDADERAS Y RETIRO LAS CANECAS LO CUAL NOS PERJUDICA YA NO TENEMOS COMO ARROJAR LAS BASURAS{...}
2218832019	QUEJA	{...}BUENAS TARDES EN LA TARDE DE HOY RADIQUE UNA QUEJA NO.446989 SOBRE LA FORMA QUE DESPUES DEL CORTE DEL PASTO A NIVEL GENERAL DEL BARRIO MINUTO DE DIOS SE VIENE REALIZANDO HACE YA VARIOS MESES{...}
2224902019	QUEJA	SOLICITAMOS COLABORACION EN LA INSPECCION DEL ESPACIO PUBLICO UBICADO EN LA CALLE 133 ENTRE CRAS. 58C Y 59{...}
2231772019	QUEJA	AGRADEZCO APOYO COLOCANDO LUZ EN EL PARQUE EL CUAL SE FUNDIO DESDE EL PASADO 10 DE SEPTIEMBRE{...}
2232352019	QUEJA	REQUERIMOS MAYOR ILUMINACION SOBRE LA CALLE 160A DEBIDO A QUE ESTA MUY OSCURO{...}
2239182019	QUEJA	REQUERIMOS MEJOR ALUMBRADO SOBRE LA CALLE 160A EN EL BARRIO ESTRELLA DEL NORTE{...}
2239352019	QUEJA	POR FAVOR RECOGER LAS BASURAS ACUMULADAS Y QUE SON TAPADAS CON UNA BOLSA NEGRA SOBRE LA CALLE 160 A CON 18{...}
2244222019	QUEJA	BARRIDO DE CALLES
2244242019	QUEJA	BUENAS TARDES DESDE HACE TRES SEMANAS NO HA SIDO BARRIDA LA CALLE {...}
2254382019	QUEJA	LA PRESENTE ES CON EL FIN DE INFORMARLES QUEJA ES QUE HAY PERSONAS QUE SE ESTAN PASANDO POR RECICLADORES Y LO QUE PASA ES NINGUNO DE ELLOS ES RECICLADOR{...}
2258922019	QUEJA	SERVICIO DE CORTE DE CESPED POR PROMOAMBIENTA EN EL SECTOR DE LA URBANIZACION VILLA MAGDALA CARRERA 17 ENTRE CALLES 154 Y 159.
2260992019	QUEJA	SE SOLICITA EL SERVICIO DE RECOGER ESCOMBROS DEJADOS LUEGO DE ABRIR HUECOS PARA INSTALACION DE CANECAS{...}
2261152019	QUEJA	SOLICITAR EL SERVICIO DE RECOGER ESCOMBROS GENERADOS AL ABRIR HUECOS PARA LA INSTALACION DE CANECAS{...}
2282912019	QUEJA	EN LA CALLE 26 DE BOGOTÁ SE OBSERVA QUE HAY UN DANO EN LA ILUMINACION DEL MISMO SIENDO ESTA INTERMITENTES O INEXISTENTE{...}
2282932019	QUEJA	EN LA CIGARRERIA EL DORADO UBICADA EN LA DIRECCION CRA 28 NO 3-09 VENDEN LICORES A MENORES DE EDAD Y ESTUPEFACIENTES TODO EL TIEMPO{...}
2291882019	QUEJA	{...} NUNCA SUCEDIDO NADA CON RESPECTO AL ARROJA-MIENTO DE ESCOMBROS EN VIA PUBLICA AL IGUAL QUE LA INVACION DEL ESPACIO PUBLICO EN VIA MENCIONADA ANTERIORMENTE{...}
2293802019	QUEJA	LA SOLICITUD ES QUE LOS OPERARIOS DE LOS CINCO CONTRATISTAS QUE TIENEN QUE PASAR POR LAS CALLES HACIENDO ASEO EN EL BORDE DE LOS ANDENES{...}
2305252019	QUEJA	REQUERIMOS APOYO CON RECOLECCION DE MUEBLE DESECHADO POR HABITANTES DE CALLE{...}
2306332019	QUEJA	Pagina de niños. Niño seleccionado 3 Edad 13 Estado de animo Feliz !!! Opcion seleccionada OPINA SOBRE servicios publicos tu barrio seguridad y otros
2306372019	QUEJA	SRS. UAESP LOS SRS. DE ENEL CODENSA ESTAN CERRANDO LAS ORDENES DE ALUMBRADO PUBLICO SIN REVISAR O REPARAR LOS DANOS{...}
2314912019	QUEJA	SOLICITAMOS A USTEDES LA INSTALACION DE CONTENEDORES DE BASURA{...}

Avenida Caracas No. 53-80

Código Postal 110231

PBX 3580400

[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)

Línea 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

2339262019	QUEJA	[...] EXCESO DE ACUMULACION DE DESECHOS Y ESCOMBROS LOS CUALES GENERAN MAL ASPECTO OLORES FUERTES E INSEGURIDAD[...]
2344902019	QUEJA	SOLICITUD INTERVENCION CON BASURAS
2344952019	QUEJA	SOLICITUD INTERVENCION CON BASURAS
2346892019	QUEJA	ESCOMBROS PERMANENTEMENTE EN ESQUINA

#### 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 509 peticiones, es decir el 36.20% del total de las recibidas durante el periodo de Septiembre, las cuales fueron atendidas por la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza:

Dependencia Final	Total
PREDIOS	23
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	234
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	379
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	6
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	509
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	160
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55
<b>Total general</b>	<b>1406</b>

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://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

Traslado a otras Entidades	Total
ACUEDUCTO - EAB	7
CODENSA	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS, CODENSA	1
GAS NATURAL, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS, CODENSA, ACUEDUCTO - EAB	1
IDT	1
POLICIA METROPOLITANA	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	16
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA DE SALUD	3
SECRETARIA GENERAL	7
SECRETARIA MOVILIDAD	1
TRANSMILENIO	1
<b>Total general</b>	<b>55</b>

**Análisis:** Durante el mes de septiembre del año en curso se registraron a través Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 55 requerimientos tipificados “como trasladados por no competencia”, realizando el mayor número de traslados Secretaria de Gobierno con un total de 16 requerimientos (29.09%) y Secretaria de Ambiente con un total de 08 requerimientos (29.09%) 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](http://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 Septiembre**

**Análisis:** Teniendo en cuenta el total de las peticiones radicadas a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas Soluciones (1406) en el mes de septiembre del año 2019, se observó que fueron cerradas 962, es decir el 68.42%, las demás peticiones (444) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia Final	Total
PREDIOS	16
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	25
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	363
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	2
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	5
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	363
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	101
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55
<b>Total general</b>	<b>962</b>

**B. Peticiones Cerradas Vigencias Anteriores**

**Análisis:** Teniendo en cuenta el total de las peticiones acumuladas anteriores al mes de septiembre para cierre de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (1415) de vigencias anteriores, se observó que fueron cerradas 1305, es decir el 92.23%, las demás peticiones (110) se encuentran en gestión en las diferentes dependencias.

Dependencia Final	Total
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2
PREDIOS	13
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7

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.

HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

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

SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	161
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	412
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	7
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	6
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	420
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	249
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	28
<b>Total general</b>	<b>1305</b>

**8. PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

**Análisis:** Del total de las peticiones registradas y cerradas en el mes de septiembre 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	5	0	0	0	7	11	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	0	1	0	0	0	2	31	0
SUBDIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO	1	0	6	13	1	2	0	53	158	0
SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	2	0	1	1	0	0	0	5	369	1
SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL	1	0	0	0	0	0	0	1	4	0
SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	7	0	52	68	5	5	0	125	244	3
SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	1	0	0	0	0	159	0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0	0	19	0	0	0	17	17	2
PROMEDIO TIPOLOGIA	10	0	10	10	9	13	0	11	11	9
DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)	-2	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://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

### 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 (4.84%), Usaquén (2.20%), Engativá (1.92%) y Ciudad Bolívar (1.92%), están los ciudadanos que más utilizaron Bogotá Te Escucha – Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS; es de precisar que, 1081 ciudadanos no indicaron la localidad (76.88%).

Localidad de los hechos	Total
01 - USAQUEN	31
02 - CHAPINERO	15
03 - SANTA FE	21
04 - SAN CRISTOBAL	14
05 - USME	6
06 - TUNJUELITO	3
07 - BOSA	7
08 - KENNEDY	22
09 - FONTIBON	5
10 - ENGATIVA	27
11 - SUBA	68
12 - BARRIOS UNIDOS	15
13 - TEUSAQUILLO	20
14 - LOS MARTIRES	15
15 - ANTONIO NARINO	4
16 - PUENTE ARANDA	9
17 - LA CANDELARIA	6
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7
19 - CIUDAD BOLIVAR	27
50 - INTERLOCAL	3
(en blanco)	1081
<b>Total general</b>	<b>1406</b>

Avenida Caracas No. 53-80  
Código Postal 110231  
PBX 3580400  
[www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)  
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



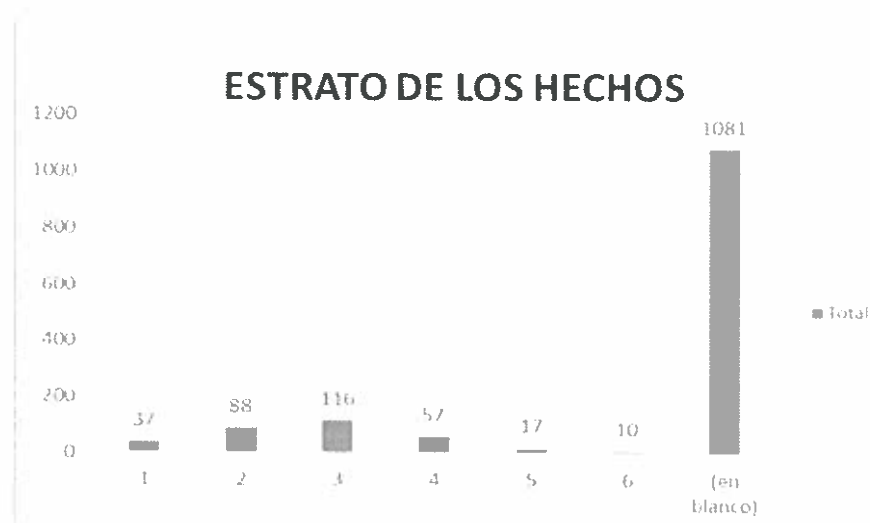
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### 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 1081 peticiones ciudadanas no registran el estrato, correspondiendo al 76.88% del total de las peticiones; de las 325 peticiones que sí lo reportaron, se reflejó mayor participación en los *estratos* 3 con 116, el *estrato* 2 con 88, el *estrato* 4 con 57 peticiones, el *estrato* 1 con 37 peticiones, seguidos por el *estrato* 5 con 17 y el *estrato* 6 con 10.

#### B. Participación por Tipo de Requirente

Tipo de peticionario	Total
Jurídica	69
Natural	1196
(en blanco)	141
<b>Total general</b>	<b>1406</b>

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**

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

**Análisis:** El 85.06% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, el 4.91% corresponde a personas jurídicas y el 10.03% de los requerimientos no registra tipo de requirente.

**11. CALIDAD DEL REQUIRENTE**



**Análisis:**

Del total de peticiones registradas en el SDQS por la ciudadanía, se observó que el 89.97% corresponde a ciudadanos identificados y el 10.03% 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](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)  
 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

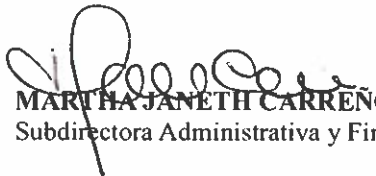
### 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





#### 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:  Rosa Ligia Castañeda Bustos,  Rigo Alexander Díaz,  Omar Yesid Navarrete Castro y  Luis Felipe Rodríguez Navarro –  
Subdirección Administrativa y Financiera  
Revisó: Rosa Ligia Castañeda Bustos – 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](http://www.uaesp.gov.co)  
Linea 195



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

