

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2015**

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



JULIO DE 2015

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 de Enero al 30 de Junio 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 (COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2014 Vs 2015)

Durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2015, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN (7961)** procesos, cifra que comparada con el primer semestre de la vigencia 2014 **aumentó** en un **40 %**, (**DOS MIL DOCIENTOS SETENTA Y NUEVE (2279)** procesos), el cual registró un total de **CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS (5682)** unidades recibidas en el primer semestre de la vigencia 2014.

Las razones por las cuales se puede aducir el **aumento del 40%** del total de PQR's recibidas entre el primer semestre de 2014 Vs 2015, están dadas entre otras por las diferentes Campañas que realiza la SDA a la Ciudadanía en las cuales invita a tener contacto con la Entidad, igualmente está motivada por la toma de conciencia por parte de la Ciudadanía en lo referente a los temas y afectaciones que evidencian en su sector y que desean poner en conocimiento de las Autoridades competentes para su atención.

Canal Telefónico: SEISCIENTAS CUARENTA Y CINCO (645) unidades que corresponde al **8%** del total de procesos recibidos, *(61) unidades MENOS que el número recibido en el primer semestre del año 2014, el cual registró un total de SETECIENTOS SEIS (706)* unidades recibidas por este canal. La disminución en el número de PQR's recibidas por el canal telefónico, puede estar dada en la atención que se ha venido presentando en forma inmediata a la Ciudadanía por parte de los Servidores de Servicio al Ciudadano de la SDA que prestan sus servicios desde el PBX 3778899, disminuyendo así la necesidad de transferir las llamadas a las líneas telefónicas de quejas y reclamos 3778872 y 3778874 de Quejas y Soluciones, para su posterior radicación en el Sistema de Correspondencia de la Entidad

Canal presencial – oficina de radicación: CUATRO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO (4444) procesos, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 56%, (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). Se recibieron **MIL CINCUENTA Y SEIS (1056)** requerimientos **MÁS** que el número recibido en el primer semestre del año 2014, el cual registró un total de **TRES MIL TRECIENTOS OCHENTA Y OCHO (3388)** unidades recibidas por este canal.

El aumento del total de PQR's recibidas entre el primer semestre de 2014 Vs 2015 por este canal de recepción, están dadas entre otras por las diferentes Campañas que realiza la SDA a la Ciudadanía en las cuales invita a tener contacto con la Entidad, a su vez la Ciudadanía ha venido conociendo a través de diferentes formas (medios de comunicación, su ubicación estratégica frente cercanía a la Estación Calle 57 de Transmilenio etc.) de la existencia y misionalidad ad de la Entidad, lo que los invita a interponer solicitudes.

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: DOS MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES (2153) unidades correspondientes al 27% del total de procesos recibidos, Se recibieron **OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO (884)** requerimientos **MÁS** que el número recibido en el primer semestre del año 2014, el cual registró un total de **MIL DOSCIENTAS SESENTA Y NUEVE (1269)** unidades recibidas por este canal.

El aumento del total de PQR's recibidas entre el primer semestre de 2014 Vs 2015 por este canal de recepción, están dadas entre otras por la entrada en producción de la nueva versión del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, el cual es administrado por la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quien implementó y socializó a la Ciudadanía y a los Servidores del Distrito la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 197 de 2014, el cual tiene como uno de sus Objetivos acercar a las distintas ciudadanías al Gobierno y a la administración de la Ciudad.

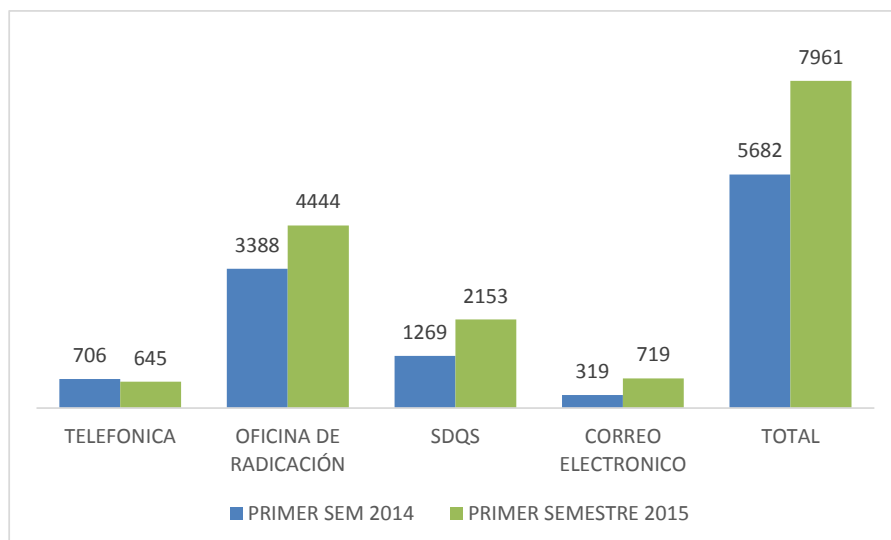
Correo electrónico: SETECIENTAS DIECINUEVE (719) unidades, correspondientes al 9% de participación; Se recibieron **CUATROCIENTAS (400)** unidades **MÁS** que el número recibido en el primer semestre del año 2014, el cual registró un total de **TRECENTAS DIECINUEVE (319)** unidades recibidas por este canal.

El aumento del total de PQR's recibidas entre el primer semestre de 2014 Vs 2015 por este canal de recepción, está dada por el reconocimiento por parte de la Ciudadanía como un instrumento cada vez más efectivo para interponer sus requerimientos, a través de la Página web de la SDA se da a conocer el correo defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co, el cual es el más utilizado por la Ciudadanía para este canal de recepción de solicitudes. Igualmente existen Ciudadanos que interponen el mismo requerimiento a través del mismo correo electrónico en repetidas ocasiones en un mismo período (Ejemplo: luvay@hotmail.com el cual ha interpuesto 67 correos por la misma solicitud entre el 13 de enero al 03 de Julio de 2015). Adicionalmente se toman en cuenta los correos: atencionalciudadano y observatorioambiental@ambientebogota.gov.co.

Tabla N° 1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 Vs 01 de Enero al 30 de Junio de 2014

CANAL DE RECEPCIÓN	PRIMER SEMESTRE 2014	%	PRIMER SEMESTRE 2015	%
TELEFONICA	706	12	645	8
OFICINA DE RADICACIÓN	3388	60	4444	56
SDQS	1269	22	2153	27
CORREO ELECTRONICO	319	6	719	9
TOTAL	5682	100	7961	100

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 de Enero al 30 de Junio de 2014 Vs 01 de Enero al 30 de Junio 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: Definida 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)

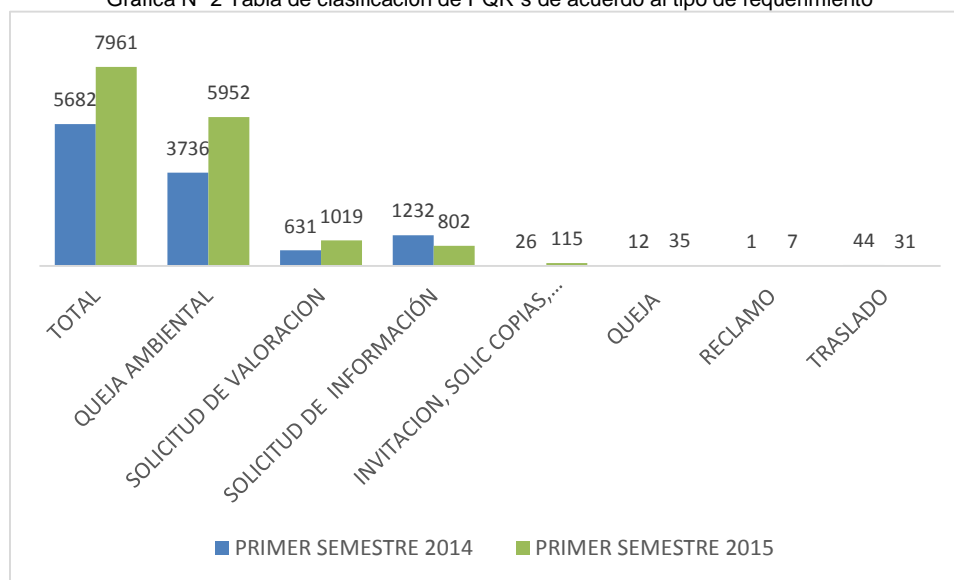
CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

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

NOMBRE	PRIMER SEMESTRE 2014	PRIMER SEMESTRE 2015
TOTAL	5682	7961
QUEJA AMBIENTAL	3736	5952
SOLICITUD DE VALORACION	631	1019
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1232	802
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	26	115
QUEJA	12	35
RECLAMO	1	7
TRASLADO	44	31

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1417 procesos para el mes de Mayo de 2015, fue de la siguiente manera: 1053 procesos (74%) corresponden a **quejas ambientales**; 148 (10%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 167 (12%) a **solicitudes de información**, **otros procesos** 39 unidades equivalente al 3%, 3 unidades (0.3%) corresponden a **quejas contra servidores** y 5 unidades (0.35%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**.

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 de Enero al 30 de Junio de 2015, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 3951 registros (50%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: 62% **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: 22% y publicidad exterior **visual**: 16%, se evidencia un **aumento** del 49% del total de peticiones versus el año 2014, en el cual se registró un total de 2637 PQR's (46% de participación) para el tema Atmosférico.

A continuación se indican las Localidades en las cuales la Ciudadanía presentó en mayor número sus requerimientos; por lo anterior se registra para el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2015, que en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 769 solicitudes (39 PQR's **menos** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 808 unidades).

En segundo lugar se encuentra la localidad de **KENNEDY** con 460 solicitudes, (234 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 226 unidades).

Tercer lugar la localidad de **SUBA** con 448 unidades, (201 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 247 unidades).

Cuarto lugar para la localidad de **ENGATIVA** con 345 unidades, (174 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 171 unidades).

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 2129 registros (27%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (94%); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (6%). se evidencia un **aumento** del 18% del total de peticiones versus el año 2014, en el cual se registró un total de 1807 PQR's para el tema Forestal.

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 410 procesos, (144 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 266 unidades)

En segundo lugar se encuentra la localidad de **USAQUEN** con 326 solicitudes, (142 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 184 unidades)

Tercer lugar la localidad de **CHAPINERO** con 254 unidades, (319 PQR's **menos** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 573 unidades) esto equivale a una disminución del 66%, una de las razones de este resultado puede estar ocasionado por el aumento de la ola invernal presentada en los meses de febrero – abril de 2014, la cual generó que la Ciudadanía incrementara sus solicitudes Vs el mismo período de la vigencia 2015.

Cuarto lugar para la localidad de **ENGATIVA** con 250 solicitudes, (81 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 169 unidades)

En tercer lugar **por tema**, tenemos el de recurso **Hídrico y del Suelo** con 620 unidades (36%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (60%), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (31%), **minería** (9%). se evidencia un **aumento** del 55% del total de peticiones versus el año 2014, en el cual se registró un total de 399 PQR's para el tema de recurso **Hídrico y del Suelo**

En cuanto a las localidades para el 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 187 peticiones, (58 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 129 unidades).

En segundo lugar se encuentra la localidad de **FONTIBÓN** con 60 unidades, (38 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 22 unidades).

En tercer lugar se encuentra la localidad de **KENNEDY** con 58 unidades, (28 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 30 unidades).

En cuarto lugar para la localidad de **SUBA** con 42 solicitudes, (6 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 36 unidades).

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 485 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (93%), **residuos hospitalarios** (5%) y temas relacionados por la contaminación de **Llantas** (2%). se evidencia un **aumento** del 23% del total de peticiones versus el año 2014, en el cual se registró un total de 394 PQR's para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 115 solicitudes, (12 PQR's **menos** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 127 unidades).

En segundo lugar se encuentran las localidades de **SUBA** y **USAQUÉN** con 70 solicitudes cada una, (32 y 29 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 38 unidades para SUBA y 41 unidades para USAQUEN).

Tercer lugar **ENGATIVA** con 46 unidades, (22 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 24 unidades).

Cuarto lugar **KENNEDY** con 29 unidades, (3 PQR's **más** que las registradas en el mismo período para el año 2014 el cual arrojó 26 unidades).

Las gráfica N° 3 muestran el comportamiento para los temas anteriormente descritos 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.

CLASIFICACION DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA

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

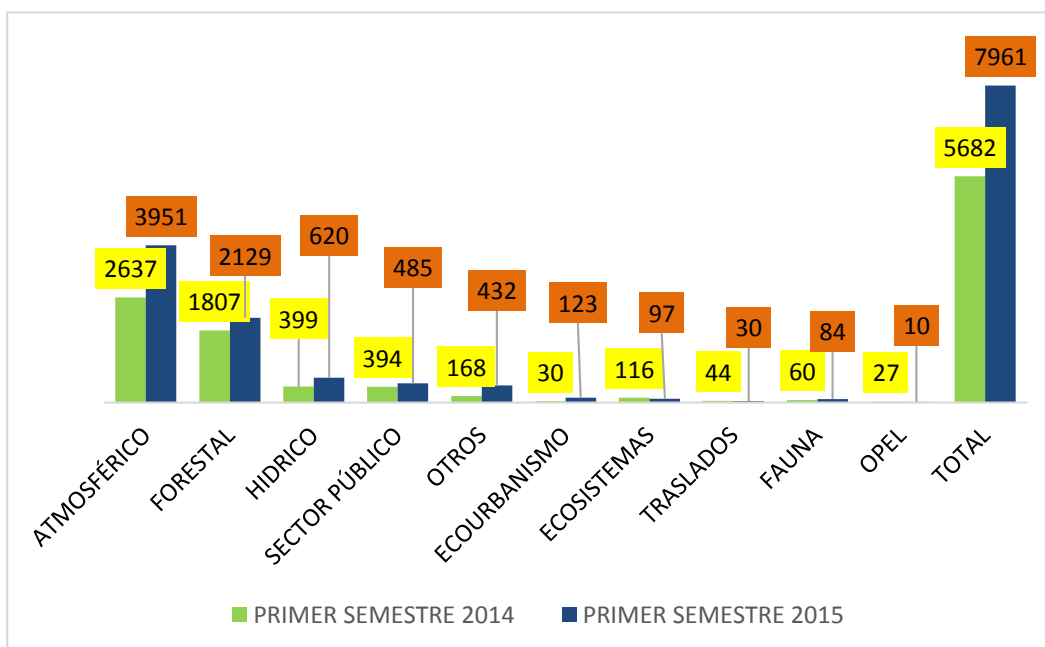


Tabla N° 3 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01 de Enero al 30 de Junio de 2014 Vs 01 de Enero al 30 de Junio de 2015

TEMA	CHAPINERO 2014	CHAPINERO 2015	ENGATIVA 2014	ENGATIVA 2015	FONTIBON 2014	FONTIBON 2015	KENNEDY 2014	KENNEDY 2015	PUENTE ARANDA 2014	PUENTE ARANDA 2015	SUBA 2014	SUBA 2015	USAQUEN 2014	USAQUEN 2015	TOTAL TEMA 2014	TOTAL TEMA 2015
ATMOSFERICO	808	769	171	345	123	250	226	460	111	150	247	448	168	273	2637	3951
FORESTAL	573	254	169	250	61	111	86	117	81	111	266	410	184	326	1807	2129
HIDRICO	129	187	21	58	22	60	30	58	25	28	36	42	37	40	399	620
ECTOR PÚBLICO	127	115	24	46	17	21	26	29	23	13	38	70	41	70	394	485
FAUNA	26	23	8	8	1	4	1	7	2	2	4	9	3	4	60	84
ECOSISTEMAS	37	25	6	10	0	2	6	7	0	2	5	18	8	2	116	97
ECOURBANISMO	13	48	0	6	0	6	3	5	0	2	1	6	6	5	30	123
TRASLADOS	7	18	5	1	2	0	1	3	0	1	7	3	3	1	44	30
OPEL	13	6	0	1	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	27	10
OTROS	89	314	8	10	7	9	5	14	7	5	3	11	8	14	168	432
	1822	1759	412	735	235	463	384	700	249	314	609	1017	459	735	5682	7961

SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2015, (Información extraída del aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad FOREST)

En la Tabla No.4 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad FOREST, para la vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyo vencimiento se programa para hasta el mes de Julio de 2015 inclusive. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar de asignación lo ocupa la **Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual** a la cual se le han clasificado un total de **3936** PQR's, de los cuales **3486 (89%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **450 (11%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **14** PQR's sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 23 de Julio de 2015 a las 8:30 a.m.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **2218** PQR's, de los cuales **2213 (99.7%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **5 (0.22%)** 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 **630** PQR's, de los cuales **592 (93%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **38 (7%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **2** PQR's sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 23 de Julio de 2015 a las 8:30 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 **500** PQR's, de los cuales **484 (97%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **16 (3%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registra **1** PQR's sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 23 de Julio de 2015 a las 8:30 a.m.

A la **Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad** se le clasificó un total de **106** PQR's, de los cuales **83 (78%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **23 (22%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registra **1** PQR sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 23 de Julio de 2015 a las 8:30 a.m.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 4 SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015.

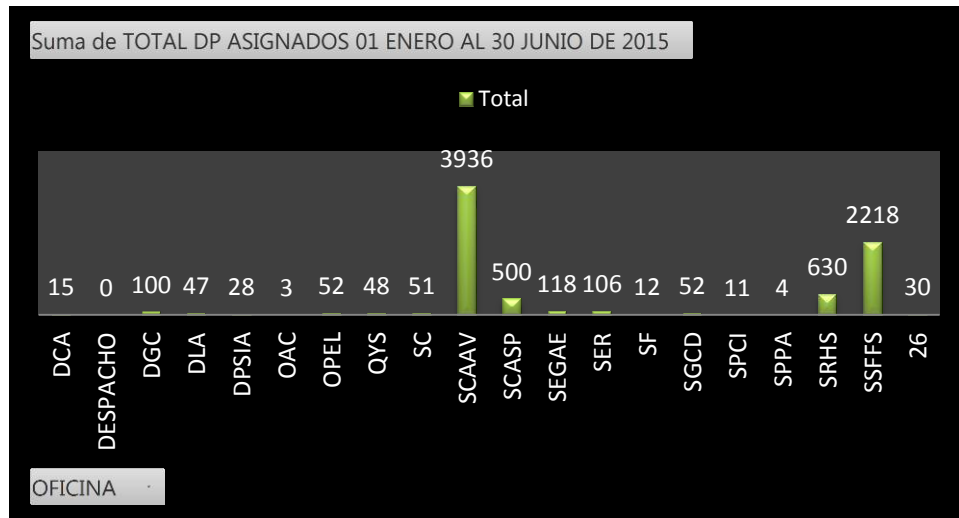
OFICINA	DP DENTRO DEL TERMINO	DP FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 30 JUNIO DE 2015	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
SCAAV	3486	450	3936	14	0	14
SSFFS	2213	5	2218	0	0	0
SRHS	592	38	630	2	0	2
SCASP	484	16	500	1	0	1
QYS	48	0	48	0	0	0
SER	83	23	106	1	0	1
SC	50	1	51	0	0	0
SEGAE	112	6	118	0	0	0
SGCD	40	12	52	0	0	0
OPEL	39	13	52	0	0	0
DGC	93	7	100	0	0	0
26	26	4	30	0	0	0
DPSIA	26	2	28	0	0	0
DLA	35	12	47	1	0	1
DCA	15	0	15	0	0	0
SF	12	0	12	0	0	0
SPPA	4	0	4	0	0	0
SPCI	10	1	11	0	0	0
DESPACHO	0	0	0	0	0	0
OAC	2	1	3	0	0	0
TOTAL	7370	591	7961	19	0	19

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

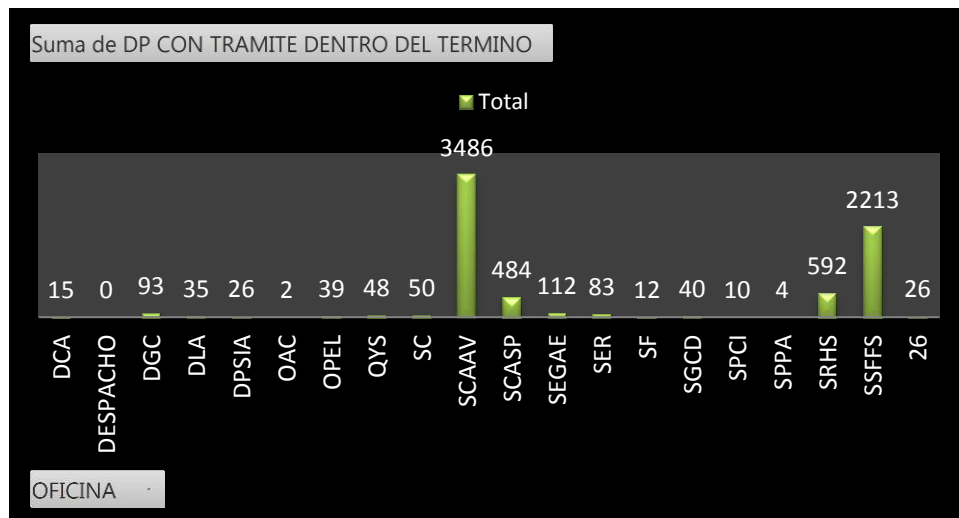
BOGOTÁ
HUMANANA

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 trámites sin actuación dentro y fuera de los términos.

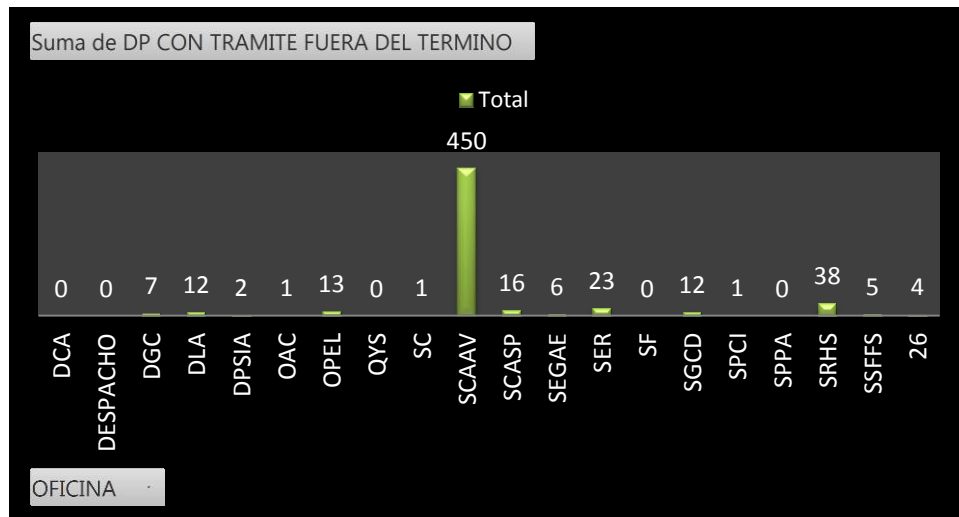
Tabla No. 5 asignación por oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento Vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015



Gráfica N° 5: Derechos de Petición con trámite y dentro del término Vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015

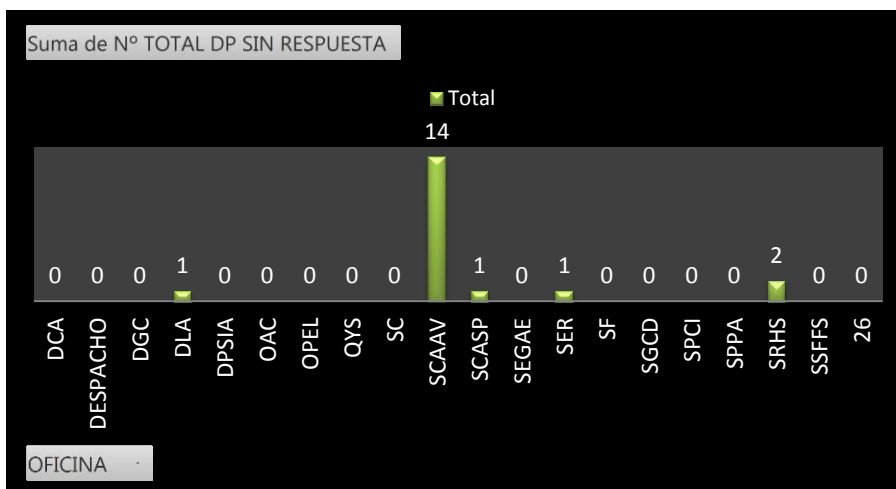


Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término Vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015



REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2015

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia Vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015



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 Junio de 2015, y cuya fecha de

vencimiento está programada para el mes de Julio de 2015, es importante indicar que de un total de **SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN (7961)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, **DIECINUEVE (19) peticiones** 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, de acuerdo con el seguimiento realizado el día 23 de Julio de 2015 a las 8:30 a.m. Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2015, se obtiene que el **7%** (591 unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **93%** (7370 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.

Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

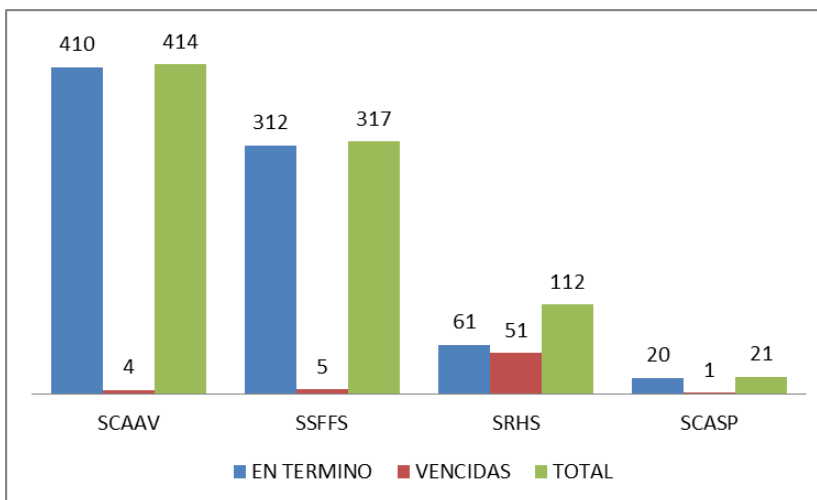
ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	VENCIMIENTO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
1	2015ER91405	3109956	18/06/2015	G - FUENTES MOVILES	Blanca Milena Silva Rojas
2	2015ER98984	3119847	01/07/2015	DLA	Didier Andres Ducuara Mora
3	2015ER107793	3132990	13/07/2015	SER	Fanny Cecilia Patiño Salamanca
4	2015ER111187	3138206	16/07/2015	G-JURIDICO C- FUCHA	Karen Milena Mayorca Hernandez
5	2015ER112544	3140086	17/07/2015	G - PEV	Lady Marcela Hernandez Reyes
6	2015ER112573	3140123	17/07/2015	G - RUIDO	Rodrigo Alberto Manrique Forero
7	2015ER112718	3140412	17/07/2015	SCAAV	Rodrigo Alberto Manrique Forero
8	2015ER113756	3141944	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
9	2015ER113772	3141969	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
10	2015ER113797	3142007	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
11	2015ER113812	3142026	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
12	2015ER113824	3142044	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
13	2015ER113848	3142080	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
14	2015ER113865	3142102	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
15	2015ER113885	3142129	21/07/2015	G - PEV	nelson Andres Romero Cardenas
16	2015ER114024	3142372	21/07/2015	G - FUENTES MOVILES	Blanca Milena Silva Rojas
17	2015ER114124	3142494	21/07/2015	G-CUENCA FUCHA HID	Sandra Patricia Melendez
18	2015ER114960	3143473	22/07/2015	G - RCD OPERATIVOS	Jonathan Gerardo Guerrero Jordan
19	2015ER115165	3143686	22/07/2015	G - RUIDO	Rodrigo Alberto Manrique Forero

SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y/O CIERRE A LOS DERECHOS DE PETICION QUE SE ENCUENTRAN INGRESADOS EN EL APLICATIVO –SDQS-

Como resultado de la Revisión y seguimiento a PQR's sin trámite de acuerdo al "reporte listado de peticiones a cargo de un funcionario" para la vigencia 2015, suministrado por el –SDQS- sistema distrital de quejas y soluciones., así como a la Revisión del informe de la Alcaldía Mayor Radicado en la SDA con los N° 2015ER126786 (Requerimiento vencidos según los términos de ley, reporte con corte 24 de junio 2015) y 2015ER126792 (Seguimiento a la calidad de las respuestas y al

aplicativo SDQS), se registran los siguientes resultados en los usuarios parametrizados en SDQS de las dependencias de la SDA:

Gráfica N° 8 Número requerimientos vencidos por dependencia en SDQS Vigencia 01 de Enero al 30 de Junio de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de junio y julio de 2015



- 411 PQR's para la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, 4 de ellas se encuentran con un día de vencimiento al momento del presente seguimiento y 400 PQR's se encuentran en términos y requieren su atención y/o cierre en el aplicativo SDQS.
- 317 PQR's para la Subdirección de Silvicultura Flora y fauna Silvestre, 5 de ellas sin respuesta fuera de los términos, hasta con 5 días de vencimiento, al momento del presente seguimiento y 312 PQR's se encuentran en términos y requieren su atención.
- 111 PQR's para la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, **51 sin respuesta fuera de los términos, de las cuales se registran peticiones hasta con 272, 268 y 253 días de vencimiento**; al momento del presente seguimiento. 61 PQR's se encuentran en términos y requieren su atención.
- 317 PQR's para la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, 1 de ellas sin respuesta fuera de los términos, hasta con 6 días de vencimiento, al momento del presente seguimiento y 20 PQR's se encuentran en términos y requieren su atención, trámite y/o cierre.

El listado detallado de estas peticiones se encuentra en el Acta de reunión de seguimiento a PQR's del día 22 de Julio de 2015, anexo a la presente.

LOGROS ALCANZADOS EN EL PERÍODO

- Teniendo en cuenta la importancia de identificar las competencias que obligan a la Secretaría Distrital de Ambiente y a las Entidades del Distrito Capital a realizar en forma correcta la recepción, asignación, clasificación y trámite de requerimientos interpuestos por la Ciudadanía, la SDA acogió el espacio ofrecido por la Veeduría Distrital a través de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, para que en el marco de su segunda reunión de la vigencia 2015, se desarrollara un taller de identificación de competencias, el cual se concibió desde el mes de Febrero, en la reunión de plan de acción 2015 de la Red de Quejas y reclamos, para poder cumplir con este objetivo se realizaron reuniones preparatorias y actividades de gran significancia con otras entidades del Distrito tales como: IDIGER, EAB, JARDÍN BOTÁNICO, UAESP, SECRETARÍA DE GOBIERNO, las cuales tienen dentro de su misionalidad la atención de problemáticas ambientales, que se requieren definir entre cada una de ellas y la Secretaría Distrital de Ambiente.



Teniendo en cuenta la importancia de identificar las competencias que obligan a la Secretaría Distrital de Ambiente y a las Entidades del Distrito Capital a realizar en forma correcta la recepción, asignación, clasificación y trámite de requerimientos interpuestos por la Ciudadanía, la SDA acogió el espacio ofrecido por la Veeduría Distrital a través de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, para que en el marco de su segunda reunión de la vigencia 2015, se desarrollara un taller de identificación de competencias, el cual se concibió desde el mes de Febrero, en la reunión de plan de acción 2015 de la Red de Quejas y reclamos, para poder cumplir con este objetivo se realizaron reuniones preparatorias y actividades de gran significancia con

otras entidades del Distrito tales como: IDIGER, EAB, JARDÍN BOTÁNICO, UAESP, SECRETARÍA DE GOBIERNO, las cuales tienen dentro de su misionalidad la atención de problemáticas ambientales, que se requieren definir entre cada una de ellas y la Secretaría Distrital de Ambiente.

Para el desarrollo del taller se realizaron cinco reuniones preparatorias realizadas en la SDA los días 06, 12, 26 de marzo y 06, 07 de Abril de 2015; allí se propuso la metodología a desarrollar, así como los compromisos que tanto la SDA como cada Entidad asumieron para hacer de este taller un ejercicio de gran utilidad para los asistentes a la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

La metodología Desarrollada en el taller estuvo basada en cuatro puntos:

1. Identificación de las problemáticas ambientales relacionadas, (Diseño de casuísticas, a través de 3 foto montajes plasmados en rompecabezas que serían armados por cada grupo conformado para el desarrollo del taller)

2. Definir por parte de cada grupo a cual(es) Entidad(es) clasificaría cada una de las problemáticas encontradas.
3. Elaboración y envío de la respuesta proyectada a un Ciudadano que asiste al taller, para que posteriormente se proceda a su recepción, lectura y observaciones pertinentes, por parte de este invitado al Taller.
4. Intervención de un grupo de expertos multidisciplinarios en los temas y problemáticas abordadas, quienes previas reuniones realizaron la revisión técnico Jurídica de las 3 casuísticas, y generaron las observaciones y conclusiones del ejercicio.

A través del link: http://prezi.com/s3uvklcxurlu/?utm_campaign=share&utm_medium=copy, se puede consultar la presentación realizada por parte del Subsecretario General y de Control Disciplinario de la Secretaría Distrital de Ambiente, para la apertura del taller.

Es importante indicar que este taller ha sido replicado al interior de la Secretaría Distrital de Ambiente, como parte de las actividades de fortalecimiento institucional, que conlleven a Clarificar las competencias sobre temas y afectaciones ambientales que se encuentran a cargo de la Secretaría Distrital de Ambiente que deben ser conocidas por los servidores encargados del trámite de PQR's de la entidad para debida aplicación del procedimiento "126PG02-PR09 Quejas y Reclamos", dicha actividad se desarrolló el día Miércoles 27 de Mayo del presente, en el horario de 7:45 a.m. a 12:00 m., en el salón de capacitaciones del Aula Ambiental Santa María del Lago.



Dada la importancia de recepcionar y clasificar en forma correcta los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía, se desarrolló el folleto de identificación de las principales temáticas sobre los temas y afectaciones ambientales que son y no son de nuestra competencia y que son atendidas en mayor porcentaje en las Subdirecciones adscritas a la Dirección de Control Ambiental de nuestra Entidad, el cual se plasma a continuación:

Canales y tipos de requerimientos que se pueden interponer en la SDA

Si la petición, queja o reclamo POR es competencia de la SDA, se recibe a través de los siguientes canales:



Si la petición, queja o reclamo POR NO es competencia de la SDA se da traslado a la entidad competente.



Avenida Caracas N° 54- 38
Teléfono: 377 88 74 / 3 77 88 72
Página web: www.ambientebogota.gov.co
Sistema Distrital de Gestión y Soluciones - SDGS - <http://bogota.gencor.gov.co>
Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co
defensoradeciudadano@ambientebogota.gov.co



Servicio al ciudadano, por un ambiente sano



SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

BOGOTÁ
HUMANANA

Servicio al ciudadano, peticiones, quejas y reclamos

La Secretaría Distrital de Ambiente, como autoridad que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental de Bogotá, se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos para brindar un servicio al ciudadano de calidad que apunte a solucionar las necesidades, requerimientos e inquietudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna.

Dada la importancia de recibir y clasificar en forma correcta los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, a continuación se presentan de manera resumida algunos temas que son competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente en materia de control ambiental en el Distrito Capital.



Acciones de control ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA

Sobre recurso hídrico y el suelo la SDA realiza control en temas relacionados con:

- Aprovechamiento de aguas subterráneas.
- Contaminación del suelo por estaciones de servicio, residuos peligrosos (respet), aceites usados y residuos de aparatos electrónicos (RAEES).
- Vertimientos de agua residual no doméstica al sistema de alcantarillado, a fuentes superficiales y al suelo.
- Predios afectados por actividad minera en el Distrito Capital.

Todas las actividades que se realizan desde la SDA conllevan a reducir la carga contaminante de los afluentes del río Bogotá (Salitre, Torca, Fucha y Tunjuelo), en el Distrito Capital.

No es competencia el control a:	Entidad Competente
Vertimientos en espacio público causados por actividades ilegales y cuando las presiones presentan daño en las redes sanitarias (aguas residuales domésticas) internas o externas.	La atención en las redes internas, de acuerdo con el capítulo III numeral 14 del contrato de servicios públicos, es responsabilidad del usuario y las redes externas corresponden a la Dirección de Alcantarillado de la E.A.M.
Vertimientos domésticos y no domésticos sobre el río Bogotá (leche).	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca DAR
Deposición de aceites usados y residuos peligrosos en espacio público de manera informal.	Alcaldías Locales

Sobre arbolado urbano, flora y fauna silvestre la SDA realiza control en temas relacionados con:

- Animales silvestres: comercialización, tenencia como mascotas, maltrato y venta de productos de especie silvestres.
- Hallazgo de animales silvestres extraviados.
- Procesos productivos de la industria maderera (emisiones de material particulado, vertimientos, residuos sólidos peligrosos).
- Tráfico ilegal de productos maderables.
- Tratamiento del arbolado urbano: daño estructural, poda anti técnica y talas por manejo, emergencia o por obras de infraestructura.
- Atención a las solicitudes de valoración forestal (arbolado urbano).

No es competencia el control a:	Entidad Competente
Emergencias por enjambres de ahijas.	Corpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
Manejo de animales domésticos en el distrito.	Secretaría Distrital de Salud.
Denuncias por tenencia y maltrato a caballos.	Inspecciones de Policía o Alcaldías Locales.
(Junco por palomas, perros, ratas, vacas, cerdos, burros, gatos, conejos, curules, aves de corral y llamas).	Inspecciones de Policía o Alcaldías Locales.
Recolección de los residuos vegetales y foliaje, producto de tala o valimiento.	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.

Sobre calidad del aire, ruido y publicidad exterior la SDA realiza control en temas relacionados con:

- Contaminación atmosférica: emisiones de industrias, olores ofensivos, quemas a cielo abierto, vehículos chumena y mediciones a través de la Red de monitoreo de calidad del aire de Bogotá.
- Contaminación auditiva: ruido industrial, eventos de alta complejidad/aglomeraciones, plantas eléctricas y motobombas.
- Contaminación por publicidad exterior visual: avisos, pascas, afiches, pendeños y valles.

No es competencia el control a:	Entidad Competente
Humo causado por cigarrillo, consumo y expendio de drogas, necesidades fisiológicas y ventas ambulantes.	Secretaría Distrital de Gobierno.
Quemas (lo que se tiene competencia en donde se pueda identificar al infractor).	Policía Ambiental (compandados ambientales).
Ruido por camiones particulares y vehículos de transporte de carga, quejas por parqueaderos.	Secretaría Distrital de Movilidad.
Perforaciones, quejas por convivencia entre vecinos.	Secretaría Distrital de Gobierno.
Ruido en propiedad horizontal.	Inspecciones de Policía.
Murales artísticos (exceptuando los murales que tienen publicidad).	Secretarías Distritales de Gobierno, Cultura, Recreación y Deporte, el Departamento Administrativo de la Jefatura del Espacio Público y la UAESP.

Sobre obras y escombros de construcción la SDA realiza:

- Seguimiento y control por disposición inadecuada de residuos de construcción y demolición (RCD), operativos en fragancia por disposición inadecuada de escombros, identificación de sitios ilegales de disposición de RCD.
- Imposición de medidas preventivas en espacios privados por acumulación de lantitas a cielo abierto.
- Control a volúmenes que se encuentran realizando disposición inadecuada de RCD en sitios no autorizados.
- Apoyo a la Policía Nacional en la capacitación para la imposición del comparendo ambiental.
- Control a los vertimientos generados por establecimientos prestadores de servicios de salud, residuos hospitalarios y similares, en cuanto a su gestión externa (transporte, aprovechamiento y disposición final).
- Seguimiento ambiental a obras de infraestructura pública y privada para mitigar las afectaciones ambientales a los recursos naturales.

No es competencia el control a:	Entidad Competente
Recolección de lantitas en lugares públicos.	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANOJ y a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA.
Remediación de obras civiles menores (ruido, emisiones y licencias de construcción demoliencia menores a 5000 m2).	Alcaldías Locales.
Recolección de residuos sólidos y orgánicos en espacio público, privado y estructura ecológica principal.	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.
Presencia de animales domésticos en áreas protegidas (perros, vacas, caballos).	Alcaldías Locales.
Humo de vehículos y vehículos que transporten RCD.	Secretaría Distrital de Movilidad.
Invasión del espacio público por construcciones ilegales (asentamientos).	Alcaldías Locales.
Temas policivos e inseguridad asociados a la disposición ilegal de residuos de construcción y demolición.	Alcaldía Local y a la Policía Metropolitana.
Imposición de comparendos ambientales.	Policía Metropolitana.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tener en cuenta las observaciones dadas dentro de los oficios: requerimientos vencidos según los términos de ley y en Trámite en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Revisión del informe de la Alcaldía Mayor Radicado en la SDA con los N° 2015ER126786 (Requerimiento vencidos según los términos de ley, reporte con corte 24 de junio 2015) y 2015ER126792 (Seguimiento a la calidad de las respuestas y al aplicativo SDQS) igualmente: la Socialización de la circular 087 de 2015 Alcaldía Mayor radicada con el N° 2015ER108943, Socialización oficios de la Veeduría Distrital radicados en la SDA bajo los N° 2015ER57334 y 2015ER131584.
- Se adjunta el Acta de reunión de seguimiento a PQR's del día 22 de Julio de 2015, en la cual se registra seguimiento al trámite y/o cierre a los derechos de petición que se encuentran ingresados en el aplicativo –SDQS-, así como el listado detallado de estas peticiones.
- 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.

Igualmente se requiere atender a la menor brevedad posible los requerimientos asignados en el aplicativo SDQS que se encuentren vencidos y/o próximos a vencerse.

- 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 atiendan lo descrito en el numeral 3.2.2. de la comunicación informe preliminar de Auditoria Regular PAD 2015, Contraloría De Bogotá, radicado en la SDA con el N° 2015ER83391 del 14 de Mayo de 2015: “Observación Administrativa con presunta incidencia Disciplinaria, por incumplimiento en plazos máximos permitido para dar respuesta a los DP, de acuerdo a lo contemplado en el CCA.

De acuerdo a la base de datos suministrada por la SDA mediante radicado 2015EE78637 del 8 de Mayo de 2015, que dan cuenta de un universo de 13669 derechos de petición recibidos durante la vigencia 2014, se encontró que en 1234 la entidad dio respuesta en forma extemporánea.

La conducta anterior incumple lo establecido en el artículo 6 del Decreto 01 de 1.984 y los artículos 14 y 15 de la Ley 1437 de 2011 y puede estar incurso en las causales disciplinables de la Ley 734 de 2002.

Esta situación se debe a que no se cumplen los plazos establecidos en la normatividad vigente, lo que trae como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente.”

- 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 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