



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

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

**JUNIO 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 Mayo 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 Mayo de 2013, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió **MIL CUARENTA Y CINCO (1045)** procesos, cifra que comparada con el mes de Abril de 2013 aumentó en DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE (299) (60%) procesos, el cual registró un total de SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS PROCESOS (746) recibidos.

**Canal Telefónico: CIENTO SETENTA (170)** unidades que corresponde al 16% del total de procesos recibidos (*VEINTI SEIS 26 unidades más que el mes de Abril de 2013 el cual registró un total de CIENTO CUARENTA Y CUATRO 144 unidades*)

**Canal presencial – oficina de radicación: SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO (755)** unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 72% (en este mes se recibieron DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 253 *procesos más que el mes de Abril de 2013 el cual registró un total de QUINIENTOS DOS 502 unidades*).

**Esta cifra representa la de mayor participación por canal de recepción a lo largo de las vigencias a las cuales se ha hecho seguimiento a la clasificación trámite y cierre de PQR'S desde el procedimiento de Quejas y/o Reclamos.**

**Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: CIENTO DIECINUEVE (119)** unidades correspondientes al 11% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron DIECINUEVE (19) *procesos menos que el mes de Abril de 2013 el cual registró un total de CIENTO TREINTA Y OCHO (138) procesos ingresados por este canal.*

Es importante resaltar que una de las causas que presentan el bajo 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.

**Correo electrónico defensor del Ciudadano: 1 PQR**, correspondientes al 0% de participación (disminuyó en una 1 unidad Vs el mes anterior el cual arrojó 2 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.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

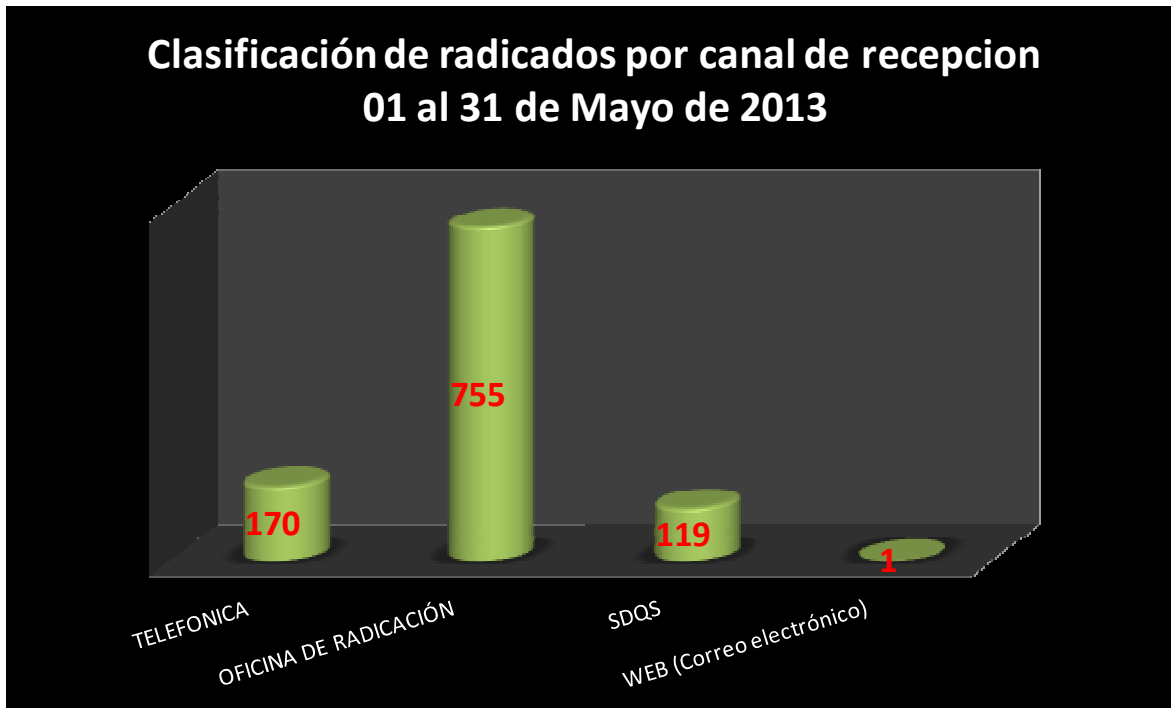
Igualmente cuando el Defensor del Ciudadano conoce alguna falencia, debilidad o falla en desarrollo del servicio prestado a la ciudadanía o usuarios en general.

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.

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

| NOMBRE                   | NUMERO      | %          |
|--------------------------|-------------|------------|
| TELEFONICA               | 170         | 16         |
| OFICINA DE RADICACIÓN    | 755         | 72         |
| SDQS                     | 119         | 11         |
| WEB (Correo electrónico) | 1           | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1045</b> | <b>100</b> |

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



NP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GP022

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

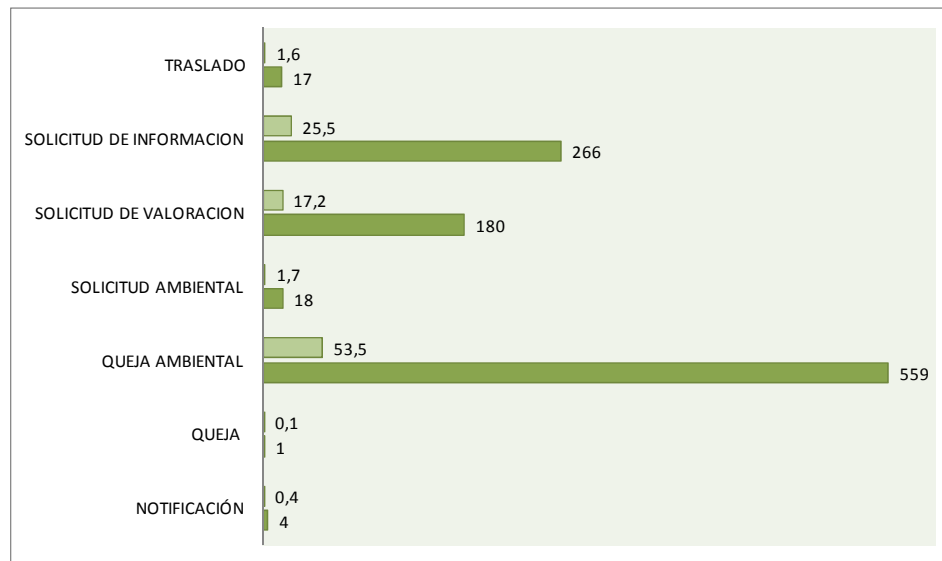
## CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

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

| NOMBRE                   | NUMERO      | %            |
|--------------------------|-------------|--------------|
| NOTIFICACIÓN             | 4           | 0,4          |
| QUEJA                    | 1           | 0,1          |
| QUEJA AMBIENTAL          | 559         | 53,5         |
| SOLICITUD AMBIENTAL      | 18          | 1,7          |
| SOLICITUD DE VALORACION  | 180         | 17,2         |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 266         | 25,5         |
| TRASLADO                 | 17          | 1,6          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1045</b> | <b>100,0</b> |

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, el comportamiento de los 1045 procesos para el mes de Mayo de 2013, fue de la siguiente manera: 559 procesos (53.5%) corresponden a **quejas ambientales**; 266 (25.5%) a **solicitudes de información**, 180 (17.2%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 18 (1.7%) son **solicitudes ambientales**, 17 (1.6%) son **traslados a otras entidades por no competencia**, 4 **notificaciones** 0.4%, **quejas contra funcionarios** y una queja (1) equivalente al 0.1%

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



### 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.

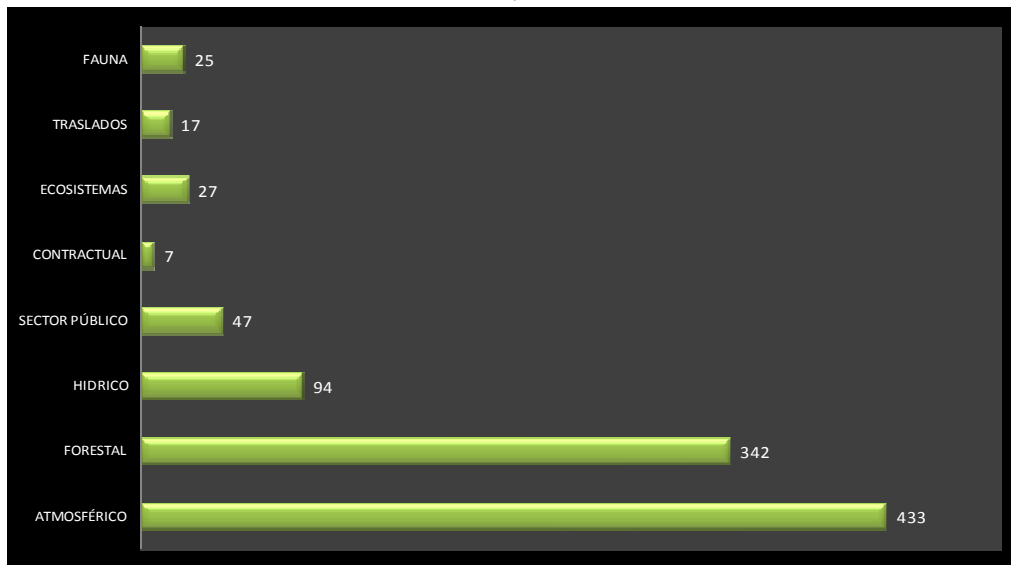
De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2013, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 433 registros (41%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (254 unidades), afectación del **aire**: (125 unidades) y publicidad exterior **visual**: (54 unidades).

En segundo lugar se encuentra el tema **Forestal** con 342 registros (33%) y lo relacionan con las solicitudes de  **poda y/o tala**  de árboles (325 registros) lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio; seguido con el tema **maderas** (17 unidades).

En tercer lugar se encuentra el recurso **Hídrico** con 94 unidades (9%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (91 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por residuos **peligrosos** (2 unidades), **residuos ordinarios** (1 unidad).

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 47 unidades (4%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (41 unidades), y **residuos hospitalarios** (6 unidades); las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción.

#### CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA



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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## CLASIFICACION DE LOS PQR'S DE ACUERDO A LA AFECTACIÓN

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



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

Para el análisis del indicador de seguimiento al trámite de PQR's en la entidad, para el período comprendido entre 1 y 31 de Mayo de 2013, se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado a las áreas, por parte de grupo de quejas y reclamos en cuanto a: quejas, quejas ambientales y traslados que son competencia de la SDA y que se deben tramitar en 15 días hábiles (Ley 1437 de 2011), las cuales arrojan un total de 392 procesos

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



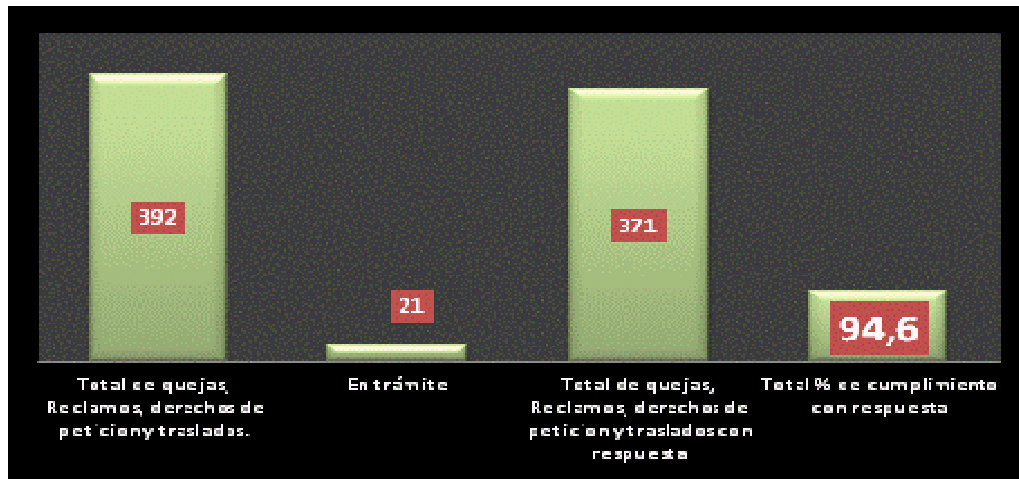
ISO 9001: 2008  
ISO 14001: 2004  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification

BP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

Gráfica N° 5 estado de la respuesta de acuerdo al tipo de documento



Por lo anterior, el grupo de quejas y reclamos, realizó un seguimiento al 100% de los requerimientos que vencían en el mes de mayo y que ingresaron en los meses de abril y mayo; Como resultado del anterior seguimiento se obtiene que el 95% de los requerimientos tienen respuesta, cifra que se mantuvo estable frente al porcentaje obtenido para el mes de Abril de 2013 , lo anterior a razón que en las áreas de la SDA se ha venido contratando el personal competente para gestionar las PQR's asignadas para el trámite correspondiente; igualmente para el mes de Mayo se continuaron realizando los seguimientos a los requerimientos sin cierre, en conjunto con los coordinadores asignados en cada área para la gestión de PQR's, especialmente con el de la SCAAV con el fin de dar trámite a las solicitudes asignadas.

#### 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 les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 31 de Mayo 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 **1493** PQR's de los cuales **27** se encuentran sin trámite o cierre (**2%**).

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** con **1173** unidades a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** con **358** PQR'S asignados de los cuales **9** se encuentran sin trámite o cierre (**3%**).

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** con **181** unidades a los cuales se le ha dado trámite parcial o definitivo al total de procesos asignados.

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 | % SIN RESPUESTA |
|---|--------------|-----------------------|-----------------|
| SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL       | 1493         | 27                    | 2%              |
| SUBDIRECCION DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE     | 1173         | 0                     | 0%              |
| SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO              | 359          | 9                     | 3%              |
| SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO       | 181          | 0                     | 0%              |
| QUEJAS Y SOLUCIONES                                       | 59           | 0                     | 0%              |
| SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD                   | 55           | 9                     | 16%             |
| SUBDIRECCION CONTRACTUAL                                  | 45           | 4                     | 9%              |
| SUBDIRECCION DE ECOURBANISMO Y GESTION AMBIENTAL EMPRESAR | 36           | 3                     | 8%              |
| SUBSECRETARIA GENERAL Y CONTROL DISCIPLINARIO             | 29           | 0                     | 0%              |
| OFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y LOCALIDADES          | 22           | 5                     | 23%             |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                          | 20           | 8                     | 40%             |
| DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL                            | 18           | 0                     | 0%              |
| DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION         | 17           | 0                     | 0%              |
| DIRECCION LEGAL AMBIENTAL                                 | 17           | 0                     | 0%              |
| DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL                            | 16           | 1                     | 6%              |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                   | 7            | 0                     | 0%              |
| SUBDIRECCIÓN D EPOLITICAS Y PLANES AMBIENTALES            | 6            | 0                     | 0%              |
| SUBDIRECCION DE PROYECTOS Y COOPERACION INTERNACIONAL     | 4            | 2                     | 50%             |
| DESPACHO  | 1            | 0                     | 0%              |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                         | 1            | 0                     | 0%              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3559</b>  | <b>68</b>             | <b>2%</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

BP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022

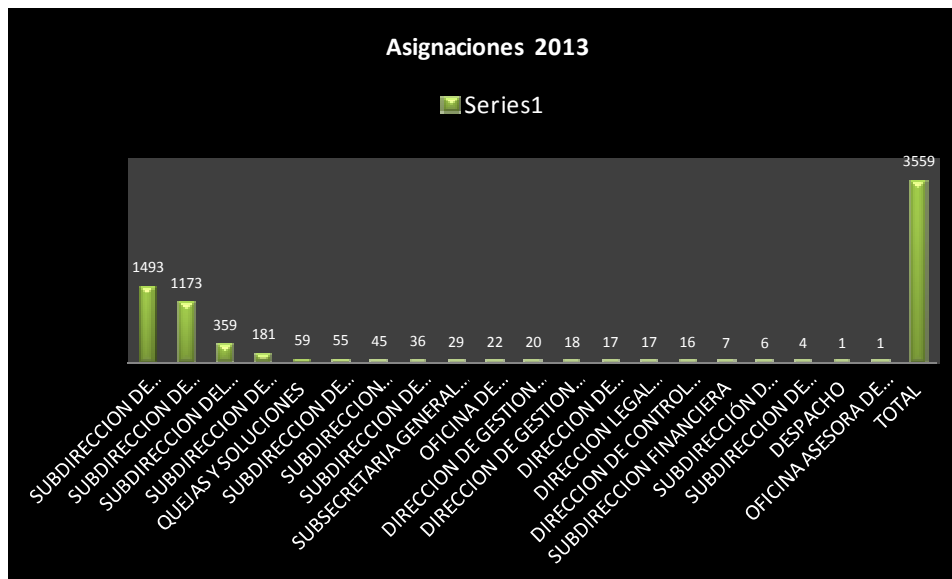


**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## Asignación por oficina o dependencia a peticiones quejas y/o reclamos para El período 01 de Enero al 31 de Mayo 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

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GP022



BOGOTÁ  
HUMANANA

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- 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