

**INFORME  
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2014**

**SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE  
SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO  
QUEJAS Y RECLAMOS**

**FEBRERO DE 2014**

## 1. GENERALIDADES

**MARCO JURÍDICO:** El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Normatividad aplicable

Norma	Descripción
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	<p>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá	El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo
Circular 18 de 2009	Informe Mensual de Quejas solicitado por la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
Circular 078 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
Circular 21 de 2001	Parámetros de informe Mensual de Quejas y Reclamos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor
Circular 12 de 2007	Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Resolución No. 3095 de 2011	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Directiva 017 de 2012 Secretaría Distrital de Ambiente:	Derechos de petición

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia FOREST de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es gestionada por el área de quejas y soluciones. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2014 y recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, correo institucional (Defensor del Ciudadano), Oficina de radicación y SDQS.

Esta información es registrada, clasificada en el aplicativo SDQS y Forest, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por el área de Quejas y Reclamos. Aquellos radicados que no son competencia de esta institución son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados.

## **2. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN**

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2014, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió **SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS (752)** solicitudes, cifra que comparada con el mes de Diciembre de 2013 aumentó en TRECE (13) procesos, el cual registró un total de **SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE (739)** unidades recibidas.

**Canal Telefónico: SESENTA Y SIETE (67)** unidades que corresponde al 9% del total de procesos recibidos, *SIETE(07) unidades menos que el mes de Diciembre de 2013 el cual registró un total SETENTA Y CUATRO (74) unidades recibidas por este canal.*

**Canal presencial – oficina de radicación: : QUINIENTOS TREINTA Y CINCO (535)** unidades, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 71% de participación; en este mes se recibieron DIECISIETE (17) *procesos más que el mes de Diciembre de 2013 el cual registró un total de QUINIENTOS DIECIOCHO (518) unidades recibidas por este canal.*

**Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: CIENTO TREINTA Y NUEVE (139)** unidades correspondientes al 18% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron CUARENTA Y CUATRO (44) *procesos más que el mes de Diciembre de 2013, el cual registró un total de NOVENTA Y CINCO (154) requerimientos ingresados por este canal.*

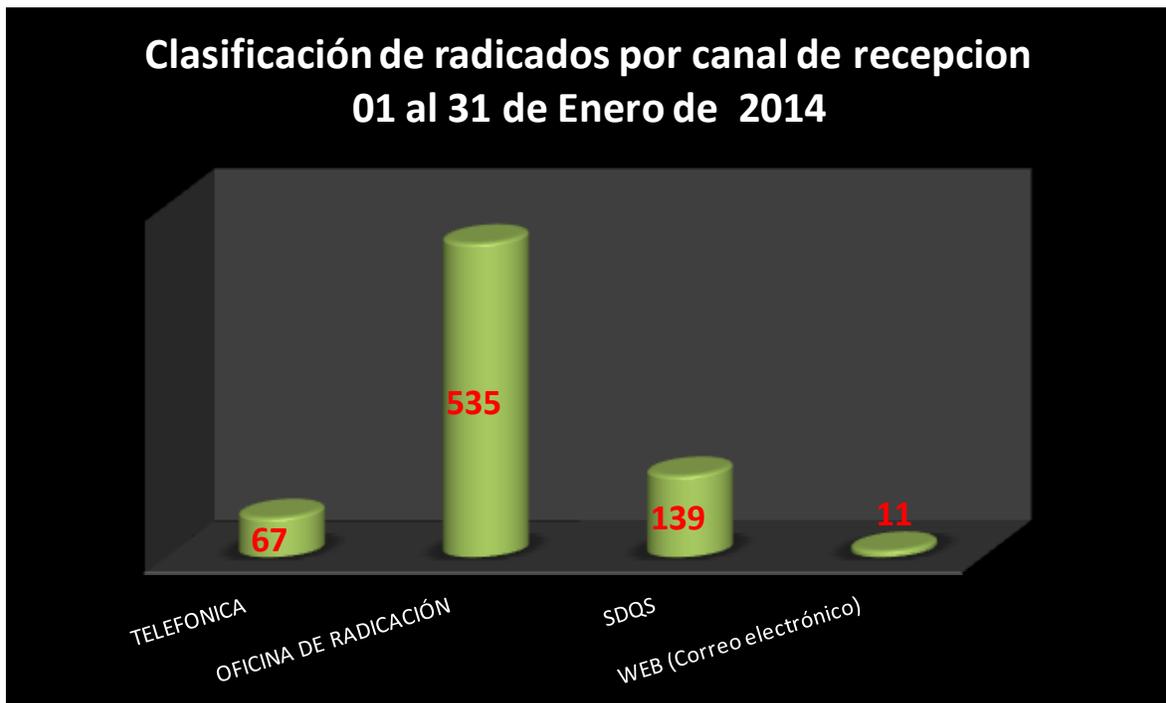
**Web - Correo electrónico: ONCE (11)** PQR's, correspondientes al 1% de participación; disminuyó en CUARENTA Y UN (41) unidades Vs el mes anterior el cual arrojó **CINCUENTA Y DOS (52)** registros.

Se toma en cuenta este canal de recepción teniendo en cuenta que desde el procedimiento del Defensor del Ciudadano los ciudadanos (as)- usuarios (as) interponen PQR's reiteradas, respecto de los productos y servicios prestados por la SDA, para obtener respuestas oportunas a sus solicitudes. Igualmente cuando el Defensor del Ciudadano conoce alguna falencia, debilidad o falla en desarrollo del servicio prestado a la ciudadanía o usuarios en general.

Tabla Nº 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Enero de 2014

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	67	9
OFICINA DE RADICACIÓN	535	71
SDQS	139	18
WEB (Correo electrónico)	11	1
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>100</b>

Gráfica Nº1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Enero de 2014



## INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

**QUEJA:** 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.

**QUEJA AMBIENTAL:** definidas como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa.

**SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL:** se genera al momento que sea requerida la tala, poda, bloqueo y traslado o manejo en predio de propiedad privada y/o pública, la solicitud deberá ser presentada por el propietario del predio, o en su defecto por el poseedor o tenedor, éste último deberá contar con la autorización escrita del propietario. El interesado deberá aportar las fichas técnicas que la Secretaría Distrital de Ambiente publique en la página web de la entidad. Si la solicitud es por manejo silvicultural o desarrollo de obras de infraestructura, las fichas deben ser elaboradas por un ingeniero forestal. En caso que la solicitud sea por emergencia, la Secretaría Distrital de Ambiente será la encargada de elaborarlas.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

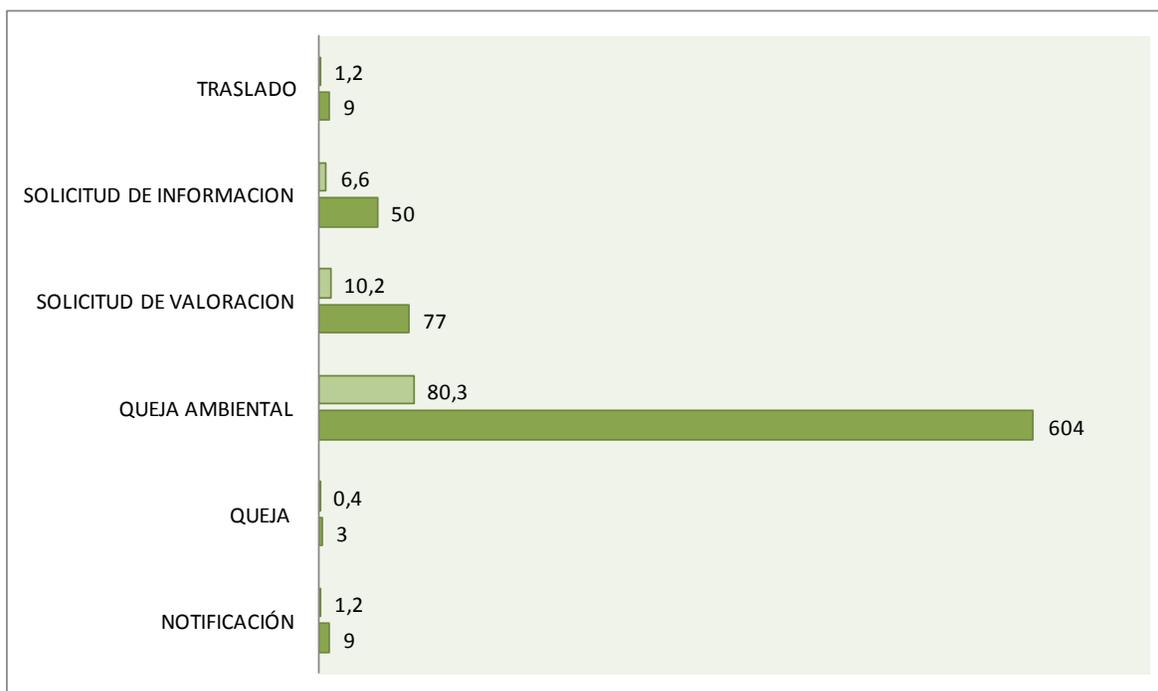
## CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Tabla Nº 3 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 752 procesos para el mes de Enero de 2014, fue de la siguiente manera: 604 procesos (80.3%) corresponden a **quejas ambientales**; 77 (10.2%) corresponden a **solicitudes de valoración**; 50 (6.6%) a **solicitudes de información**, 9 unidades corresponden a **Notificación y traslados a otras entidades por no competencia** (1.2%); y 3 unidades (0.4%) corresponden a **quejas contra servidores**

NOMBRE	NUMERO	%
NOTIFICACIÓN	9	1,2
QUEJA	3	0,4
QUEJA AMBIENTAL	604	80,3
SOLICITUD DE VALORACION	77	10,2
SOLICITUD DE INFORMACION	50	6,6
TRASLADO	9	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>100,0</b>

Gráfica Nº 2 Comportamiento de las quejas de acuerdo al tipo de documento



### 3. CLASIFICACION DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

De los procesos clasificados a las áreas competentes, por parte del grupo de quejas y soluciones, se tiene que el mayor número de PQR's, van de acuerdo a lo que percibe o evidencia la ciudadanía en su entorno, es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta.

De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2014, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 336 registros (45%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (212 unidades), afectación del **aire**: (80 unidades) y publicidad exterior **visual**: (44 unidades).

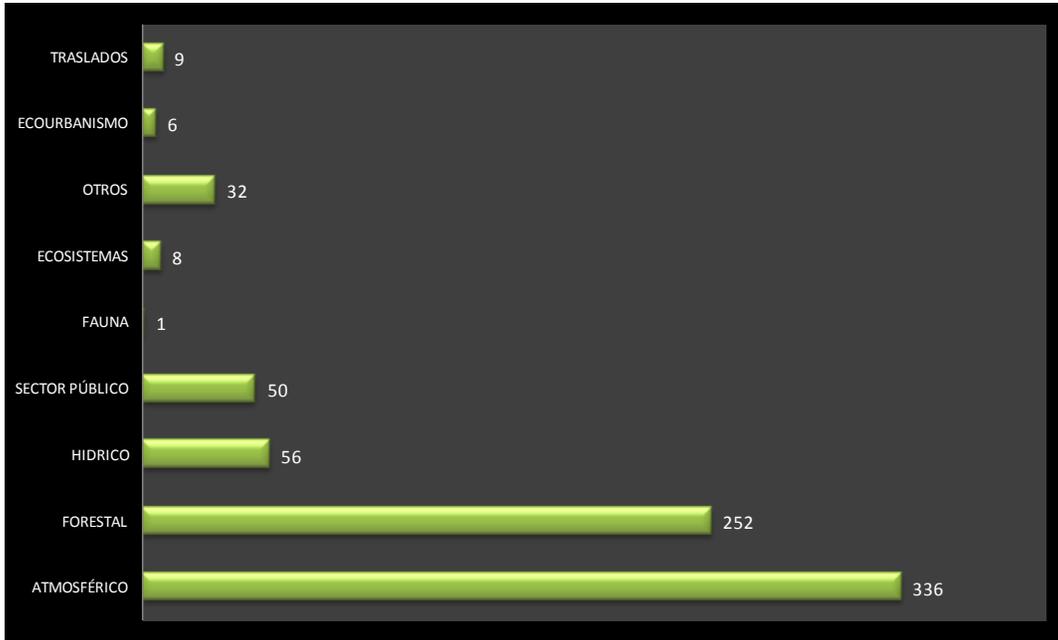
En segundo lugar se encuentra el tema **Forestal** con 252 registros (34%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (239 registros) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**; en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (13 unidades).

En tercer lugar se encuentra el recurso **Hídrico** con 56 unidades (7%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (48 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos peligrosos (4 unidades)**, tercer lugar **Hidrocarburos (3 unidades)** y cuarto lugar **canteras** (1 unidad)

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 50 unidades (7%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (44 unidades), y **residuos hospitalarios** (6 unidades); las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción.

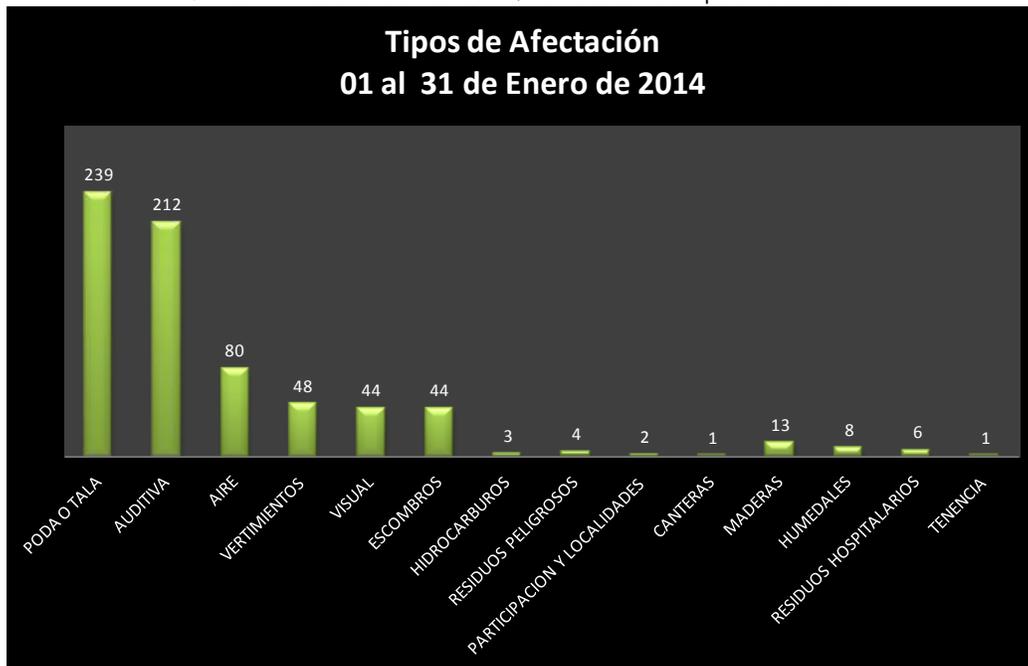
## CLASIFICACION DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA

Gráfica N° 3 clasificación de los PQR's de acuerdo al tema



## CLASIFICACION DE LOS PQR's DE ACUERDO A LA AFECTACIÓN

Gráfica N° 4 clasificación de los PQR's de acuerdo al tipo de afectación



#### **4. RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S UNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN DEL 01 DE DIC – 31 DE DE DICIEMBRE DE 2013:**

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 31 de Enero de 2014 se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado por el área de quejas y reclamos en cuanto a lo PQR's ingresados por los diferentes canales de recepción con que cuenta la SDA. Por lo anterior se obtiene un índice de cumplimiento al seguimiento a la respuesta por parte del grupo de quejas y soluciones de la SDA del 100% ; como resultado de dicho seguimiento se tiene que el 99,9% tiene respuesta , este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a que al interior de las áreas se ha venido realizando los seguimientos semanales coordinados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos, de forma detallada a cada proceso sin trámite y/o cierre en conjunto con los coordinadores de seguimiento a PQR's, con el fin de dar trámite a las solicitudes asignadas.

##### **4.1. ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO**

En la Tabla No. 4 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 al 31 de Enero de 2014 y cuyo vencimiento se programa para el 21 de Febrero de 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar lo ocupa la **Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual** a la cual se le han clasificado un total de **338** PQR's de los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados. Este importante resultado se logra gracias a los continuos seguimientos realizados cada semana para evitar el vencimiento de PQR'S.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** con **253** unidades a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** con **56** PQR'S asignados a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** con **52** unidades de a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

En la gráfica N° 6 y la tabla 4, se presenta el consolidado de la vigencia y las de las dependencias de la SDA a las cuales se les ha asignado PQR's en menor porcentaje para lo corrido del período en estudio.

**Tabla Nº 4 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO**

OFICINA	TOTAL PROCESOS ASIGNADOS 01-31 DE ENE 2013	Nº REQ. SIN RESPUESTA
SCAAV	338	0
SSFFS	253	0
SRHS	56	0
SCASP	52	0
QYS	12	0
SER	7	0
SC	5	0
SEGAE	6	0
SGCD	3	0
OPEL	2	0
DGC	6	0
DGA	4	0
DPSIA	1	0
DLA	4	0
DCA	0	0
SF	2	0
SPPA	1	0
SPCI	0	0
DESPACHO	0	0
OAC	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	<b>0</b>

**Gráfica Nº 6 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO PARA LA VIGENCIA ENERO DE 2014**



#### **4.2. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2014**

El grupo de quejas y soluciones, ha realizado el seguimiento *DETALLADO* a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para el mes de Enero de 2014. Esta actividad se realiza conforme a lo registrado en los aplicativos FOREST y SDQS, así como la base de datos respectiva realizada por el grupo de Quejas y Soluciones de la SDA, y cuya fecha de vencimiento se dá para el 21 de Febrero de 2014. Como resultado general de dicho seguimiento no se encontró PQR's sin trámite o respuesta parcial o definitiva, por lo cual se dio respuesta al 100% de los procesos asignados en la vigencia.

Este importante resultado del seguimiento, se da gracias a la implementación de estrategias desarrolladas desde el procedimiento de quejas y reclamos 126PG02-PR09; como acción de mejoramiento para dar respuesta, en términos de calidad, oportunidad, coherencia y calidez; hacia las áreas a las cuales se asignan las solicitudes Ciudadanas.

## Cuadro general de vencimientos por dependencias a 21 de Febrero de 2014

Tabla N° 5 Número requerimientos vencidos por dependencia vigencia 2014

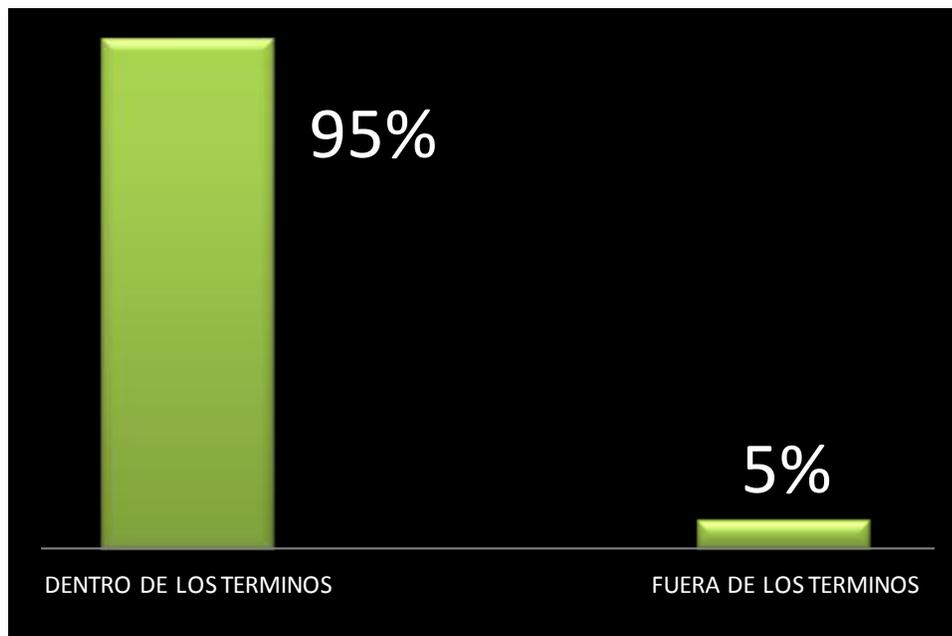
DEPENDENCIA	A 19 DE JUNIO DE 2013	A 22 DE JULIO DE 2013	A 23 DE AGOSTO DE 2013	A 20 DE SEPTIEMBRE DE 2013	A 22 DE OCTUBRE DE 2013	A 25 DE NOVIEMBRE DE 2013	A 20 DE DICIEMBRE DE 2013	A 23 DE ENERO DE 2014	A 21 DE FEBRERO DE 2014
DPSIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0
RUIDO	20	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGAE	3	1	0	0	0	0	0	0	0
SER	9	5	6	0	0	0	0	0	0
SGCD	0	0	1	0	0	0	0	0	0
FUENTES FIJAS	6	0	0	0	0	0	0	0	0
SRHS	9	10	4	0	0	0	0	0	0
DGC	0	0	2	0	0	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	0	0	0	0
SC	4	0	0	0	0	0	0	0	0
DGC	8	0	0	0	0	0	0	0	0
DCA	1	0	0	0	0	0	0	0	0
RM CAB	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SPCI	2	0	0	0	0	0	0	0	0
OPEL	5	1	3	0	0	0	1	0	0
SSFFS	0	18	0	0	0	0	0	0	0
SPPA	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Como resultado general del seguimiento a PQR´s sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia 2014, es importante indicar que de un total de **SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS(752)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos en el mes de Enero de 2014 a las diferentes dependencias para su trámite y/o cierre, **EL 100 %** de ellas se encuentran con trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST), cifra equivalente al **0%** de PQR´s sin respuesta, esto demuestra el compromiso adquirido por parte de las dependencias de la SDA para el cierre de requerimientos. Así mismo se continuarán realizando las acciones dentro de cada una de las dependencias encargadas de dar trámite, para que este resultado de PQR´s vencidos o sin trámite continúe siendo del cero por ciento (0%) para la vigencia 2014, igualmente se analizarán a través de muestreo aleatorio simple las respuestas generadas a las cuales se les aplicará seguimientos detallados de calidad, calidez, oportunidad y coherencia.

Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para el período del presente informe, se obtiene que el 5% de ellas (34 unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un 95% (718 unidades) dentro de los términos, resultado que AUMENTÓ frente al mes de Diciembre de 2013, el cual reportó un 92% de respuestas dentro de los términos. Por lo anterior se recomienda enviar el 100% las respuestas dentro de los plazos estipulados dentro de la “LEY 1437 Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

### Porcentaje de las Respuestas dadas dentro y fuera de los términos

Gráfica N° 8 porcentaje de respuestas fuera y dentro de los términos



## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El grupo de quejas y soluciones, ha realizado el seguimiento *DETALLADO* a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para la vigencia 2014, el resultado general de dicho seguimiento no encontró PQR's sin trámite o respuesta parcial o definitiva, por lo cual se dio respuesta al 100% de los procesos asignados para esta vigencia.
- Dentro del seguimiento de las respuestas generadas para el período del presente informe, se obtiene que el 5% de ellas (34 unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un 95% (718 unidades) dentro de los términos, resultado que AUMENTÓ frente al mes de Diciembre de 2013, el cual reportó un 92% de respuestas dentro de los términos. Por lo anterior se recomienda enviar el 100% las respuestas dentro de los plazos estipulados dentro de la "LEY 1437 Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejoramiento en el **plan de mejoramiento** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQR'S. Igualmente generar estas acciones al interior de las áreas en la SDA en lo referente al tema y tipo de afectaciones registradas por quejas reiterativas, en las cuales se indique que actividades se están llevando a cabo para atender las quejas en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia.
- Se debe realizar seguimiento por los Coordinadores de grupo a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley
- Conforme a lo solicitado por la Subdirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, bajo el oficio 2-2012-17420 y radicado en la SDA 2012ER045208, se hace necesario tener en cuenta que las respuestas que se envíen a los Ciudadanos cumplan con requisitos de Calidad, Calidez y Oportunidad, dichos conceptos pueden ser consultados en el radicado citado anteriormente.
- Generar las actividades de trámite y/o cierre pendientes tanto en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les haya generado respuestas parciales.

- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al Ciudadano sobre las actuaciones que la SDA genera para dar trámite oportuno y de Calidad.
- Generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS simultáneamente con el aplicativo para el manejo de Correspondencia FOREST. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.

Elaboró:  
Revisó:

JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ  
MARIA TRANSITO VILLARREAL DE CONCHA