

**INFORME  
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2014**

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

**NOVIEMBRE DE 2014**

## 1. GENERALIDADES

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

Tabla N°1. Normatividad aplicable

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

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

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia FOREST de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es gestionada por el área de Quejas y Soluciones. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de Octubre de 2014 y recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, correo institucional, correo del Defensor del Ciudadano, correo del Observatorio Ambiental, Oficina de radicación y SDQS.

Esta información es registrada, clasificada en el aplicativo SDQS y Forest, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por el procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y reclamos. Aquellos radicados que no son competencia de esta institución son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados y/o aplicativo SDQS.

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

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Octubre de 2014, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL SEISCIENTOS DIECISEIS (1616)** procesos, cifra que comparada con el mes de Septiembre de 2014 disminuyó en **OCHENTA Y OCHO (88)** procesos, el cual registró un total de **MIL SETECIENTOS CUATRO (1704)** unidades recibidas, esto equivale a una disminución del 6%.

**Canal Telefónico:** **CIENTO SETENTA (170)** unidades que corresponde al **11%** del total de procesos recibidos, *SIETE (7) unidades MENOS que el mes de Septiembre de 2014 el cual registró un total de CIENTO SETENTA Y SIETE (177) unidades recibidas por este canal, esto equivale a una DISMINUCIÓN del 4% para este canal de recepción.*

**Canal presencial – oficina de radicación:** **SETECIENTOS CINCUENTA Y UN (751)** unidades, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 46% de participación (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 **TREINTA Y TRES (33) procesos MENOS que el mes de Septiembre de 2014 el cual registró un total de SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO (784) unidades recibidas por este canal, esto equivale a una disminución del 4% para este canal de recepción.**

**Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: TRECIENTOS OCHENTA (380)** unidades correspondientes al 24% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron NOVENTA Y DOS (92) *procesos MENOS que el mes de Septiembre de 2014, el cual registró un total de CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS (472)* requerimientos ingresados por este canal, esto equivale a una disminución del 22% para este canal de recepción.

**Correo electrónico: TRECIENTOS QUINCE (315)** unidades, correspondientes al 19% de participación; aumentó en CUARENTA Y CUATRO (44) unidades Vs el mes anterior el cual registró un total de **DOSCIENTOS SETENTA Y UN (271)** unidades, esto equivale a un aumento del 14 % para este canal de recepción,

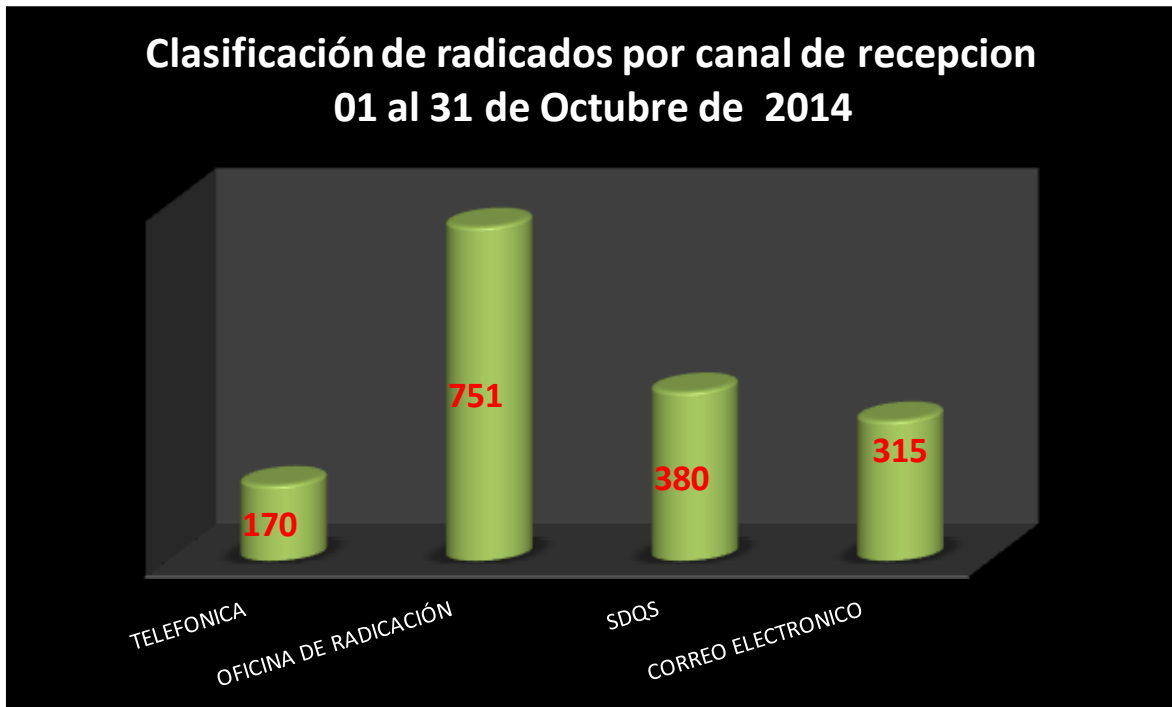
En aras de brindar una recepción, radicación, clasificación y seguimiento idóneo a los PQRs recibidos al procedimiento Quejas y Reclamos, de la manera más Cordial y Comedida solicitamos que las solicitudes Ciudadanas que sean recibidas por el correo electrónico [defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co)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

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), considerando que desde el procedimiento del Defensor del Ciudadano los ciudadanos(as)- usuarios(as) interponen PQR´s NO reiteradas, respecto de los trámites prestados por la SDA, para obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes [defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co](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° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Septiembre de 2014

<b>NOMBRE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
TELEFONICA	170	11
OFICINA DE RADICACIÓN	751	46
SDQS	380	24
CORREO ELECTRONICO	315	19
<b>TOTAL</b>	<b>1616</b>	<b>100</b>

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 01 al 30 de Septiembre de 2014



## INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)

**QUEJA AMBIENTAL:** 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)

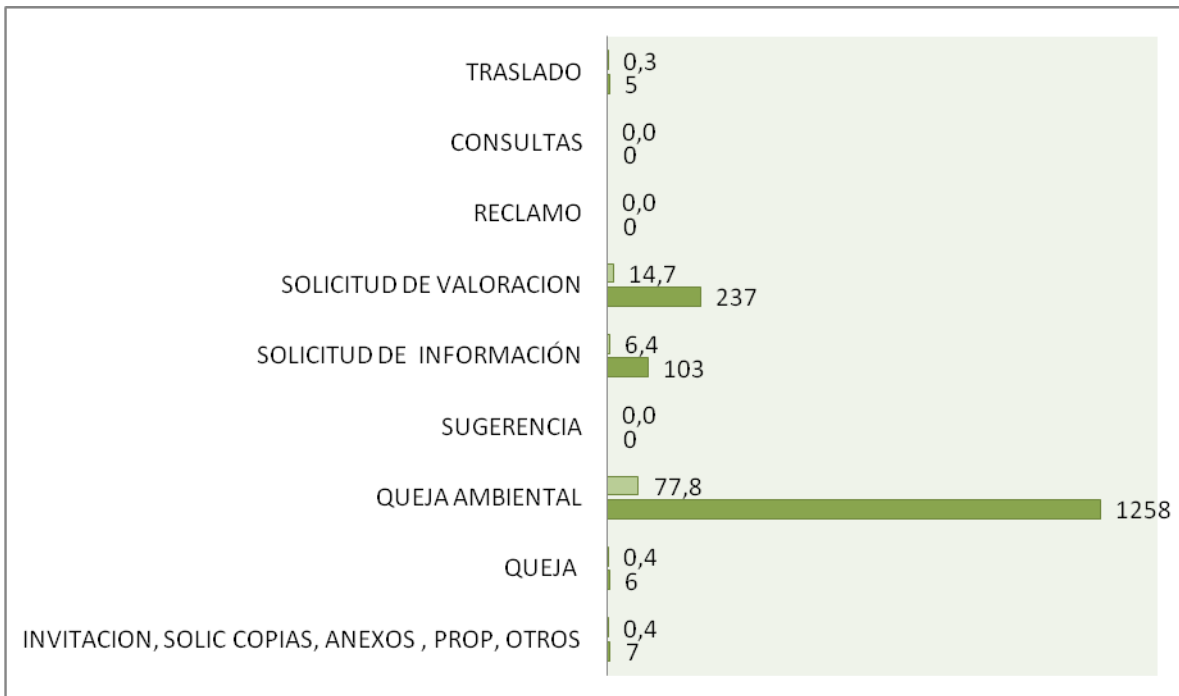
## CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1616 procesos para el mes de Octubre de 2014, fue de la siguiente manera: 1258 procesos (77.8%) corresponden a **quejas ambientales**; 237 (14.7%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 103 (6.4%) a **solicitudes de información**, 5 unidades (0.3%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**, 6 unidades (0.4%) corresponden a **quejas contra servidores, otros procesos** 07 unidades equivalente al 0.4%.

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

NOMBRE	NUMERO	%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	7	0,4
QUEJA	6	0,4
QUEJA AMBIENTAL	1258	77,8
SUGERENCIA	0	0,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	103	6,4
SOLICITUD DE VALORACION	237	14,7
RECLAMO	0	0,0
CONSULTAS	0	0,0
TRASLADO	5	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>1616</b>	<b>100,0</b>

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





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

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

De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 31 de Octubre de 2014, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 888 registros (55%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (442 unidades) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: (370 unidades) y publicidad exterior **visual**: (76 unidades).

A continuación se indican las Localidades en las cuales la Ciudadanía presentó en mayor número sus requerimientos; por lo anterior se registra que para el mes de Septiembre de 2014 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 337 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 98 solicitudes, tercer lugar la localidad de **KENNEDY** con 78 unidades, cuarto lugar **FONTIBON** con 46 unidades.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 372 registros (23%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (361 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (11 unidades).

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 77 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 69 solicitudes, le siguen en su orden: **USAQUEN** con 63 solicitudes, **KENNEDY** 29 unidades.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 137 unidades (8.4%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (95 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (42 unidades).

En cuanto a las localidades para el mes de Octubre de 2014 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 49 solicitudes, en segundo lugar se encuentran las localidades de **KENNEDY** y **USAQUEN** con 11 solicitudes cada una.

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 90 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (86 unidades), **residuos hospitalarios** (3 unidades) e **infraestructura (1 unidad)**.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 33 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **USAQUEN** con 14 solicitudes, tercer lugar **KENNEDY** con 10 unidades

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

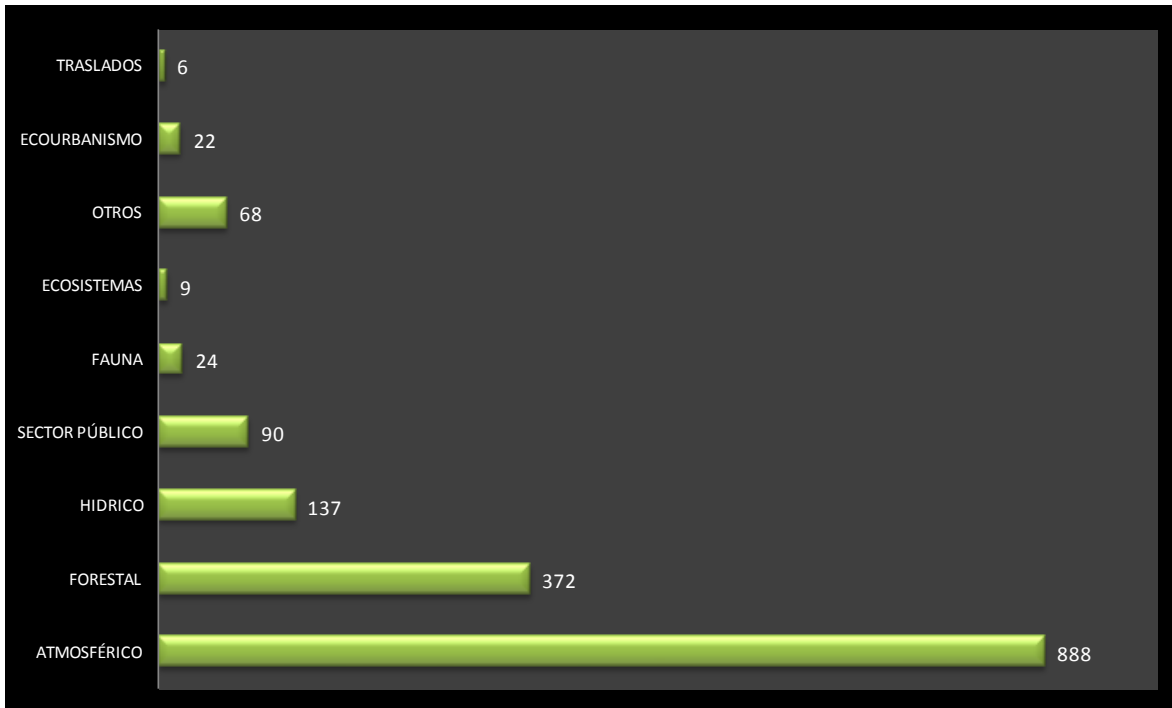
Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto temas y localidades, lo anterior para que esta información sirva de insumo a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

Tabla Nº 4 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-31 de Octubre de 2014

TEMA	AFECCION	BOSA	CHAPINERO	CIUDAD BOLIVA	ENGATIVA	FONTIBON	KENNEDY	PUENTE ARANDA	EL URIBE	UAN CRISTOBAL	SANTA FE	SUBA	TEUSAQUILL	USAQUEN	TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION
ATMOSFERICO	AIRE	5	271	2	7	13	16	12	4	2	0	17	3	5	888	370
	AUDITIVA	29	337	17	43	32	59	27	18	6	12	98	37	54		442
	VISUAL	0	18	2	4	2	3	3	2	1	2	6	6	19		76
FORESTAL	PODA/TALA	5	74	4	20	24	24	12	5	6	3	69	24	63	372	361
	MADERAS	0	3	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	11	
HIDRICO	VERTIMENTOS	1	27	2	5	6	7	3	1	0	2	6	4	9	137	95
	RESIDUOS	2	22	1	1	3	4	0	0	1	0	0	1	2		42
	MINERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	SUELO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	HIDROCARBUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	CANTERAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	0	30	1	5	4	9	2	1	2	2	8	4	14	90	86
	INFRAESTRUCT	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1
	RESID HOSP	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		3
FAUNA	TENENCIA	2	8	0	1	2	1	0	1	0	2	3	2	2	24	24
	COMERCIALIZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	9	9
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	0	10	0	0	0	2	1	2	0	0	1	1	3	22	22
TRASLADOS	TRASLADOS	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	6	6
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	OTROS	0	43	1	0	1	4	2	3	0	0	4	3	2	68	68
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>564</b>	<b>26</b>	<b>77</b>	<b>87</b>	<b>136</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>190</b>	<b>77</b>	<b>149</b>	<b>1616</b>	<b>1616</b>

### 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

#### 3. RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S UNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN DEL 01 de Enero al 31 de Octubre de 2014:

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 31 de Octubre de 2014 se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado por 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 99,1% tiene respuesta parcial y/o definitiva , 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 DE DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2014 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2014.**

En la Tabla No.5 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se le ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 31 de Octubre de 2014 y cuyo vencimiento se programa para los meses de Octubre y noviembre de 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar lo ocupa la **Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual** a la cual se le han clasificado un total de **5743** PQR's, de los cuales **4742 (83%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **1001 (17%)** con términos vencidos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo; cifra que permanece constante en esta Subdirección frente al seguimiento realizado en el mes de Agosto de 2014.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **3356** PQR's, de los cuales **3312 (99%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **44 (1)** fuera de términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a esta Subdirección.

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** a la cual se le han clasificado un total de **897** PQR's, de los cuales **826 (92%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **71 (8%)** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **16** procesos (cifra más alta de vencimientos en el período) y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 27 de Noviembre de 2014 a las 2:30 p.m.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **689** PQR's, de los cuales **647 (94%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **42 (6%)** con respuesta fuera de los términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a esta Subdirección.

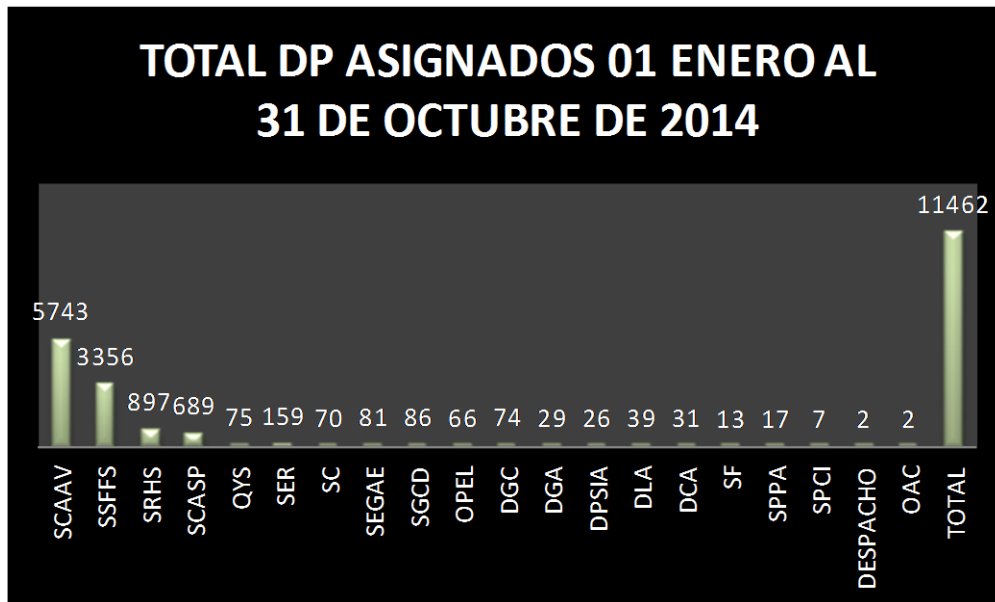
La **Oficina de Educación Participación Educación y Localidades** con 66 PQR's asignadas en la vigencia del presente estudio, presenta **2** PQR sin trámite al cual se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día el 27 de Noviembre de 2014 a las 2:30 p.m.

La **Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad** con 159 PQR's asignadas en la vigencia del presente estudio, presenta **1** PQR sin trámite al cual se le venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día el 27 de Noviembre de 2014 a las 2:30 p.m.

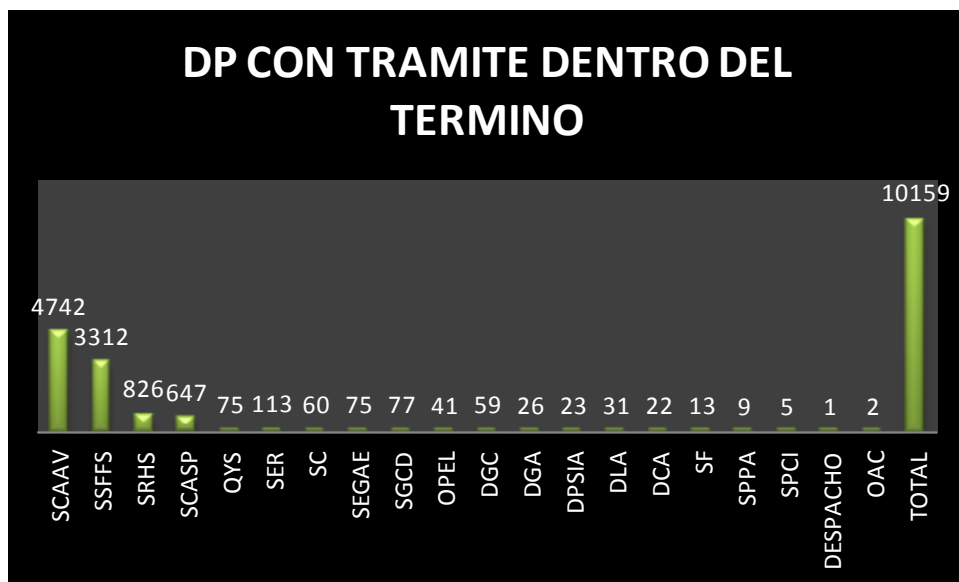
En la tabla N° 5 y en las gráficas N°s 5,6 y 7, se presenta el consolidado de la vigencia y las de las dependencias de la SDA a las cuales se les ha asignado PQR's en menor porcentaje para lo corrido del período en estudio, así como el total de tramites sin actuación dentro y fuera de los términos

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

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2014	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA
SCAAV	4742	1001	5743	0
SSFFS	3312	44	3356	0
SRHS	826	71	897	16
SCASP	647	42	689	0
QYS	75	0	75	0
SER	113	46	159	1
SC	60	10	70	0
SEGAE	75	6	81	0
SGCD	77	9	86	0
OPEL	41	25	66	2
DGC	59	15	74	0
DGA	26	3	29	0
DPSIA	23	3	26	0
DLA	31	8	39	0
DCA	22	9	31	0
SF	13	0	13	0
SPPA	9	8	17	0
SPCI	5	2	7	0
DESPACHO	1	1	2	0
OAC	2		2	0
<b>TOTAL</b>	<b>10159</b>	<b>1303</b>	<b>11462</b>	<b>19</b>



Gráfica N° 5: Derechos de Petición con trámite y dentro del término vigencia 01 de Enero al 31 de Octubre de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Octubre y Noviembre de 2014



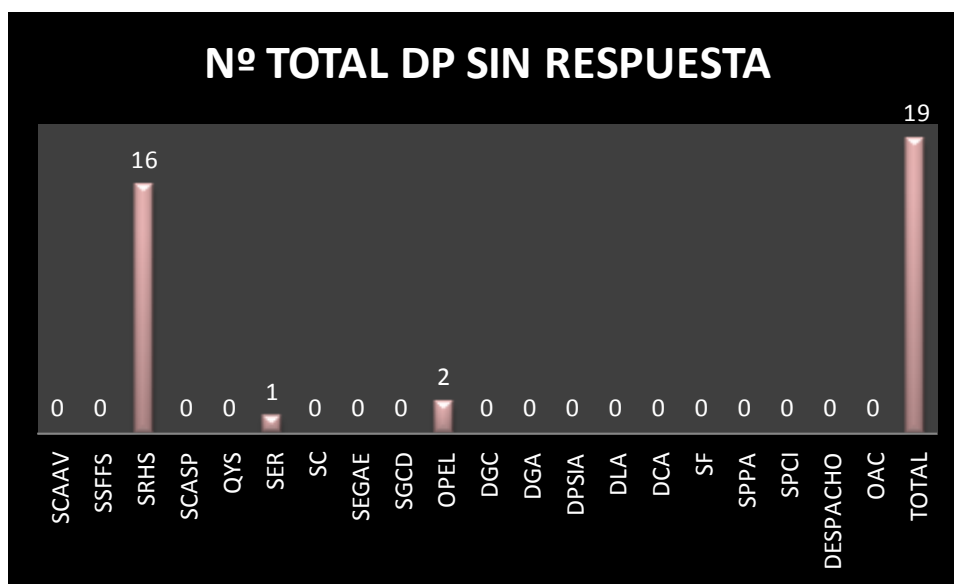
Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término vigencia 01 de Enero al 31 de Octubre de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Octubre y Noviembre de 2014.



## REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2014

Como resultado general del seguimiento a PQR's sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia de asignación 01 de Enero al 31 de Octubre de 2014, cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Octubre y noviembre de 2014, es importante indicar que de un total de **ONCE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS (11462)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, el **0.16 %** de ellas **19 unidades** se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST), lo anterior evidencia un **AUMENTO** de PQR's sin respuesta Vs el mes de Octubre de 2014 de **16 unidades (80%)**, ya que en dicho mes se presentaron **3** PQR's sin respuesta.

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



Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2014, se obtiene que el **11%** de ellas (**1303** unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **89%** (**10159** unidades) dentro de los términos, Por lo anterior se recomienda enviar el 100% las respuestas dentro de los plazos estipulados dentro de la "LEY 1437 Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"



Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA	RESPUESTA DENTRO DEL	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
10507	2014ER167991	2930189	31/10/2014	T	F	OPEL	Clara Ines Quinche
10717	2014ER171430	2934209	07/11/2014	T	F	G - PARTICIPACION	Judy Chaves Malagon
11198	2014ER178843	2943724	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11199	2014ER178847	2943729	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11200	2014ER178850	2943733	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11201	2014ER178851	2943735	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11202	2014ER178852	2943737	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11204	2014ER178854	2943744	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11205	2014ER178855	2943747	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11206	2014ER178856	2943750	20/11/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUNO	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11207	2014ER178858	2943753	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11208	2014ER178860	2943757	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11209	2014ER178861	2943760	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Alcira Maria Morales
11210	2014ER178864	2943764	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Alcira Maria Morales
11211	2014ER178865	2943767	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11212	2014ER178867	2943769	20/11/2014	T	F	G - HIDROCARBUROS	Alcira Maria Morales
11299	2014ER179992	2945098	21/11/2014	T	F	G - AGUAS SUBTERRANEAS	Yesid Edison Vargas Suarez_2
11375	2014ER180850	2946319	24/11/2014	T	F	SER	CATALINA ARIAS AGUDELO
11428	2014ER181337	2946937	25/11/2014	T	F	G - SALITRE TORCAY	Yesid Edison Vargas Suarez_2

Teniendo en cuenta la acción de mejoramiento N° 249, inscrita en el mapa de mejoramiento por procesos de la Entidad por la cual se identifica la necesidad que las dependencias de la SDA den respuestas definitivas de los requerimientos a los cuales se han realizado respuestas parciales. Se debe tener en cuenta los tiempos dados por la normatividad vigente para el trámite de Derechos de Petición y solicitudes en la entidad. Por lo anterior se solicitó por medio del memorando interno, radicado bajo el N° 2014IE052169, dirigido a Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y servidores encargados del seguimiento al trámite de derechos de petición en las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente, para que se adelanten las Acciones a desarrollar para dar respuestas definitivas a los derechos de petición en esta condición de respuesta parcial; a su vez se informe a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario sobre las mismas.

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

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

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

- de acuerdo a lo solicitado por la Oficina de Control Interno de la SDA, en la comunicación Informe preliminar de Auditoría Interna a " PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS", (Decreto 371 de 2010 art.3, Circular 03 de 2011, Ley 1474 de 2011 ART.76 Y CIRCULAR 001 DE 2011), me permito informar así como solicitar se realicen las actividades pertinentes de acuerdo a su competencia a las siguientes recomendaciones:
  1. Incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término. Cada directivo presentará en este Comité un informe del estado de las PQR a cargo de su dependencia (el cual servirá de insumo para los informes mensuales de seguimiento) e incluirán las justificaciones o motivaciones de esta situación y los compromisos y acciones correctivas del caso. Situación a la cual se realizará seguimiento en la próxima reunión y quedará constancia en las actas correspondientes. Igualmente, presentar en este Comité un resumen de los resultados del informe denominado *"Evaluación y seguimiento a claridad o calidad, calidez, oportunidad y coherencia de 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 2014, el resultado general de dicho seguimiento no encontró PQR's sin trámite o respuesta parcial o definitiva, por lo cual se dio respuesta al 100% de los procesos asignados para esta vigencia.
- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el **plan de mejoramiento** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que 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