



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME  
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 AL 28 DE FEBRERO DE 2015**

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

**MARZO DE 2015**

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

**BOGOTÁ  
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 1. GENERALIDADES

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 28 de Febrero de 2015 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 los aplicativos SDQS y Forest, para que posteriormente sea 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 28 de Febrero de 2015, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL CUATROCIENTOS SIETE (1407)** procesos, cifra que comparada con el mes de Enero de 2014 Aumentó en TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO (384) procesos, el cual registró un total de **MIL VEINTI TRES (1023)** unidades recibidas, esto equivale a una aumento del 38%.

**Canal Telefónico: CIENTO CUARENTA (140)** unidades que corresponde al **10%** del total de procesos recibidos, *(12) unidades MAS que el mes de Enero de 2015 el cual registró un total de CIENTO VEINTIOCHO (128) unidades recibidas por este canal.*

**Canal presencial – oficina de radicación: SETECIENTOS SESENTA Y UN (761)**, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 54%, (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). En este mes se recibieron DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES (243) *procesos MAS que el mes de Enero de 2015 el cual registró un total de QUINIENTAS DIECIOCHO (518) unidades recibidas por este canal.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: TRECIENTAS OCHENTA Y SIETE (387)** unidades correspondientes al 28% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron (111) *procesos MAS que el mes de Enero de 2015, el cual registró un total de: DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS (276)* requerimientos ingresados por este canal.

**Correo electrónico: CIENTO DIECINUEVE (119)** unidades, correspondientes al 8% de participación; AUMENTÓ en **DIECIOCHO (18)** unidades Vs el mes anterior el cual registró un total de **CIENTO UN (101)** unidades.

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](mailto:defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co); Igualmente se toman en cuenta los correos: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co) y [observatorioambiental@ambientebogota.gov.co](mailto:observatorioambiental@ambientebogota.gov.co).

Tabla N° 1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 28 de Febrero de 2015

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	140	10
OFICINA DE RADICACIÓN	761	54
SDQS	387	28
CORREO ELECTRONICO	119	8
<b>TOTAL</b>	<b>1407</b>	<b>100</b>

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 01 al 28 de Febrero de 2015



## 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:** Ddefinidas 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)

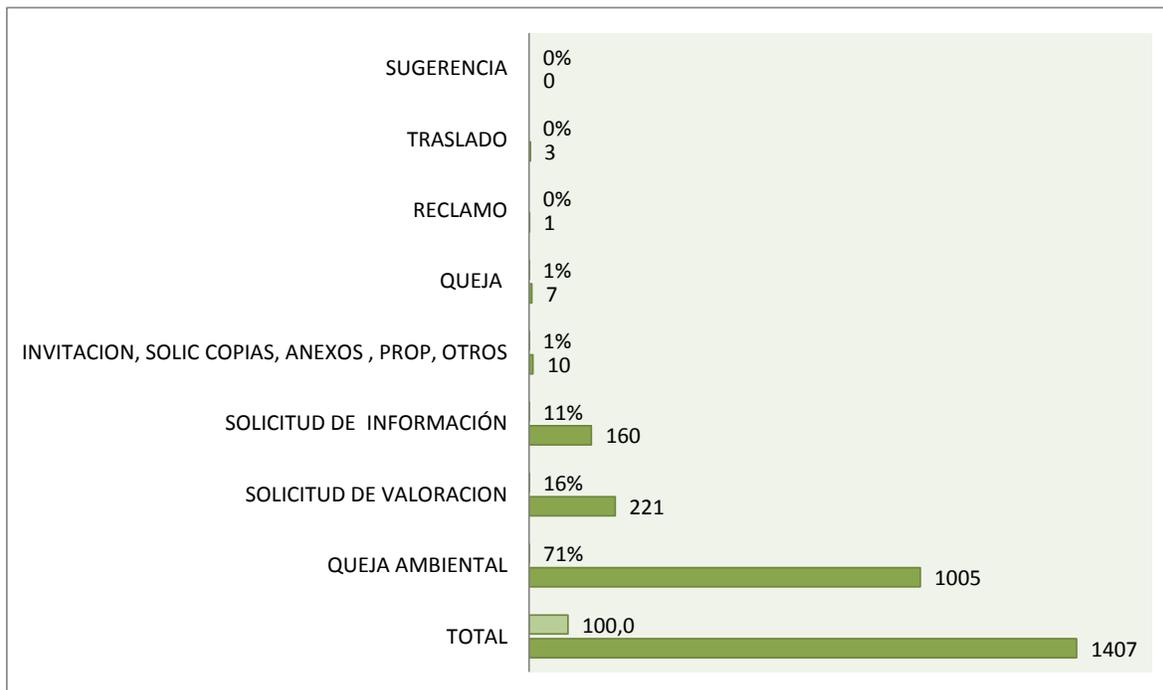
### CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1407 procesos para el mes de Febrero de 2015, fue de la siguiente manera: 1005 procesos (71%) corresponden a **quejas ambientales**; 221 (16%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 160 (11%) a **solicitudes de información**, **otros procesos** 10 unidades equivalente al 1%, 7 unidades (1%) corresponden a **quejas contra servidores** y 3 unidades (0.2%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**.

Tabla N° 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

NOMBRE	NUMERO	%
<b>TOTAL</b>	<b>1407</b>	<b>100,0</b>
QUEJA AMBIENTAL	1005	71%
SOLICITUD DE VALORACION	221	16%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	160	11%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	10	1%
QUEJA	7	1%
RECLAMO	1	0.07%
TRASLADO	3	0.21%
SUGERENCIA	0	0%
CONSULTAS	0	0%

Gráfica N° 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 28 de Febrero de 2015, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 668 registros (47%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (440 unidades) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: (174 unidades) y publicidad exterior **visual**: (54 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 Febrero de 2015 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 139 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **KENNEDY** con 83 solicitudes, tercer lugar la localidad de **ENGATIVÁ** con 72 unidades, cuarto lugar para la localidad de **SUBA** con 70 unidades.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 395 registros (28%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (386 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (9 unidades).

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 74 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **USAQUEN** con 61 solicitudes, le siguen en su orden: **ENGATIVÁ y CHAPINERO** con 45 solicitudes, 24 unidades.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 103 unidades (7,3%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (68 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (31 unidades), **canteras** (4 unidades).

En cuanto a las localidades para el mes de Febrero de 2015 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 44 solicitudes, en segundo lugar se encuentran la localidad de **ENGATIVA** con 13 unidades, en tercer lugar se encuentra la localidad de **FONTIBON** con 10 solicitudes, cuarto lugar para la localidad de **KENNEDY** con 9 unidades.

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 98 unidades (7%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (89 unidades), **residuos hospitalarios** (6 unidades) y temas relacionados por la contaminación de **Llantas** con 3 unidades.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 24 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 16 solicitudes, tercer lugar **USAQUEN** con 12 unidades, cuarto lugar **KENNEDY** con 6 unidades.

La tabla N°3 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 3 Tabla de clasificación de PQRS de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-28 de Febrero de 2015

TEMA	AFECTACION	BARRIOS UNIDOS		BOSA		CHAPINERO		CIUDAD BOLIVAR		ENGATIVA		FONTIBON		KENNEDY		PUENTE ARANDA		FAEL URIBE UR		SUBA		TEUSAQUILLO		USAQUEN		TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION		
ATMOSFERICO	AIRE		3		3	71	71	3	3	11	11	14	14	23	23	6	6	7	7	10	10	4	4	7	7	668	174		
	AUDITIVA	26	22	35	32	139	54	21	18	72	54	50	32	83	56	17	10	35	28	70	59	23	16	39	21		668	440	
	VISUAL		1		0	14	14		0		7	7	4	4	4	4	1	1	0	0	1	1	3	3	11		11	668	54
FORESTAL	PODA/TALA	19	17	3	3	45	43	10	10	58	55	17	17	16	15	25	25	16	16	74	73	12	12	61	61	395	386		
	MADERAS		2		0	2	2		0	3	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0		395	9	
HIDRICO	VERTIMENTOS		1		1	25	25		1	12	12		5		8		2		1		4		0		1		103	68	
	RESIDUOS		0		0	18	18		0	1	1		5		1		1		0		3		0		0			103	31
	MINERIA	1	0	1	0	44	0	2	0	13	0	10	0	9	0	3	0	1	0	7	0	0	0	2	0	103		0	
	SUELO		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103		0	
	HIDROCARBUR		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103		0	
	CANTERAS		0		0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	103		4	
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS		1		2	22	22		3	6	6		5		4		2		2		16		1		12		98	89	
	LLANTAS	1	0	2	0	1	1	4	0	6	0	5	0	6	0	2	0	2	0	16	0	1	0	12	0	98		3	
	INFRAESTRUCT		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98		0	
	RESID HOSP		0		0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98		6	
FAUNA	TENENCIA	0	0	0	0	7	7	0	0	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	15	15		
	COMERCIALIZA		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0		
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	0	1	1	6	6	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	22	22		
ECOURBANISMO	LLANTAS		2		0	8	8	2	2	1	1		1	3	3	0	0		1		0	0	0	1	1	29	21		
	ECOURBANISM	2	0	0	0	6	6	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	29	8		
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			0	0	0	0	0	0	3	3		
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	4		
OTROS	OTROS	0	0	1	1	50	50	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	70	70		
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>43</b>	<b>333</b>	<b>42</b>	<b>155</b>	<b>86</b>	<b>121</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>182</b>	<b>38</b>	<b>118</b>	<b>1407</b>	<b>1407</b>														

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

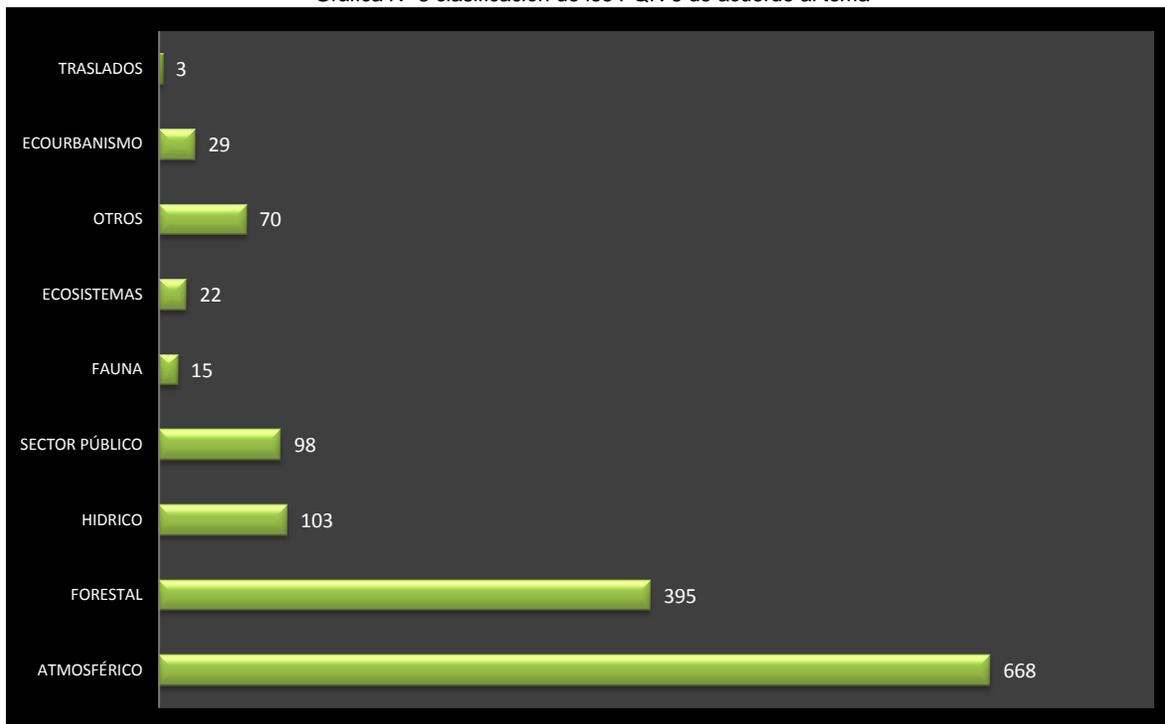




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



#### RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S UNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN al 28 de Febrero de 2015:

Para el análisis del indicador del mes de Febrero de 2015 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 97.9% tiene respuesta; cifra que aumentó en 0,9% frente al resultado obtenido en el mes de Enero de 2015, el cual arrojó 97,0% de cumplimiento , este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a que al interior de las áreas se ha venido realizando los seguimientos 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..

#### SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 01 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE FEBRERO Y MARZO DE 2015.

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 de Enero al 28 de Febrero de 2015 y cuyo vencimiento se programa para los meses de Febrero y Marzo de 2015. 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 **1184** PQR's, de los cuales **1017 (86%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **167 (14%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **23** PQR's sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, a los cuales se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 31 de Marzo de 2015 a las 09:00



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

a.m., cifra que representa el **77%** de requerimientos vencidos para la Entidad en el presente informe, igualmente esta cifra no se presentaba para los últimos seguimientos realizados por parte del procedimiento de Quejas y Reclamos.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **678** PQR's, de los cuales **670 (99%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **8 (1%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR's sin trámite y/o cierre en 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 **175** PQR's, de los cuales **159 (91%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **16 (9%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **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 31 de Marzo de 2015 a las 09:00 a.m.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **172** PQR's, de los cuales **160 (93%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **12 (7%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR's sin trámite y/o cierre en esta Subdirección.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla N° 4 SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 28 DE FEBRERO DE 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE FEBRERO Y MARZO DE 2015.

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	SIN RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
SCAAV	1017	167	1184	23	0	23
SSFFS	670	8	678	0	0	0
SRHS	159	16	175	1	0	1
SCASP	160	12	172	0	0	0
QYS	16	0	16	0	0	0
SER	24	11	35	2	0	2
SC	12	1	13	0	0	0
SEGAE	45	0	45	0	0	0
SGCD	21	7	28	0	0	0
OPEL	8	8	16	2	0	2
DGC	17	1	18	0	0	0
DGA	6	1	7	1	0	1
DPSIA	15	0	15	0	0	0
DLA	5	4	10	0	0	0
DCA	6	1	7	0	0	0
SF	2	0	2	0	0	0
SPPA	1	0	1	0	0	0
SPCI	4	2	6	1	0	1
DESPACHO	0	0	0	0	0	0
OAC	1	1	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2189</b>	<b>240</b>	<b>2430</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

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

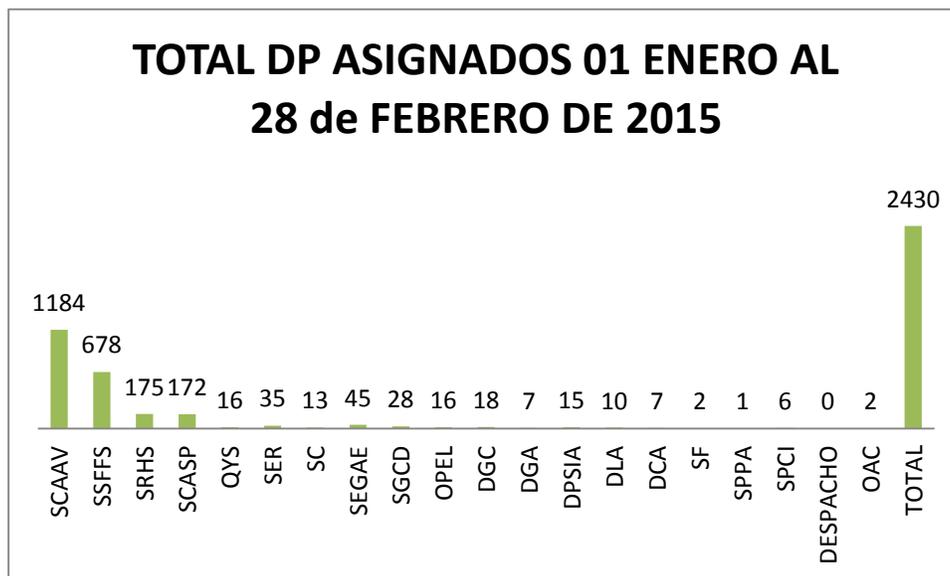
**BOGOTÁ**  
HUMANANA

Para la Oficina de Participación Educación y Localidades y la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad se registran **2** PQR's sin trámite en cada una, a los cuales se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 31 de Marzo de 2015 a las 09:00 a.m.

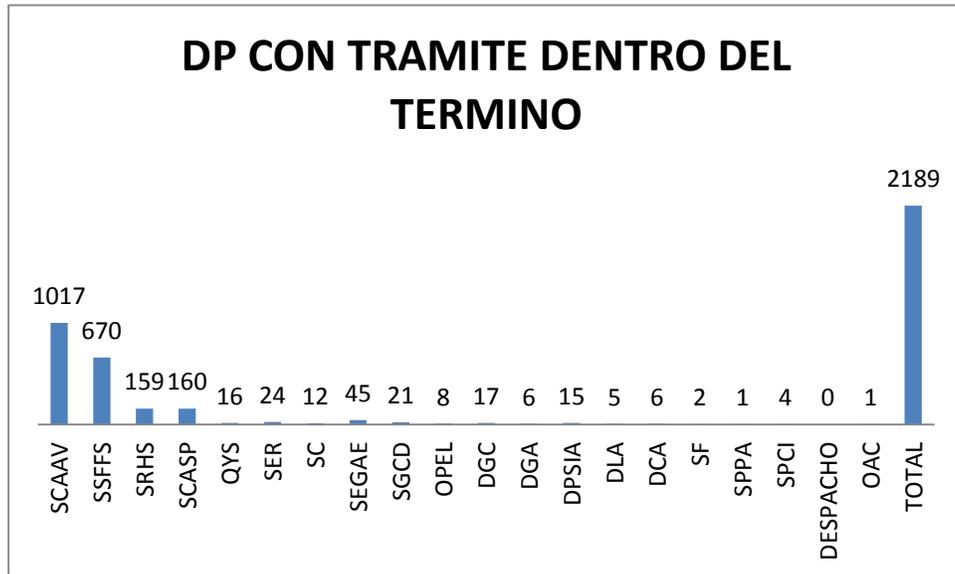
Para la Dirección de Gestión Ambiental, la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo y la Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional se registra **1** PQR sin trámite en cada una, a los cuales se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 31 de Marzo de 2015 a las 09:00 a.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.

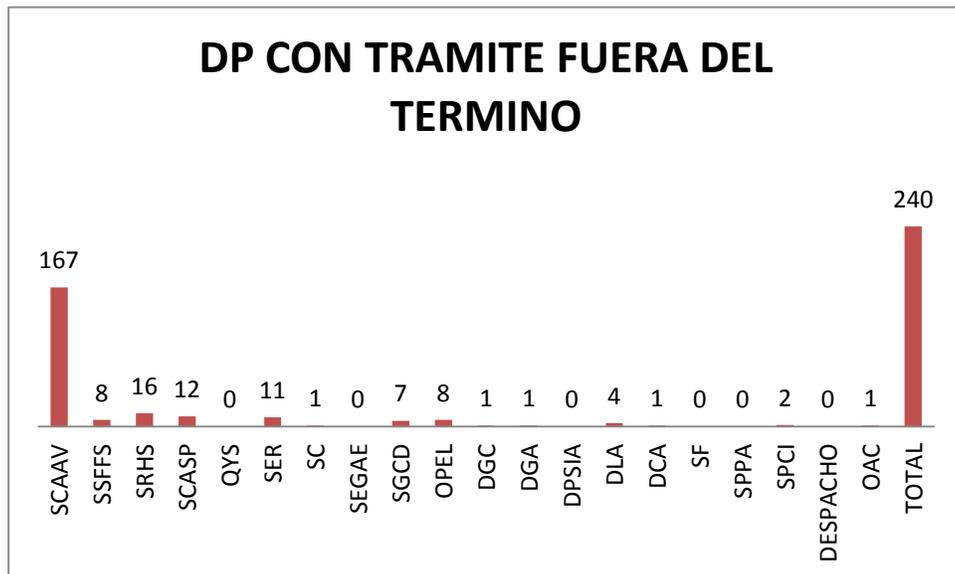
Tabla No. 5 asignación por oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento Vigencia Enero 01 de Enero al 28 de Febrero de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Febrero y Marzo de 2015



Gráfica N° 5: Derechos de Petición con trámite y dentro del término Vigencia Enero 01 de Enero al 28 de Febrero de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Febrero y Marzo de 2015



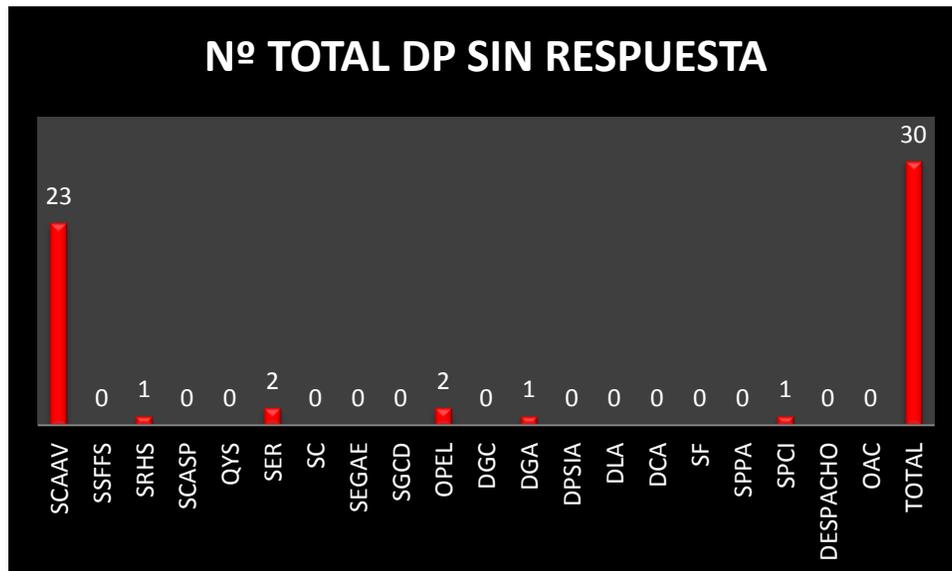
Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término Vigencia Enero 01 de Enero al 28 de Febrero de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Febrero y Marzo de 2015



## 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 28 de Febrero de 2015, y cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Febrero y Marzo de 2015, es importante indicar que de un total de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA (2430)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, el **1.2 %** de ellas (**30 unidades**), se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST). Aún con los términos vencidos

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia Vigencia Enero 01 de Enero al 28 de Febrero de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Febrero y Marzo de 2015



Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2014, se obtiene que el **10%** de ellas (**240** unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **90%** (**2189** unidades) dentro de los términos, Por lo anterior se recomienda enviar el 100% las respuestas dentro de los plazos estipulados en la normatividad vigente aplicable al trámite de Derechos de Petición.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
1	2015ER15721	3011652	23/02/2015	F	SPCI	Catalina Del Mar Montes Vásquez
2	2015ER15774	3011699	23/02/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
3	2015ER16073	3012098	23/02/2015	F	G - RUIDO	Rafael Valencia Rivas
4	2015ER17007	3013390	24/02/2015	F	G - RUIDO	Rafael Valencia Rivas
5	2015ER17797	3014215	25/02/2015	F	DGA	Luz Dary León Sánchez
6	2015ER18017	3014481	25/02/2015	F	G - RUIDO	Rafael Valencia Rivas
7	2015ER22060	3018726	03/03/2015	F	G - RUIDO	Rafael Valencia Rivas
8	2015ER23070	3019807	04/03/2015	F	G - RUIDO	Rafael Valencia Rivas
9	2015ER24943	3022279	06/03/2015	F	G - PDD	Hugo Enrique Sáenz Pulido
10	2015ER27764	3026165	11/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
11	2015ER27766	3026167	11/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
12	2015ER27903	3026413	12/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
13	2015ER28232	3026876	12/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
14	2015ER28237	3026888	12/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
15	2015ER28307	3026994	12/03/2015	F	G - PDD	Hugo Enrique Sáenz Pulido
16	2015ER28320	3027016	12/03/2015	F	G - RUIDO	Duvan Ernesto Triana Lara
17	2015ER29280	3028209	13/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
18	2015ER29616	3028706	13/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
19	2015ER29783	3029015	16/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
20	2015ER31287	3030924	17/03/2015	F	G - RUIDO	Rodrigo Alberto Manrique Forero
21	2015ER31605	3031211	17/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
22	2015ER31724	3031331	18/03/2015	F	SRHS	SANDRA LUCIA RODRIGUEZ
23	2015ER31859	3031551	18/03/2015	F	G - PARTICIPACION Y LOCALIDADES	Nidia Andrea Vanegas
24	2015ER32269	3032078	18/03/2015	F	G - PARTICIPACION Y LOCALIDADES	Nidia Andrea Vanegas
25	2015ER32314	3032143	18/03/2015	F	SER	Cristina Parra Duque
26	2015ER32879	3032867	19/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
27	2015ER32900	3032892	19/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
28	2015ER32948	3032965	19/03/2015	F	SER	Marta Reina Quijano
29	2015ER33462	3033576	20/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González
30	2015ER33468	3033584	20/03/2015	F	G - RUIDO	Jenny Alexandra Pérez González

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.

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

- Teniendo en cuenta que el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- inició en operación 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 a la actualización de los servidores que interactuarán con el aplicativo SDQS al interior de cada una de las dependencias de la SDA (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 la 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 2015, 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 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 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  
Revisó y Aprobó: ADRIANA DEL PILAR RODRÍGUEZ AMADOR