



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME  
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 AL 31 DE JULIO DE 2013**

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

**AGOSTO DE 2013**

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



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

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GR022



**BOGOTÁ  
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 1. GENERALIDADES

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

Tabla N°1. Normatividad aplicable

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia FOREST de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es gestionada por el área de quejas y soluciones. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de Julio de 2013 y recopila el proceso de las

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



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

BP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

quejas que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, correo institucional (Defensor del Ciudadano), Oficina de radicación y SDQS. Esta información es registrada, clasificada en el aplicativo SDQS y Forest, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por el área de Quejas y Reclamos. Aquellos radicados que no son competencia de esta institución son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados.

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

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Julio de 2013, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió **MIL NUEVE PROCESOS (1009)**, cifra que comparada con el mes de Junio de 2013 aumentó en CIENTO TREINTA Y CUATRO PROCESOS (134) procesos, el cual registró un total de **OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO (875)** unidades recibidas.

**Canal Telefónico: CIENTO CUARENTA Y TRES (143)** unidades que corresponde al 14 % del total de procesos recibidos, *DIEZ 10 unidades menos que el mes de Junio de 2013 el cual registró un total de CIENTO CINCUENTA Y TRES (153)* unidades recibidas por este canal.

**Canal presencial – oficina de radicación: SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO (645)** unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 64% de participación, en este mes se recibieron OCHENTA (80) *procesos más que el mes de Junio de 2013 el cual registró un total de QUINIENTOS SESENTA Y CINCO (565)* unidades recibidas por este canal.

**Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: DOSCIENTOS DOS (202)** unidades correspondientes al 20% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron CUARENTA Y NUEVE (49) *procesos más que el mes de Junio de 2013 el cual registró un total de CIENTO CINCUENTA Y TRES (153)* procesos ingresados por este canal.

*Es importante resaltar que una de las causas que presentan el porcentaje de participación por este canal de recepción se debe a fallas operativas que está presentando el aplicativo administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.*

**Web - Correo electrónico:** 19 PQR, correspondientes al 2 % de participación; aumentó en quince (15) unidades Vs el mes anterior el cual arrojó 4 registros.

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

Por otra parte y teniendo en cuenta el aumento en el número de radicados recibidos por el canal presencial en los últimos meses, se hace necesario tener en cuenta la modificación del procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y/o Reclamos, sustentada en la normatividad: Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 del 10 de Enero de 2012, Circular 064 de 2012 Secretaría General alcaldía Mayor de Bogotá y la Directiva SDA 017 de 2012 sobre Derechos de Petición.

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

Tabla N° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Julio de 2013

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	143	14
OFICINA DE RADICACIÓN	645	64
SDQS	202	20
WEB (Correo electrónico)	19	2
<b>TOTAL</b>	<b>1009</b>	<b>100</b>

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Julio de 2013





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

NP-CO2029 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

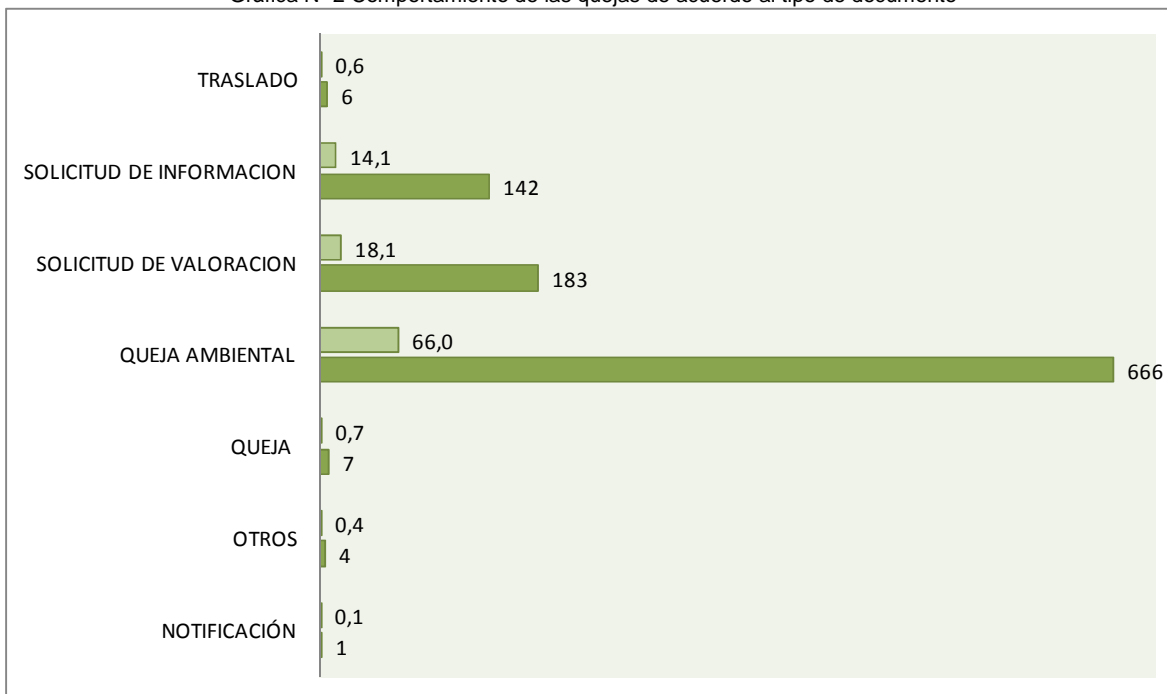
## CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

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

NOMBRE	NUMERO	%
NOTIFICACIÓN	1	0,1
OTROS	4	0,4
QUEJA	7	0,7
QUEJA AMBIENTAL	666	66,0
SOLICITUD DE VALORACION	183	18,1
SOLICITUD DE INFORMACION	142	14,1
TRASLADO	6	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>1009</b>	<b>100,0</b>

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, el comportamiento de los 1009 procesos para el mes de Julio de 2013, fue de la siguiente manera: 666 procesos (66%) corresponden a **quejas ambientales**; 183 (18.1%) corresponden a **solicitudes de valoración**; 142 (14.1%) a **solicitudes de información**, siete quejas (7) corresponde a **quejas contra funcionarios** equivalente al 0.7%, 6 (0.6%) **traslados a otras entidades por no competencia**, y una unidad (1) corresponde a **Notificación**

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

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

De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 31 de Julio de 2013, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 432 registros (43%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (273 unidades), afectación del **aire**: (79 unidades) y publicidad exterior **visual**: (80 unidades).

En segundo lugar se encuentra el tema **Forestal** con 338 registros (33%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (310 registros) lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio; en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (28 unidades).

En tercer lugar se encuentra el recurso **Hídrico** con 83 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (68 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por residuos **peligrosos** (11 unidades), **canteras** (3 unidades) y **minería** (1 unidad).

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 63 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (38 unidades), **infraestructura** (17 unidades) y **residuos hospitalarios** (8 unidades); las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción.



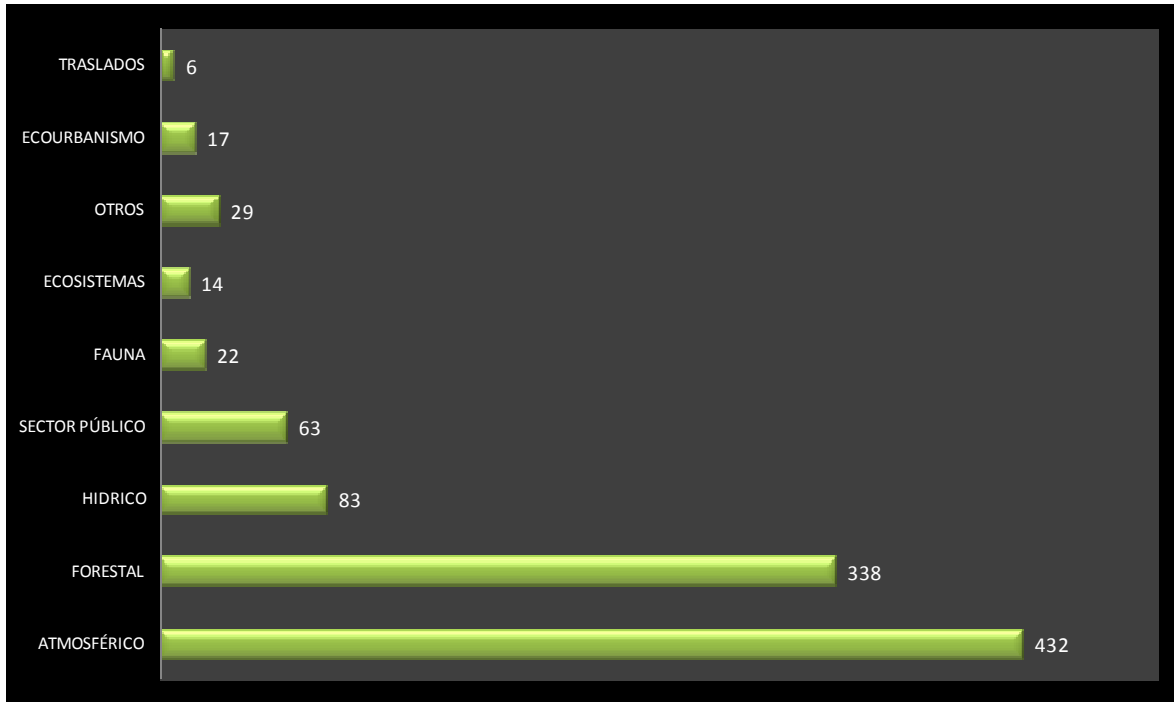




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 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](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá, D.C. Colombia



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



NP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

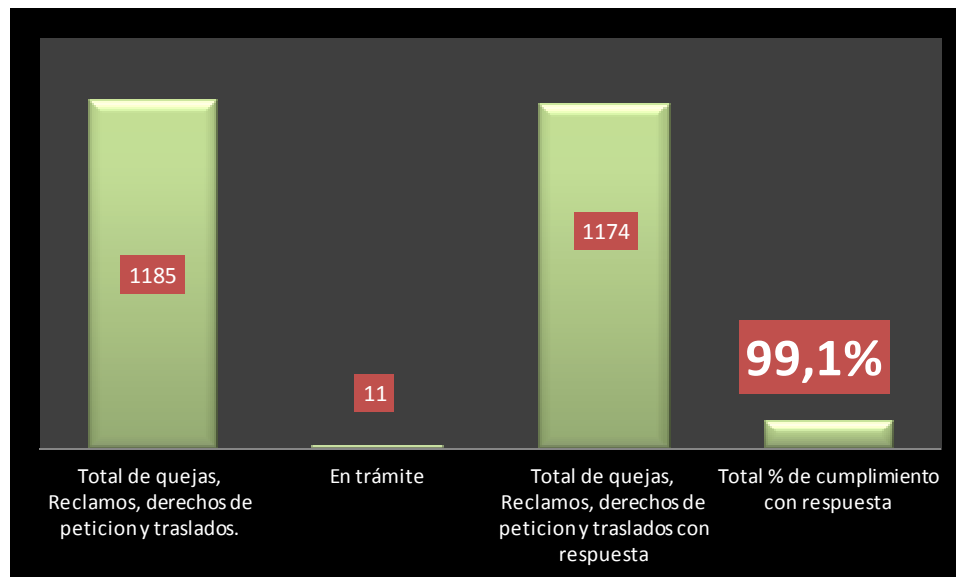


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

#### 4. RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S ÚNICAMENTE PARA EL MES DE JULIO DE 2013:

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 31 de Julio de 2013 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 para el ingreso de solicitudes. Por lo anterior se obtiene un índice de cumplimiento al seguimiento a la respuesta por parte del grupo de quejas y soluciones de la SDA del 100% ; como resultado de dicho seguimiento se tiene que el 99% tiene respuesta, cifra que aumento un tres puntos frente al porcentaje obtenido para el mes de Junio de 2013 , este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a que en las áreas de la SDA se ha venido realizando los seguimientos semanales detallados a cada proceso sin trámite y/o cierre en conjunto con los coordinadores de seguimiento a PQR's, especialmente con el de la SCAAV con el fin de dar trámite a las solicitudes asignadas.

Gráfica N° 5 estado de la respuesta de acuerdo al resultado del indicador de seguimiento a respuestas a PQR's que se vencen en el mes de Julio únicamente





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

En la Tabla No. 4 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se le ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 31 de Julio de 2013. 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 **2312** PQR's de los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados. Este importante resultado se logra gracias a los continuos seguimientos realizados cada semana para evitar el vencimiento de PQR'S.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** con **1840** unidades a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** con **503** PQR'S asignados de los cuales **4** se encuentran sin trámite o cierre (**2%**). El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** con **297** unidades de a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

En la gráfica N° 6 y la tabla 4, se presenta los consolidados de las vigencias anteriores y las de las dependencias de la SDA a las cuales se les ha asignado PQR's en menor porcentaje para lo corrido de la vigencia 2013.

**Tabla N° 4 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO**

OFICINA	Nº RADICADOS	Nº REQ. SIN RESPUESTA
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	2312	0
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE	1840	0
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	503	4
SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	297	0
QUEJAS Y SOLUCIONES	74	0
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	87	6
SUBDIRECCION CONTRACTUAL	54	0
SUBDIRECCION DE ECOURBANISMO Y GESTION AMBIENTAL EMPRESAR	63	0
SUBSECRETARIA GENERAL Y CONTROL DISCIPLINARIO	38	0
OFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y LOCALIDADES	31	3
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	20	2
DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	24	0
DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION	17	0
DIRECCION LEGAL AMBIENTAL	22	0
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	35	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	11	0
SUBDIRECCIÓN D EPOLITICAS Y PLANES AMBIENTALES	7	0
SUBDIRECCION DE PROYECTOS Y COOPERACION INTERNACIONAL	6	0
DESPACHO	1	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>5443</b>	<b>15</b>

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



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

NP-C020209 / NP-C020208 / NP-GP022

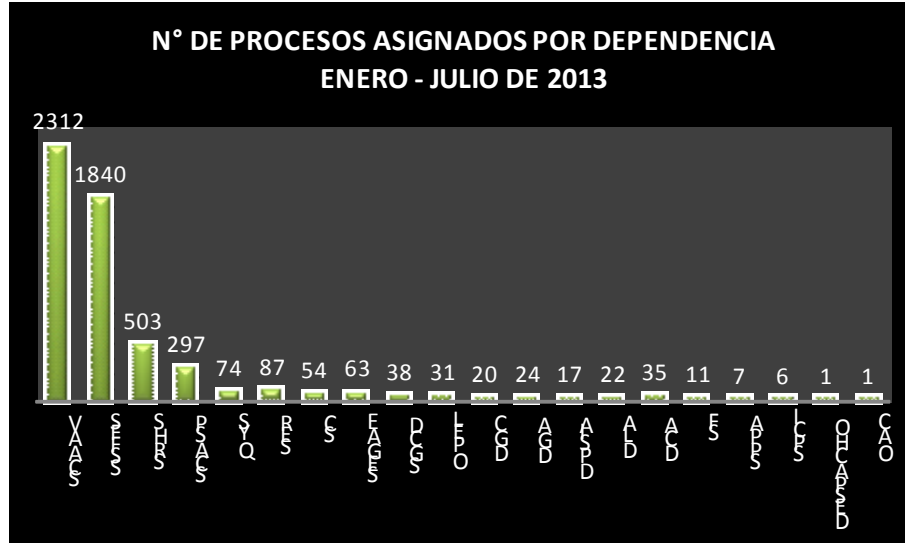


**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 6 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO



#### 4.2. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2013

Como resultado general del seguimiento a PQR's sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia 2013, es importante indicar que de un total de **CINCO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES 5443** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias para su trámite y/o cierre **QUINCE 15** de ellas se encuentran sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la ENTIDAD (forest), cifra equivalente al **0.3%** de PQR's sin respuesta, este resultado ha disminuido considerablemente si se tiene en cuenta que para meses anteriores dicho porcentaje sin respuesta se encontraba en promedio en un 37% de PQR's sin trámite y/o cierre. Sin embargo se continúan realizando las acciones dentro de cada una de las dependencias encargadas de dar trámite para que este resultado de PQR's vencidos o sin trámite sea del cero por ciento (0%).

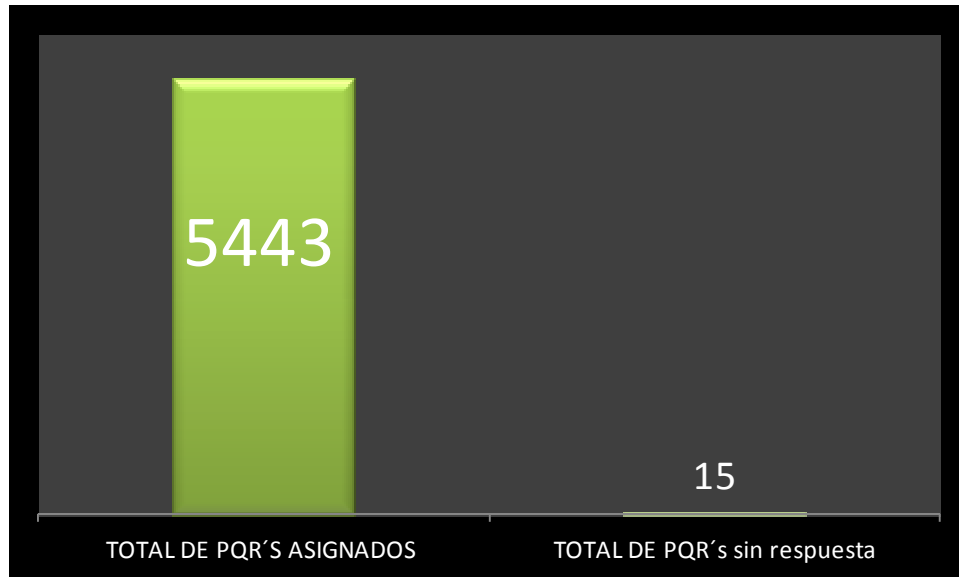




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## Estado General de los requerimientos sin Respuesta

Gráfica N° 8 resultado general del seguimiento a PQR's sin respuesta



### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien PQR's sin trámite y/o cierre, se registren acciones de mejoramiento en el **plan de mejoramiento** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia. Igualmente se recomienda 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 garantizar el trámite y cierre oportuno a los PQR's sin respuesta por parte de las dependencias.
- Se debe realizar seguimiento por los Coordinadores de grupo a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley
- Conforme a lo solicitado por la Subdirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, bajo el oficio 2-2012-17420 y radicado en

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



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

BP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

la SDA 2012ER045208, se hace necesario tener en cuenta que las respuestas que se envíen a los Ciudadanos cumplan con requisitos de Calidad, Calidez y Oportunidad, dichos conceptos pueden ser consultados en el radicado citado anteriormente.

- Generar los cierres pendientes tanto en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les haya generado actuaciones
- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al Ciudadano sobre las actuaciones que la SDA genera para dar trámite oportuno y de Calidad.
- Se solicita a las diferentes dependencias de la SDA no enviar respuestas para cierre en el aplicativo SDQS a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ya que estas deben ser cerradas directamente desde los usuarios del SDQS de la SDA, que posean el perfil parametrizado para realizar esta tarea.

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

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



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

NP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA