



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

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

ENERO DE 2013

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GR022



**BOGOTÁ
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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>





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

NP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GP022



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 Diciembre de 2012 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 y clasificada en el aplicativo SDQS y Forest y 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 Diciembre de 2012, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió cuatrocientos cuarenta y tres procesos (443) por los siguientes canales: **Canal Telefónico:** cuarenta y seis (46) unidades que corresponde al 10% del total de procesos recibidos (*sesenta y ocho procesos menos que el mes de Noviembre el cual registró un total de ciento catorce 114 procesos*); **Canal presencial – oficina de radicación:** con trescientos once (311) unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 70% (en este mes se recibieron ciento cincuenta y siete 157 *procesos más que el mes de Noviembre el cual registró un total de ciento cincuenta y cuatro 154 procesos*); por el canal virtual **SDQS:** ochenta (80) procesos correspondientes al 18% del total de procesos recibidos (en este mes se recibieron setenta 70 *procesos menos que el mes de Noviembre el cual registró un total de ciento cincuenta 150 procesos*); para el mes de noviembre se recibieron por el **Correo electrónico** (defensor del Ciudadano): 6 PQR's, correspondientes al 1% de participación (*aumento en tres 3 unidades Vs el mes anterior el cual arrojó 3 registros*) Para este período se asignaron 22 procesos más que el mes inmediatamente anterior, lo que corresponde a un aumento del 5% del total de solicitudes recibidas (Tabla 2 y grafica 1);

Teniendo en cuenta el aumento en el número de radicados recibidos por el canal ventanilla de radicación para los períodos de Noviembre y Diciembre de 2012; se hace necesario tener en cuenta que a partir del 26 de Noviembre de 2012 las solicitudes que ingresaban a través de la ventanilla de radicación de derechos de petición se unifican con la ventanilla quejas y/o reclamos obedeciendo la modificación del procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y/o Reclamos, sustentada en la normatividad: Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 del 10 de Enero de 2012, Circular 064 de 2012 Secretaría General alcaldía Mayor de Bogotá y la Directiva SDA 017 de 2012 sobre Derechos de Petición. Como resultado se expide la resolución 01365 de Noviembre de 2012 "Por medio de la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 5575 de 2009 y 5867 de 2011 dentro de Sistema Integrado de Gestión de la SDA". (Se deroga el procedimiento de Derechos de Petición).





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Diciembre de 2012

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	46	10
OFICINA DE RADICACIÓN	311	70
SDQS	80	18
WEB (Correo electrónico)	6	1
TOTAL	443	100

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Diciembre de 2012



Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

BP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta los siguientes 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.

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

NP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ
HUMANANA



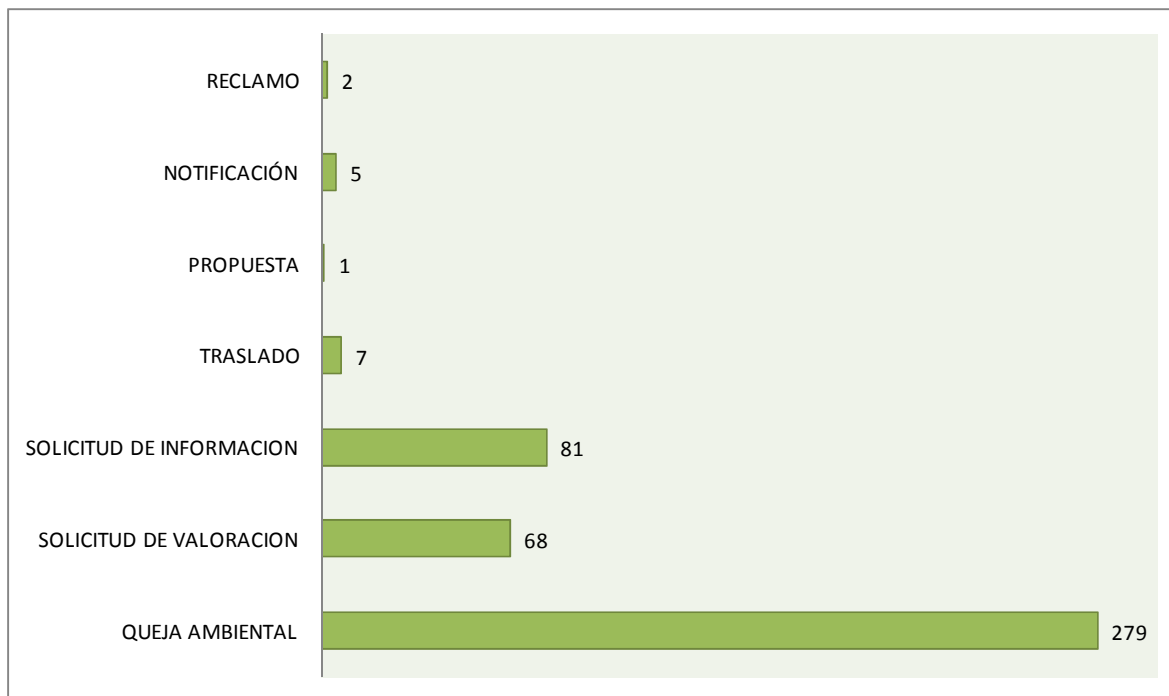
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 3 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

NOMBRE	NUMERO	%
QUEJA AMBIENTAL	279	63,0
SOLICITUD DE VALORACION	68	15,3
SOLICITUD DE INFORMACION	81	18,3
TRASLADO	7	1,6
PROPUESTA	1	0,2
NOTIFICACIÓN	5	1,1
RECLAMO	2	0,5
TOTAL	443	100,0

Teniendo en cuenta el cuadro anterior el comportamiento de los 443 procesos para el mes de Diciembre de 2012 fue de la siguiente manera: 279 (63%) corresponden a quejas ambientales; a su vez 81 unidades (18.3%) corresponden a solicitudes de información; para este período se presentaron 68 (15.3%) solicitudes de valoración; 7 (1.6%) traslados por no competencia a otras Entidades, 5 (1.1%) Notificaciones, 2 Reclamos (0.5%) y 1 propuesta (0.2%)

Gráfica N° 2 Comportamiento de las quejas de acuerdo al tipo de documento



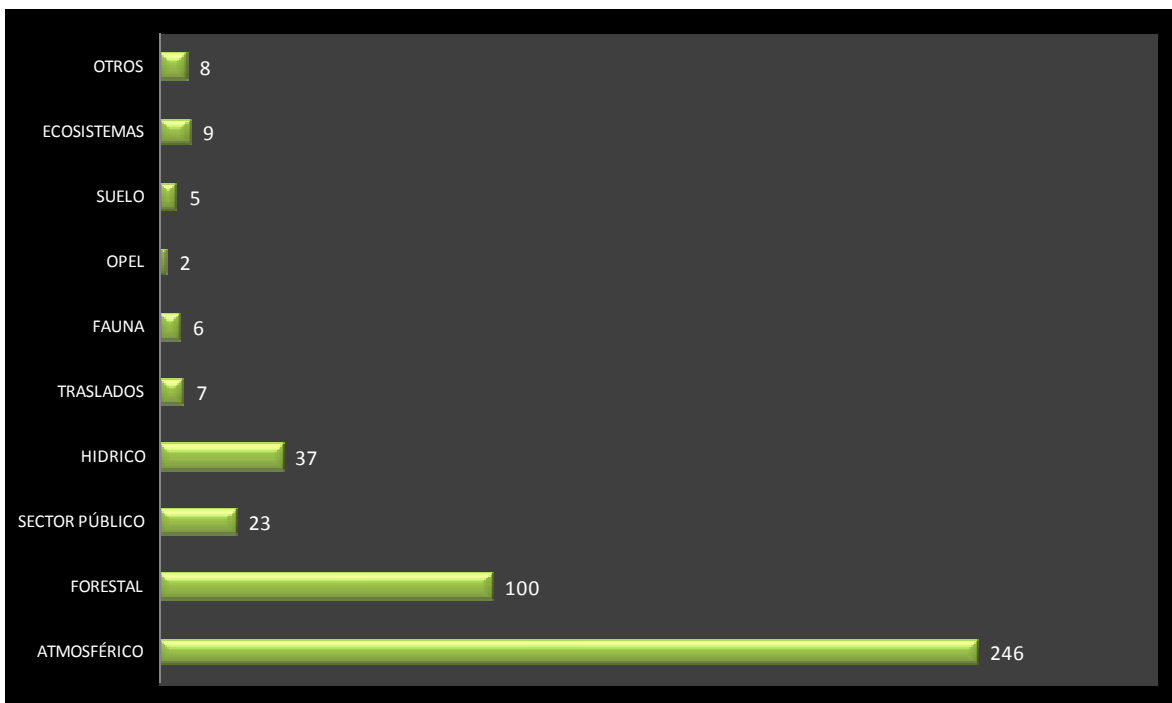


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

De los procesos clasificados a las áreas de acuerdo con su competencia 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 población 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 Diciembre de 2012, el tema por contaminación Atmosférica con 246 registros (56%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación aire, auditiva y visual (en su orden), en segundo lugar se encuentra el tema Forestal con 100 registros (23%) y lo relacionan con las solicitudes de poda y tala. Se tienen otros tipos de requerimientos por su tema los cuales se relacionan en su orden: en tercer lugar el recurso Hídrico con 37 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con vertimientos, en cuarto lugar se encuentran el tema Sector Público con 23 unidades (5%) y lo relacionan principalmente por escombros; La gráfica N° 3 muestra claramente este comportamiento

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

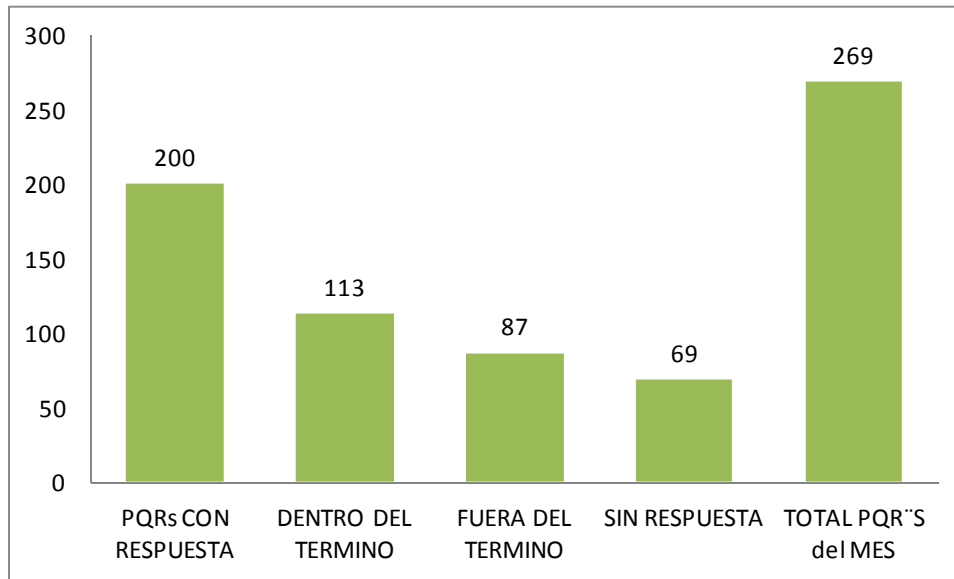




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

4. ESTADO DE LA RESPUESTA DE ACUERDO AL TIPO DE DOCUMENTO (sólo mes de Diciembre de 2012)

Gráfica N° 4



Para el análisis del porcentaje de PQR's con respuesta se tienen en cuenta los resultados arrojados dentro del indicador de Seguimiento a respuestas para el período comprendido entre 1 y 31 de Diciembre de 2012, allí se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado por el área de quejas y reclamos en cuanto a: quejas, quejas ambientales y traslados que son competencia de la SDA y que se deben tramitar en 15 días hábiles. Por lo anterior se obtiene un índice de cumplimiento del 74,3% frente a la meta, este porcentaje disminuyó en 3,4% frente al porcentaje obtenido para el mes de Noviembre de 2012, el cual alcanzó un índice de cumplimiento de 77,5%, este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a la terminación de contratos de Prestación de servicios.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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. Para el mes de Diciembre de 2012 la Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual con 246 unidades presenta el mayor número, seguido por la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 106 unidades. En tercer lugar de asignación la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 37 PQR'S asignados y el cuarto lugar lo ocupa la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 25 unidades. La gráfica No 5 y la tabla 4 muestran claramente este comportamiento.

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

OFICINA	Nº RADICADOS
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	246
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE	106
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	37
SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	25
SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	8
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	7
OFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y LOCALIDADES	3
DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL	3
DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	2
SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL	2
DIRECCON DE CONTROL AMBIENTAL	1
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
QUEJAS Y SOLUCIONES	1
TOTAL	443

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GR022

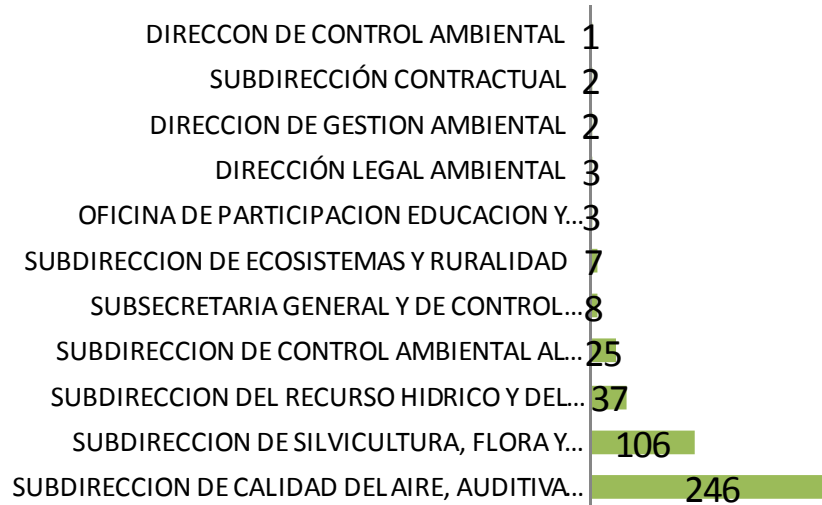


BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 5 Asignación por oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento de Diciembre 01-31 de 2012



4.2. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2012: DE ENERO 01 DE 2012 AL 14 DE ENERO DE 2013

Posterior al seguimiento realizado por parte de los servidores del procedimiento de quejas y soluciones de la SDA, para la vigencia 2012 no se encuentran pendientes en su trámite y/o cierre requerimientos que fuesen recepcionados y asignados por parte del procedimiento de quejas y/o reclamos a las áreas conforme a su competencia.

Se adjunta la base para el año 2012 consolidada, con el seguimiento mencionado anteriormente y discriminada por: ítem, localidad, N° Radicado, N° Proceso, Origen de la persona (natural o jurídico), Nombre, Tipo de documento, Tema, Tipo de afectación, Medio, Dependencia, Tipo de Respuesta.

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

5. COMPROMISOS A SEGUIR POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SDA

- Se debe garantizar el trámite y cierre oportuno a los PQR's sin respuesta por parte de las dependencias.
- 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 los cierres pendientes tanto en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les haya generado actuaciones
- 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.
- Se solicita a las diferentes dependencias de la SDA no enviar respuestas para cierre en el aplicativo SDQS a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ya que estas deben ser cerradas directamente desde los usuarios del SDQS de la SDA, que posean el perfil parametrizado para realizar esta tarea.

Elaboró: JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ
Revisó y Aprobó: MARTHA ELMY NIÑO VARGAS

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

BP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ
HUMANANA