



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

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

**ABRIL 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-GP022



**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

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

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

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-CO20259 / NP-CO20208 / NP-01022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 Marzo de 2013 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 (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 Marzo de 2013, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió **QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PROCESOS (542)** por los siguientes canales: **Canal Telefónico:** SETENTA Y DOS (72) unidades que corresponde al 13% del total de procesos recibidos (*DIEZ 10 procesos menos que el mes de Febrero de 2013 el cual registró un total de SETENTA Y DOS 72 procesos*); **Canal presencial – oficina de radicación:** con TRECIENTOS SESENTA Y NUEVE 369 unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 68% (en este mes se recibieron CIENTO DOCE 112 *procesos menos que el mes de Febrero de 2013 el cual registró un total de CUATROCIENTOS OCHENTA Y UNA 481 unidades*); por el canal virtual **SDQS:** NOVENTA Y SEIS (96) procesos correspondientes al 18% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron TREINTA Y SEIS 36 *procesos menos que el mes de Febrero de 2013 el cual registró un total de CIENTO VEINTI OCHO 128 unidades*; para el mes de Febrero de 2013 se recibieron por el **Correo electrónico** (defensor del Ciudadano): 5 PQR's, correspondientes al 1% de participación (*disminuyó en una 5 unidades Vs el mes anterior el cual arrojó 10 registros*). Para el mes de Febrero de 2013 se asignaron CIENTO TREINTA Y NUEVE 139 procesos menos que el mes inmediatamente anterior, lo que corresponde a una disminución del 28% del total de solicitudes recibidas (Tabla 2 y grafica 1);

Por otra parte y teniendo en cuenta el aumento en el número de radicados recibidos por el canal ventanilla de radicación para los períodos de Noviembre, Diciembre de 2012, Enero, Febrero y Marzo de 2013, se hace necesario tener en cuenta que a partir del 26 de Noviembre de 2012 las solicitudes que ingresaban a través de la ventanilla de radicación de derechos de petición se unifican con la ventanilla quejas y/o reclamos obedeciendo 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. Como resultado se expide la resolución 01365 de Noviembre de 2012 "Por medio de la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 5575 de 2009 y 5867 de 2011 dentro de Sistema Integrado de Gestión de la SDA". (Se deroga el procedimiento de Derechos de Petición).





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 Marzo de 2013

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	72	13
OFICINA DE RADICACIÓN	369	68
SDQS	96	18
WEB (Correo electrónico)	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100</b>

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



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-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta los siguientes 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.



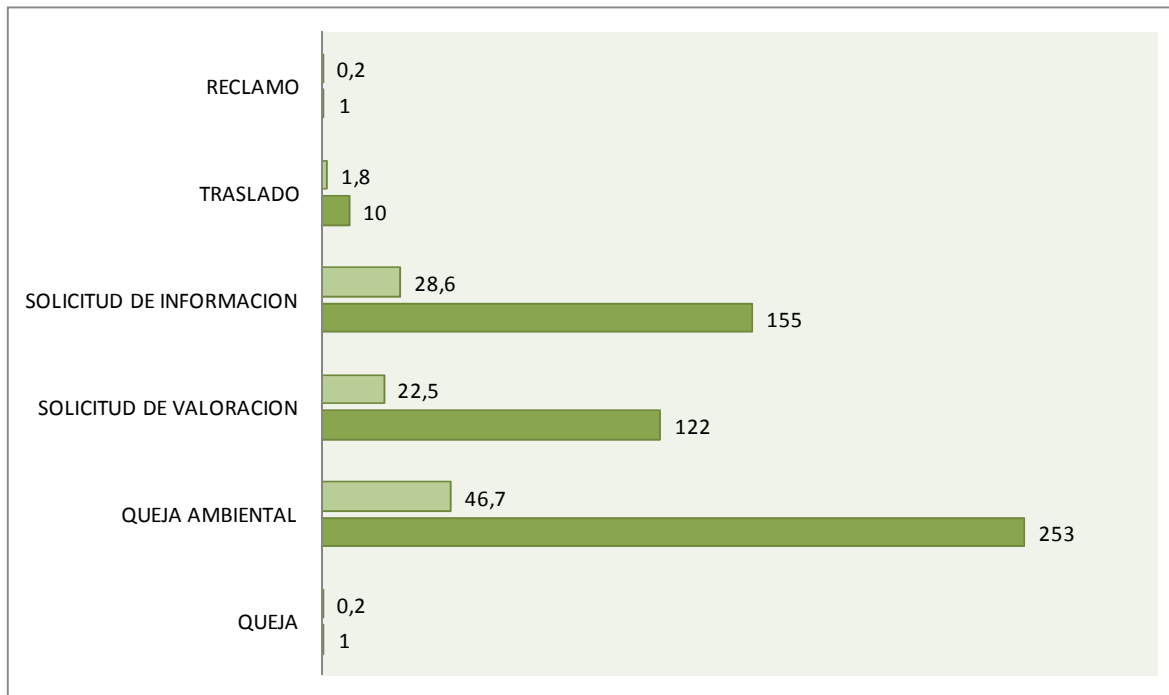
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

NOMBRE	NUMERO	%
QUEJA	1	0,2
QUEJA AMBIENTAL	253	46,7
SOLICITUD DE VALORACION	122	22,5
SOLICITUD DE INFORMACION	155	28,6
TRASLADO	10	1,8
RECLAMO	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100,0</b>

Teniendo en cuenta el cuadro anterior el comportamiento de los 542 procesos para el mes de Marzo de 2013 fue de la siguiente manera: 253 procesos (46.7%) que corresponden a quejas ambientales; 155 unidades (28.6%) corresponden a solicitudes de información, 122 (22.5%) solicitudes de valoración, 10 (1.8%) traslados por no competencia a otras Entidades y 1 (0.2%) reclamo y 1 queja

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



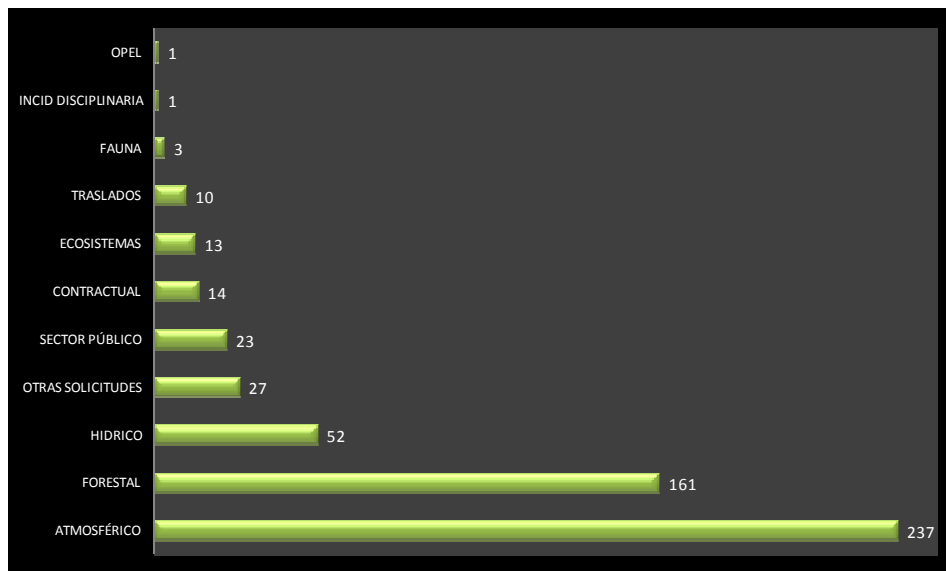


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

### 3. CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

De los procesos clasificados a las áreas de acuerdo con su competencia 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 población 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 Marzo de 2013, el tema por contaminación Atmosférica con 237 registros (44%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación auditiva (158 unidades), aire, (46 unidades) y visual (33 unidades); en segundo lugar se encuentra el tema Forestal con 161 registros (30%) y lo relacionan con las solicitudes de poda y tala (160 unidades) y maderas (1 unidad). Se tienen otros tipos de requerimientos por su tema los cuales se relacionan en su orden: en tercer lugar el recurso Hídrico con 52 unidades (10%) y lo relacionan principalmente con vertimientos (45 unidades) Residuos peligrosos (4 unidades), residuos (2 unidades) y Canteras (1 unidad) ; en cuarto lugar se encuentran otras solicitudes (notificaciones, invitaciones con 27 unidades), en quinto lugar se encuentra el tema Sector Público con 23 unidades (4%) y lo relacionan principalmente en infraestructura (14 unidades), escombros (7 unidades) y residuos hospitalarios (2 unidades); las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones descritas en su orden.

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







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

ATMOSFÉRICO	237	44%
FORESTAL	161	30%
HIDRICO	52	10%
OTRAS SOLICITUDES	27	5%
SECTOR PÚBLICO	23	4%
CONTRACTUAL	14	3%
ECOSISTEMAS	13	2%
TRASLADOS	10	2%
FAUNA	3	1%
INCID DISCIPLINARIA	1	0%
OPEL	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>

Gráfica N° 4 clasificación de los PQR's de acuerdo al tipo de afectación



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



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

NP-CO2029 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

#### 4. 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 les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo. Para el mes de Marzo de 2013 la Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual con 238 unidades presenta el mayor número, seguido por la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 167 unidades. En tercer lugar de asignación la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 58 PQR'S asignados y el cuarto lugar lo ocupa la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 21 unidades. La gráfica N° 6 y la tabla 4 muestran claramente este comportamiento.

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

OFICINA	Nº RADICADOS
SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	238
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE	167
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	58
SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	21
SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	13
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	11
OFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y LOCALIDADES	4
DIRECCION LEGAL AMBIENTAL	7
DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	2
SUBDIRECCION CONTRACTUAL	6
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	1
SUBDIRECCION DE PROYECTOS Y COOPERACION INTERNACIONAL	1
DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION AMBIENTAL	1
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4
SUBDIRECCION FINANCIERA	1
SUBDIRECCION DE POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES	3
SUBDIRECCION DE ECOURBANISMO Y GESTION AMBIENTAL EMPRESARIAL	4
<b>TOTAL</b>	<b>542</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-CO2029 / NP-CO2028 / NP-GR02

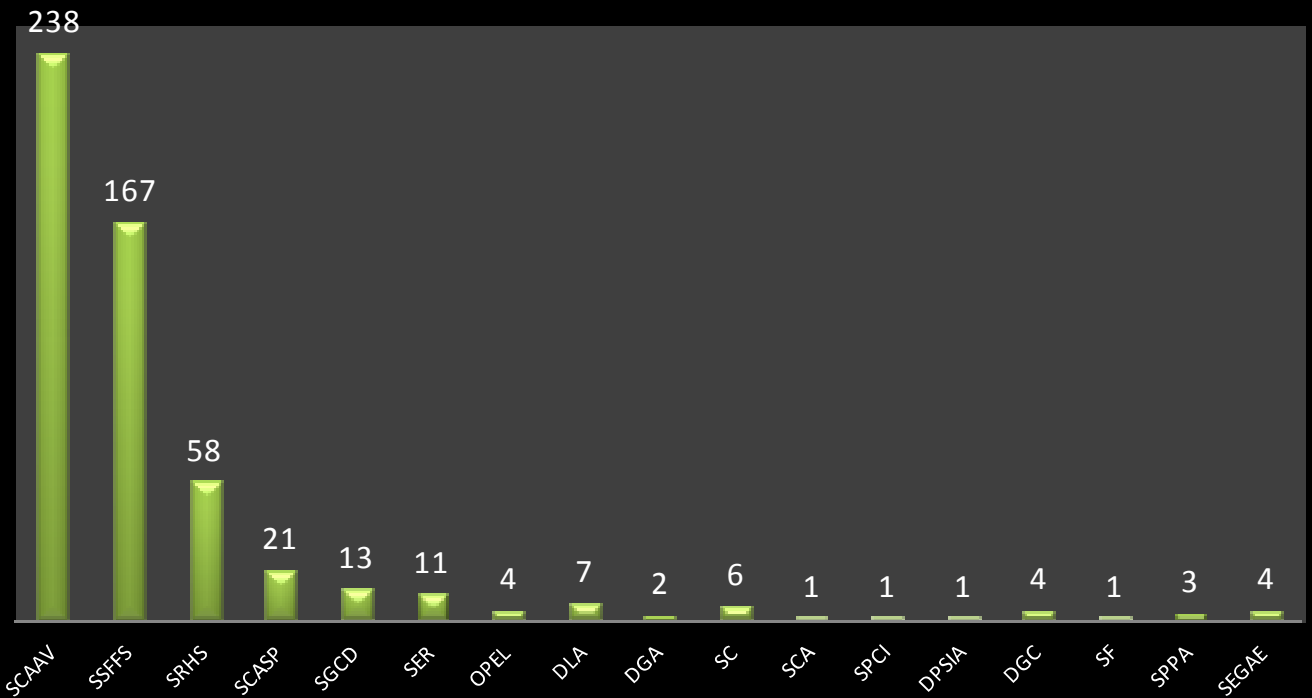


**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 6 Asignación por oficina o dependencia a peticiones quejas y/o reclamos para  
El período 01 al 31 de marzo 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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se adjunta a la presente el informe de Seguimiento a la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas, enviado por parte del Subdirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, radicado en la SDA bajo el N°2013ER031170, para los fines pertinentes .
- Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien PQR's vencidos en su 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 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- 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 parametrizados 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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA