

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014**

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

OCTUBRE 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 30 de Septiembre 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, correo del Defensor del Ciudadano, correo del Observatorio Ambiental, 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 procedimiento 126PG02-PR09 [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 y/o aplicativo SDQS.

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

Durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Septiembre de 2014, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL SETECIENTOS CUATRO (1704)** procesos, cifra que comparada con el mes de Agosto de 2014 aumentó en TRECIENTOS VEINTICINCO (325) procesos, el cual registró un total de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE (1379)** unidades recibidas, esto equivale a un aumento del 19%.

Canal Telefónico: CIENTO SETENTA Y SIETE (177) unidades que corresponde al **10%** del total de procesos recibidos, *SETENTA (70) unidades MÁS que el mes de Agosto de 2014 el cual registró un total de CIENTO SIETE (107) unidades recibidas por este canal, esto equivale a un AUMENTO del 40% para este canal de recepción.*

Canal presencial – oficina de radicación: SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO (784) unidades, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 46% de participación; en este mes se recibieron CIENTO CATORCE (114) *procesos Más que el mes de Agosto de 2014 el cual registró un total de SEISCIENTOS SETENTA (670) unidades recibidas por este canal, esto equivale a un aumento del 15% para este canal de recepción. lo que lo convierte en el ingreso más alto de Derechos de Petición para su registro, clasificación y trámite para el período del presente informe*

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS (472) unidades correspondientes al 28% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron SETENTA Y UN (71) *procesos más que el mes de Agosto de 2014, el cual registró un total de CUATROCIENTOS UN (401)* requerimientos ingresados por este canal, esto equivale a un aumento del 15% para este canal de recepción.

Correo electrónico: DOSCIENTOS SETENTA Y UN (271) unidades, correspondientes al 16% de participación; aumentó en SETENTA (70) unidades Vs el mes anterior el cual registró un total de **DOSCIENTOS UN (201)**, esto equivale a un aumento del 26 % para este canal de recepción,

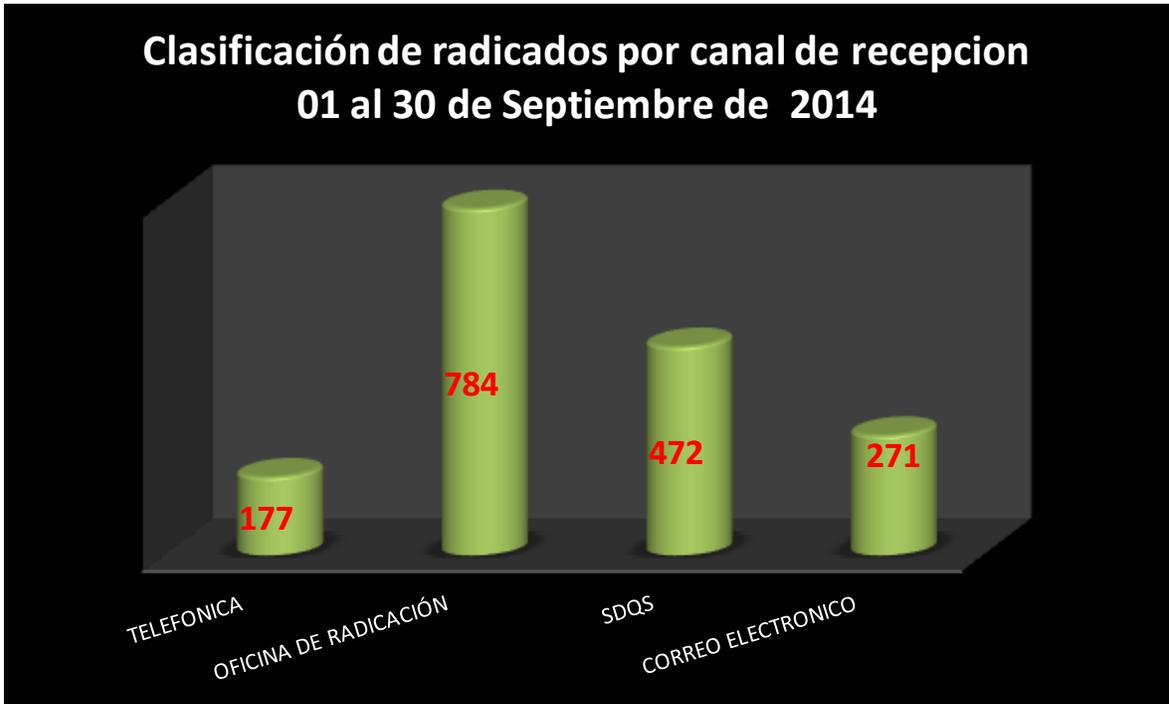
En aras de brindar una recepción, radicación, clasificación y seguimiento idóneo a los PQRs recibidos al procedimiento Quejas y Reclamos, de la manera más Cordial y Comedida solicitamos que las solicitudes Ciudadanas que sean recibidas por el correo electrónico defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co y que sean objeto de nuestro procedimiento nos sean enviadas al día hábil siguiente de su recepción.

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), considerando que desde el procedimiento del Defensor del Ciudadano los ciudadanos(as)- usuarios(as) interponen PQR's NO reiteradas, respecto de los trámites prestados por la SDA, para obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co; Igualmente se toman en cuenta los correos: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y observatorioambiental@ambientebogota.gov.co.

Tabla N° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Septiembre de 2014

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	177	10
OFICINA DE RADICACIÓN	784	46
SDQS	472	28
CORREO ELECTRONICO	271	16
TOTAL	1704	100

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 01 al 30 de Septiembre 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. (15 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

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. (30 DÍAS)

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien. (15 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)

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. (10 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

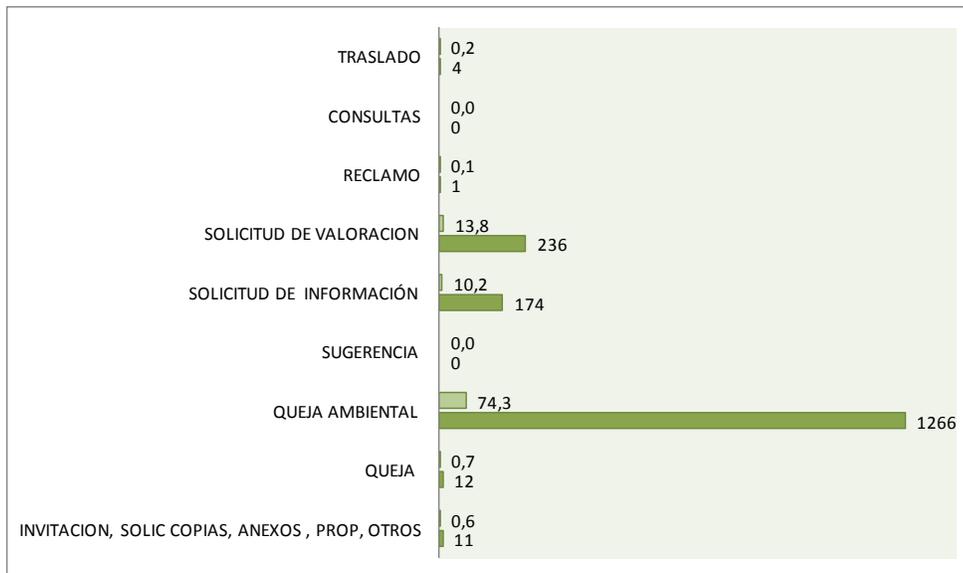
CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro comportamiento de los 1704 procesos para el mes de Agosto de 2014, fue de la siguiente manera: 1266 procesos (74.3%) corresponden a **quejas ambientales**; 236 (13.8%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 174 (10.2%) a **solicitudes de información**, 4 unidades (0.2%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**, 12 unidades (0.7%) corresponden a **quejas contra servidores**, **felicitaciones**, **invitaciones**, **solicitud de copias** 11 unidades equivalente al 0.6%, **1 unidad (0.1%) Reclamo**.

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

NOMBRE	NUMERO	%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	11	0,6
QUEJA	12	0,7
QUEJA AMBIENTAL	1266	74,3
SUGERENCIA	0	0,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	174	10,2
SOLICITUD DE VALORACION	236	13,8
RECLAMO	1	0,1
CONSULTAS	0	0,0
TRASLADO	4	0,2
TOTAL	1704	100,0

Gráfica Nº 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento



3. CLASIFICACION DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN Y LA LOCALIDAD

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 30 de Septiembre de 2014, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 907 registros (53%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (446 unidades) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: (378 unidades) y publicidad exterior **visual**: (83 unidades).

A continuación se indican las Localidades en las cuales la Ciudadanía presentó en mayor número sus requerimientos; por lo anterior se registra que para el mes de Septiembre de 2014 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 254 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 91 solicitudes, tercer lugar la localidad de **KENNEDY** con 67 unidades, cuarto lugar **ENGATIVA** con 52 unidades.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 294 registros (24%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (389 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (13 unidades). las quejas recibidas por el tema forestal aumentaron en 27% (108 unidades) frente al mes de Agosto en el cual se recibieron 294 PQR's.

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 73 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **USAQUEN** con 70 solicitudes, le siguen en su orden: **CHAPINERO** con 66 solicitudes, **ENGATIVA** 39 unidades.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 142 unidades (10%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (110 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (29 unidades), **hidrocarburos**, **minería y Canteras** (1 unidad cada uno).

En cuanto a las localidades para el mes de Agosto de 2014 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 42 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 29 solicitudes, tercer lugar la localidad de **FONTIBON** con 9 solicitudes, cuarto lugar **KENNEDY**, **MARTIRES Y SANTA FE** con 8 unidades cada una.

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 94 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (89 unidades), e **infraestructura (5 unidades)**.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 18 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 5 solicitudes, tercer lugar **USQUÉN** con 12 unidades

La tabla N°4 evidencia en forma detallada el comportamiento de las localidades para este punto.

Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto temas y localidades, lo anterior para que esta información sirva de insumo a las Directivas de la Entidad en cuanto a la toma de decisiones y análisis respectivo en los temas por los cuales se queja con mayor frecuencia la ciudadanía en el Distrito Capital.

Tabla Nº 4 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-30 de Septiembre de 2014

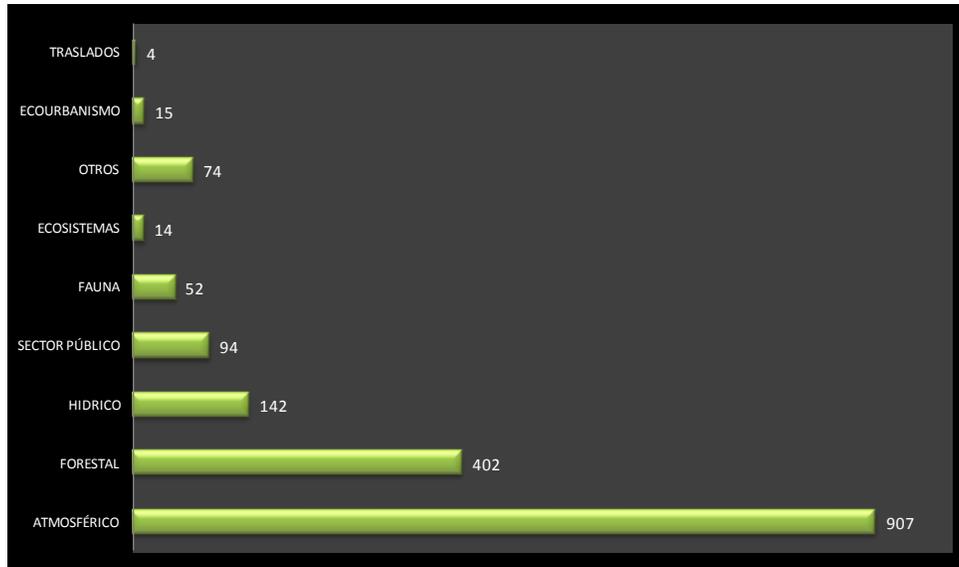
TEMA	AFECCION	ANTONIO NARI	BARRIOS UNIDO	BOSA	CHAPINERO	ENGATVA	FONTIBON	KENNEDY	MARTIRES	UJENTE ARAND	FAEL URIBE UR	SANTA FE	SUBA	TEUSAQUILLO	USAQUEN	TOTAL TEMA																												
ATMOSFERICO	AIRE	2	7	9	254	15	6	22	11	9	4	4	13	6	7	907																												
	AUDITIVA	18	14	28	16	32	23	344	68	52	35	36	21	67	42		19	7	45	32	22	16	18	13	91	68	38	25	48	31														
	VISUAL	2	5	0	22	2	9	3	1	4	2	1	10	7	10		1	1	10	7	10	7	10	10	10	10	10	10	10	10														
FORESTAL	PODA/TALA	6	5	20	19	3	2	66	64	39	36	20	19	20	20	7	7	19	19	6	5	3	3	73	72	19	18	70	69	402														
	MADERAS	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1															
HIDRICO	VERTIMIENTOS	2	0	3	2	1	0	42	26	5	4	9	6	8	7	8	8	3	2	2	0	8	7	29	29	5	5	6	6	142														
	RESIDUOS		2		1		1		14		1		3		1		0		2		1		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	MINERIA		0		0		0		0		0		1		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUELO		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HIDROCARBUROS		0		0		0		0		0		1		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CANTERAS		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	1	1	2	2	4	3	18	18	4	4	6	6	5	4	1	1	4	4	3	3	1	1	15	15	3	2	12	12	94														
	INFRAESTRUCTURA		0		0		4		1		18		0		4		0		6		0		5		1		1		0		4	0	3	0	1	0	15	0	3	1	12	0		
	RESID HOSP		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
FAUNA	TENENCIA	0	0	0	0	3	3	27	27	3	3	1	1	2	2	0	0	2	2	0	0	1	1	4	4	3	3	4	4	52														
	COMERCIALIZACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	0	0	0	1	1	8	8	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	14														
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	0	0	2	2	0	0	10	10	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15														
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4															
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
OTROS	OTROS	0	0	1	1	1	1	48	48	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	2	2	2	6	6	1	1	3	3	74														
TOTAL		27	56	45	565	106	74	105	35	75	35	34	220	69	143	1704																												



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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



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



RF 003029 / NP 002029 / NP 0022

BOGOTÁ
HUMANANA

3. RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S ÚNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN DEL 01 de Enero al 30 de Septiembre de 2014:

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 30 de Septiembre 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 98.8% TIENE RESPUESTA; cifra que aumentó 4.3% frente al resultado obtenido en el mes de Agosto de 2014 el cual arrojó un 94.5% de solicitudes atendidas. 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. Se continuarán 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 al 100% de las solicitudes asignadas.

SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2014.

En la Tabla No.5 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se le ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 30 de Septiembre de 2014 y cuyo vencimiento se programa para los meses de Septiembre y Octubre 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 **4860** PQR's, de los cuales **3894 (80%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **966 (20%)** con términos vencidos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo; cifra que permanece constante en esta Subdirección frente al seguimiento realizado en el mes de Agosto de 2014.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **2457** PQR's, de los cuales **2915 (99%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **42 (1)** fuera de términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a esta Subdirección.

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** a la cual se le han clasificado un total de **755** PQR's, de los cuales **705 (93%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **50 (7%)** con términos vencidos de los cuales se



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **2** procesos y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 23 de Octubre de 2014 a las 12:15 p.m.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **601** PQR's, de los cuales **560 (93%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **41 (7%)** con respuesta fuera de los términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a esta Subdirección.

La **Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad** con 148 PQR's asignadas en la vigencia del presente estudio, presenta **1** PQR sin trámite al cual se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día el día 23 de Octubre de 2014 a las 12:15 p.m.

En la tabla N° 5 y en las gráficas N°s 5,6 y 7, 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, así como el total de tramites sin actuación dentro y fuera de los términos

Tabla No. 5 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO
Vigencia Enero 01 al 31 de Agosto de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Agosto y Septiembre de 2014.

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

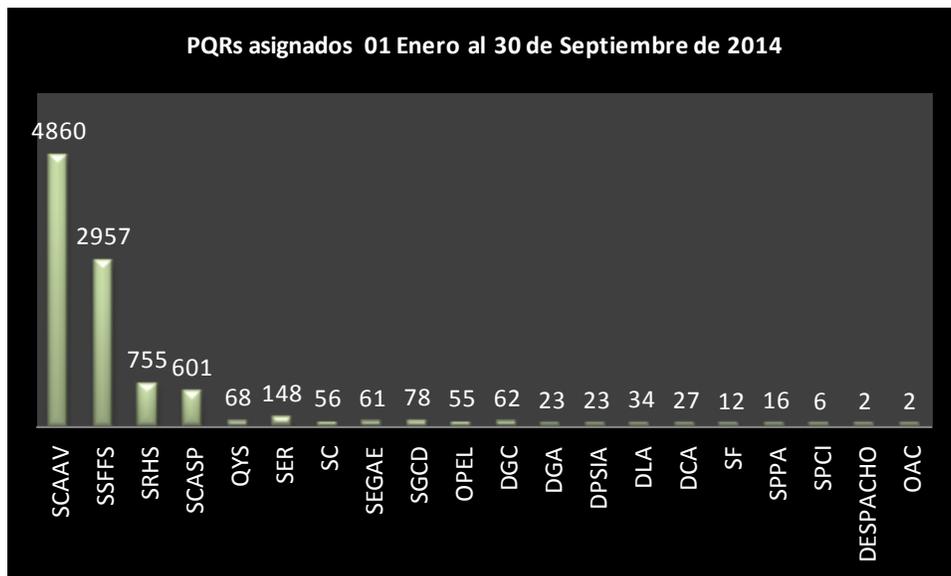


BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA
SCAAV	3894	966	4860	0
SSFFS	2915	42	2957	0
SRHS	705	50	755	2
SCASP	560	41	601	0
QYS	68	0	68	0
SER	105	43	148	1
SC	46	10	56	0
SEGAE	56	5	61	0
SGCD	69	9	78	0
OPEL	34	21	55	0
DGC	49	13	62	0
DGA	20	3	23	0
DPSIA	21	2	23	0
DLA	28	6	34	0
DCA	18	9	27	0
SF	11	1	12	0
SPPA	8	8	16	0
SPCI	4	2	6	0
DESPACHO	1	1	2	0
OAC	2	0	2	0
TOTAL	8614	1232	9846	3



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

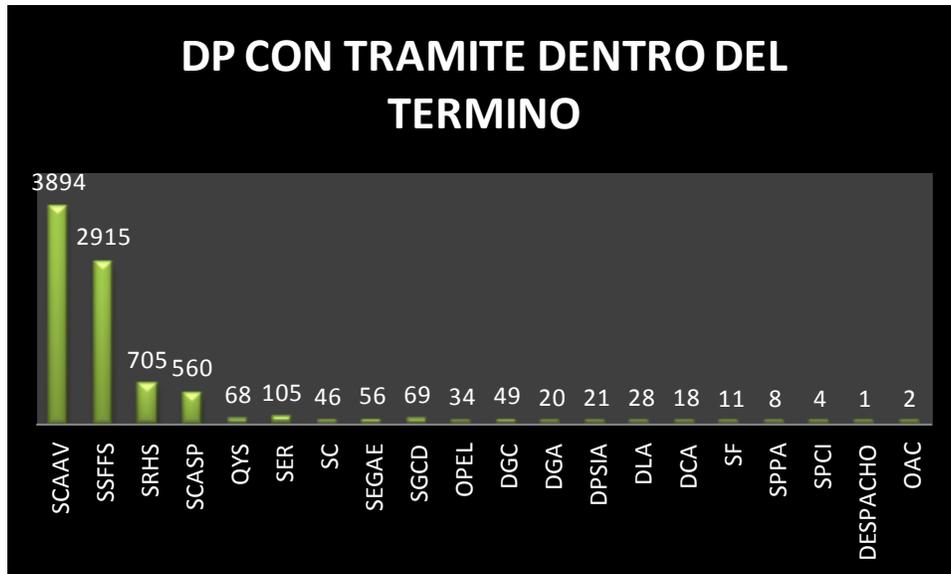


ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



BOGOTÁ
HUMANANA

Gráfica N° 5: Derechos de Petición con trámite y dentro del término vigencia 01 de Enero al 30 de Septiembre de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Septiembre y Octubre de 2014.



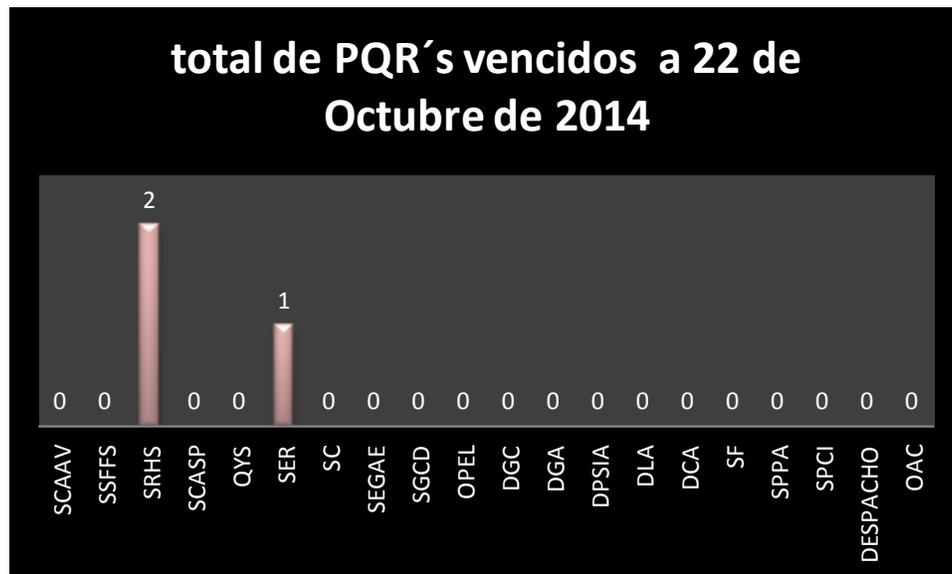
Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término vigencia 01 de Enero al 30 de Septiembre de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Septiembre y Octubre de 2014.



REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2014

Como resultado general del seguimiento a PQR's sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia de asignación 01 de Enero al 30 de Septiembre de 2014, cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Septiembre y Octubre de 2014, es importante indicar que de un total de **NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS (9846)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, el **0.03 %** de ellas **3 unidades** se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST), lo anterior evidencia una disminución de PQR's sin respuesta Vs el mes de Agosto de 2014 de **15 unidades (80%)**, ya que en dicho mes se presentaron **18** PQR's sin respuesta.

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia vigencia 01 de Enero al 31 de Agosto de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Agosto y Septiembre de 2014.



Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2014, se obtiene que el **13%** de ellas (**1232** unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **87%** (**8614** unidades) 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”



Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE RADICADO	FECHA DE VENCIMIENTO	NRO. REQUERIMIENTO SDQ	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
7137	2014ER131405	2887869	12/08/2014	03/09/2014	1241015	SER	Hector Javier Buitrago Vargas
9637	2014ER159896	2920286	26/09/2014	20/10/2014	170372014	SRHS	Alejandro Gomez Cubillos
9698	2014ER160343	2920856	29/09/2014	21/10/2014	170372014	G - CUENCA FUCHA	Alejandro Gomez Cubillos

Teniendo en cuenta la acción de mejoramiento N° 249, inscrita en el mapa de mejoramiento por procesos de la Entidad por la cual se identifica la necesidad que las dependencias de la SDA den respuestas definitivas de los requerimientos a los cuales se han realizado respuestas parciales. Se debe tener en cuenta los tiempos dados por la normatividad vigente para el trámite de Derechos de Petición y solicitudes en la entidad. Por lo anterior se solicitó por medio del memorando interno, radicado bajo el N° 2014IE052169, dirigido a Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y

servidores encargados del seguimiento al trámite de derechos de petición en las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente, para que se adelanten las Acciones a desarrollar para dar respuestas definitivas a los derechos de petición en esta condición de respuesta parcial; a su vez se informe a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario sobre las mismas.

Esta solicitud se realizó teniendo en cuenta que cada dependencia deberá soportar esta información como parte del autocontrol a la gestión realizada dentro de los plazos estipulados en dicha acción de mejoramiento.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se solicita a los servidores responsables del manejo del aplicativo SDQS al interior de las dependencias de la SDA, su asistencia a reunión de seguimiento a los módulos de dicho aplicativo a realizarse el día 29 de Octubre a las 10:00 a.m. en la oficina de Quejas y Soluciones de la SDA.
- Teniendo en cuenta que el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- inició su nueva versión el 01 de Septiembre de 2014, se reitera la necesidad para que los Directivos de la Entidad designen a los servidores que interactuarán con el mismo, de igual forma desde el procedimiento de Quejas y/o Reclamos 126PG02-PR09, se apoyará funcionalmente la operatividad de los usuarios parametrizados, así mismo se atenderán las observaciones e inquietudes que surjan al momento de su aplicación. Contactarse con el Contratista JOSE SILVINO GONZALEZ VASQUIEZ, al teléfono 3778874, correo electrónico: jose.gonzalez@ambientebogota.gov.co.
- Se requiere el envío a la menor brevedad posible al correo electrónico jose.gonzalez@ambientebogota.gov.co, la información pertinente de los servidores (nombre completo, N° de Identificación, dependencia, teléfono de contacto, tipo de vinculación, N° de contrato con fechas de inicio y finalización); lo anterior con el propósito de actualizar la parametrización del aplicativo SDQS.
- Atendiendo a la solicitud realizada por parte de la Oficina de Control Interno, radicada con N° 2014IE102254, se comunica a los Directivos de la Entidad que el informe definitivo: "Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos", se oficializó mediante el radicado 2014IE055013 del 2014.04.02, por parte de la Oficina de Control Interno, lo anterior para los fines pertinentes.
- Teniendo en cuenta la acción de mejoramiento N°249, inscrita en el mapa de mejoramiento por procesos de la Entidad por la cual se identifica la necesidad que las dependencias de la SDA den respuestas definitivas de los requerimientos a los cuales se han realizado respuestas parciales. Se debe tener en cuenta los tiempos dados por la normatividad vigente para el trámite de Derechos de Petición y solicitudes en la entidad. Por lo anterior se solicitó por medio del memorando interno, radicado bajo el N° 2014IE052169, dirigido a

Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y servidores encargados del seguimiento al trámite de derechos de petición en las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente, para que se adelanten las Acciones a desarrollar para dar respuestas definitivas a los derechos de petición en esta condición de respuesta parcial; a su vez se informe a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario sobre las mismas.

Esta solicitud se realizó teniendo en cuenta que cada dependencia deberá soportar esta información como parte del autocontrol a la gestión realizada dentro de los plazos estipulados en dicha acción de mejoramiento.

- de acuerdo a lo solicitado por la Oficina de Control Interno de la SDA, en la comunicación Informe preliminar de Auditoría Interna a " PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS", (Decreto 371 de 2010 art.3, Circular 03 de 2011, Ley 1474 de 2011 ART.76 Y CIRCULAR 001 DE 2011), me permito informar así como solicitar se realicen las actividades pertinentes de acuerdo a su competencia a las siguientes recomendaciones:
 1. Incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término. Cada directivo presentará en este Comité un informe del estado de las PQR a cargo de su dependencia (el cual servirá de insumo para los informes mensuales de seguimiento) e incluirán las justificaciones o motivaciones de esta situación y los compromisos y acciones correctivas del caso. Situación a la cual se realizará seguimiento en la próxima reunión y quedará constancia en las actas correspondientes. Igualmente, presentar en este Comité un resumen de los resultados del informe denominado "Evaluación y seguimiento a claridad o calidad, calidez, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos" con el fin de adoptar las recomendaciones y realizar acciones correctivas frente a las observaciones.

Por lo anterior, Se solicita a la Subdirección de Proyectos y Cooperación internacional de la SDA, como dependencia que realiza la agenda de los temas a tratar en los Comités Directivos en la Entidad; incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo, el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término.

2. Socializar las sugerencias que incluyen los mencionados informes mensuales, a todo el personal de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRS presentadas por la ciudadanía en ésta entidad y fomentar la cultura del control en su trámite.
3. Recomendar a los directivos y responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
4. Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.

5. se incluye en el presente informe de seguimiento de quejas y reclamos, en el punto de temas y afectaciones, la estadística por localidad, lo anterior de conformidad con los registros de la base de seguimiento a PQR'S del procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y Reclamos.
- 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.
 - Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el **plan de mejoramiento** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que 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 con un día antes de su vencimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por ley, cuando 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, igualmente deben tomarse en cuenta los tiempos promedio para la entrega de la correspondencia
 - 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: JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ