



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2013**

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

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**



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

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 30 de Abril 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 30 de Abril de 2013, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió **SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS (786)** procesos por los siguientes canales:

Canal Telefónico: CIENTO CUARENTA Y CUATRO (144) unidades que corresponde al 18% del total de procesos recibidos (*SETENTA Y DOS 72 unidades más que el mes de Marzo de 2013 el cual registró un total de SETENTA Y DOS 72 procesos*) es decir que por este canal aumentó en un 100% la recepción de requerimientos Ciudadanos para el período en estudio.

Canal presencial – oficina de radicación: con QUINIENTOS DOS (502) unidades cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 64% (en este mes se recibieron CIENTO TREINTA Y TRES 133 *procesos más que el mes de Marzo de 2013 el cual registró un total de TRECIENTOS SESENTA Y NUEVE 369 unidades*)

SDQS: CIENTO TREINTA Y OCHO (138) unidades correspondientes al 17% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron CUARENTA Y DOS 42 *procesos más que el mes de Marzo de 2013 el cual registró un total de NOVENTA Y SEIS (96) procesos ingresados por este canal.*

Correo electrónico (defensor del Ciudadano): 2 PQR's, correspondientes al 1% de participación (*disminuyó en una 3 unidades Vs el mes anterior el cual arrojó 5 registros*).

Para el mes de Abril de 2013 se asignaron DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 244 procesos más, lo que corresponde a un aumento del 26% del total de solicitudes recibidas versus el mes de febrero de 2013, en el cual se reporto un total de 542 unidades.

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



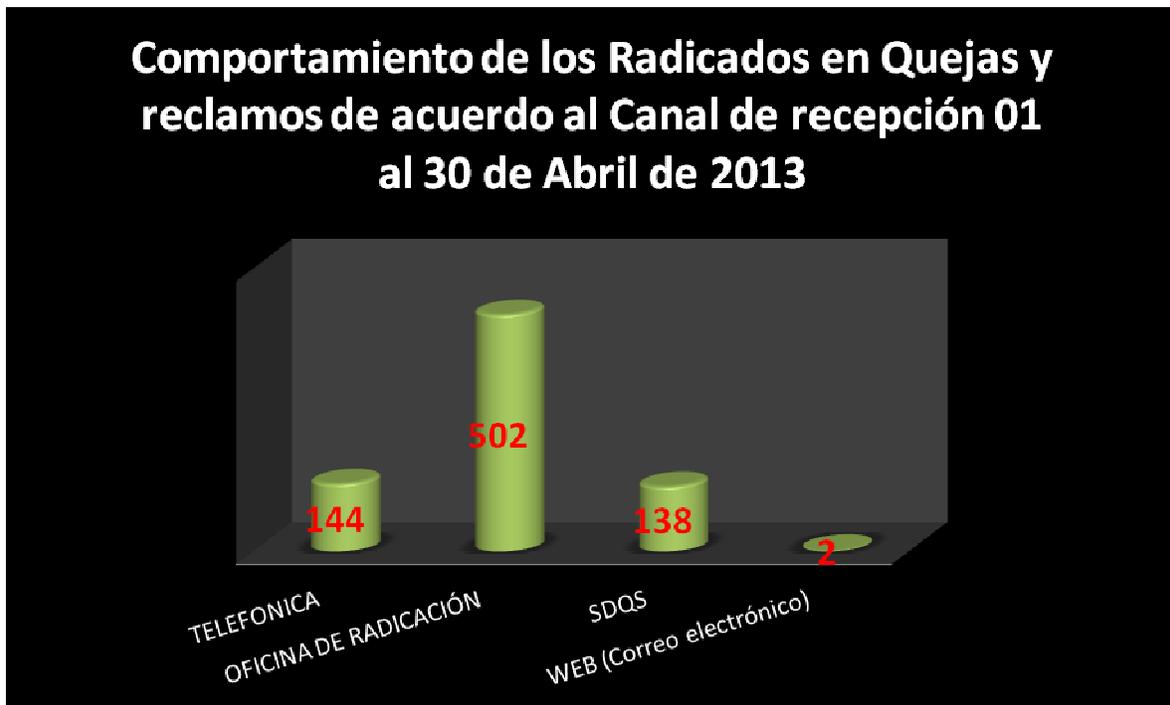
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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).

Tabla N° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Abril de 2013

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	144	18
OFICINA DE RADICACIÓN	502	64
SDQS	138	18
WEB (Correo electrónico)	2	0
TOTAL	786	100

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 silvicultura 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
Bogotá, D.C. Colombia



BOGOTÁ
HUMANANA



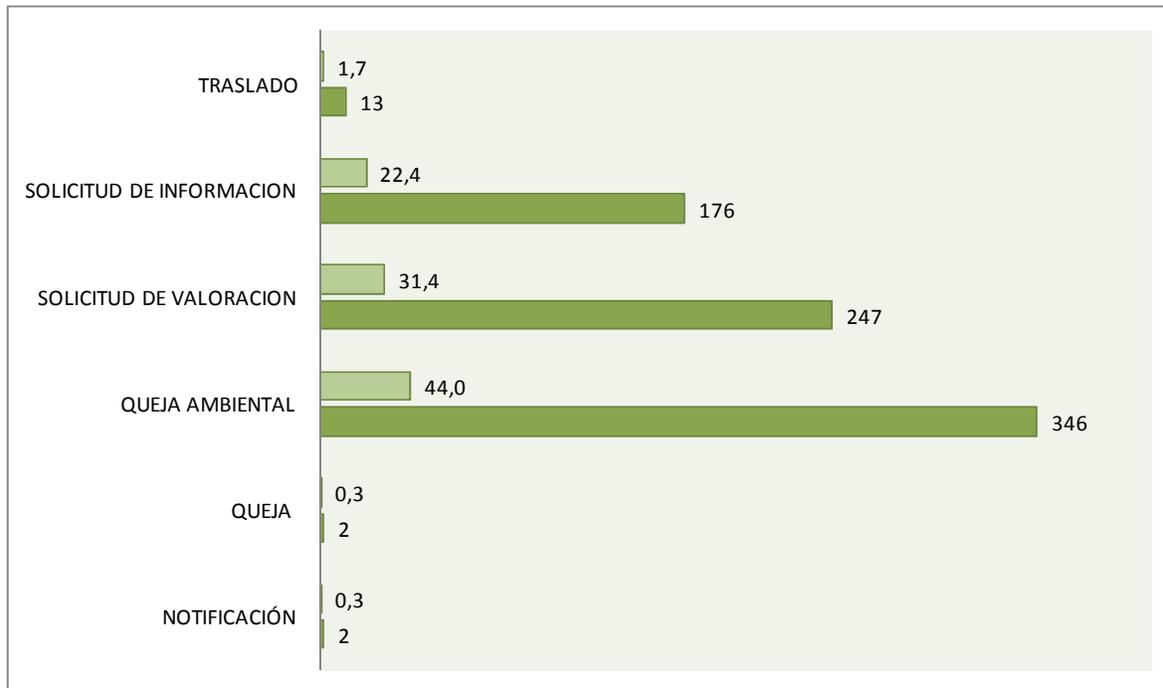
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

NOMBRE	NUMERO	%
NOTIFICACIÓN	2	0,3
QUEJA	2	0,3
QUEJA AMBIENTAL	346	44,0
SOLICITUD DE VALORACION	247	31,4
SOLICITUD DE INFORMACION	176	22,4
TRASLADO	13	1,7
TOTAL	786	100,0

Teniendo en cuenta el cuadro anterior el comportamiento de los 786 procesos para el mes de Abril de 2013 fue de la siguiente manera: 346 procesos (44%) que corresponden a quejas ambientales; 247 (31.4%) a solicitudes de valoración, 176 unidades (22.4%) corresponden a solicitudes de información, 13 (1.7%) traslados por no competencia a otras Entidades, 2 notificaciones 0.3%, quejas contra funcionarios 2 equivalente al 0.3%

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



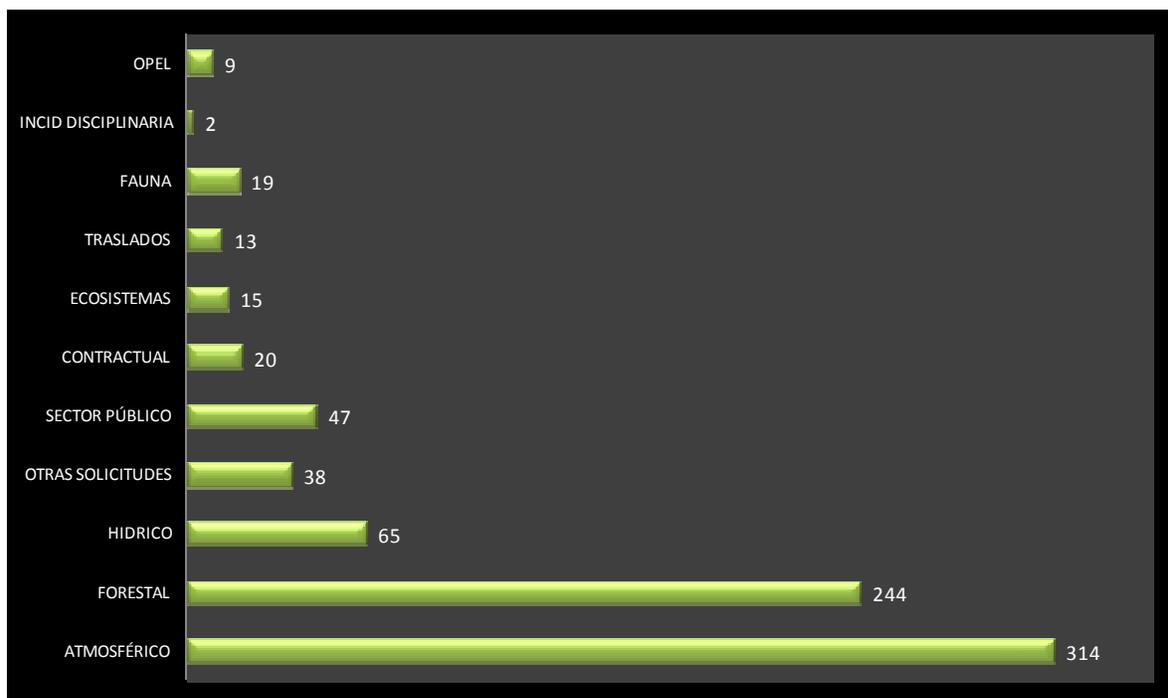


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 30 de Abril de 2013, el tema por contaminación **Atmosférica** con 314 registros (40%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva** (221 unidades), afectación del **aire**, (66 unidades) y publicidad exterior **visual** (244 unidades); en segundo lugar se encuentra el tema **Forestal** con 244 registros (31%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles(237 unidades) y maderas (7 unidades). Se tienen otros tipos de requerimientos por su tema los cuales se relacionan en su orden: en tercer lugar el recurso **Hídrico** con 65 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (45 unidades), **residuos ordinarios** (14 unidades), afectaciones al **suelo** (5 unidades), **Residuos peligrosos** (2 unidades), ; en cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público** con 47 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (42 unidades), **infraestructura** (4 unidades), y **residuos hospitalarios** (1 unidad); las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás menor proporción.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

BP-CO20259 / 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 Abril de 2013 la Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual con 313 unidades presenta el mayor número, seguido por la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 263 unidades. En tercer lugar de asignación la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 68 PQR'S asignados y el cuarto lugar lo ocupa la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 40 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
Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual	313
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	263
Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo	68
Subdirección del Control Ambiental al Sector Público	40
Subsecretaría General y de Control Disciplinario	30
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	17
Subdirección Contractual	20
Oficina de Educación Participación y Localidades	9
Subdirección de Ecurbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	7
Dirección de Control Ambiental	6
Dirección de Gestión Corporativa	5
Dirección de Gestión Ambiental	3
Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental	1
Dirección Legal Ambiental	1
Subdirección Financiera	1

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-GR022



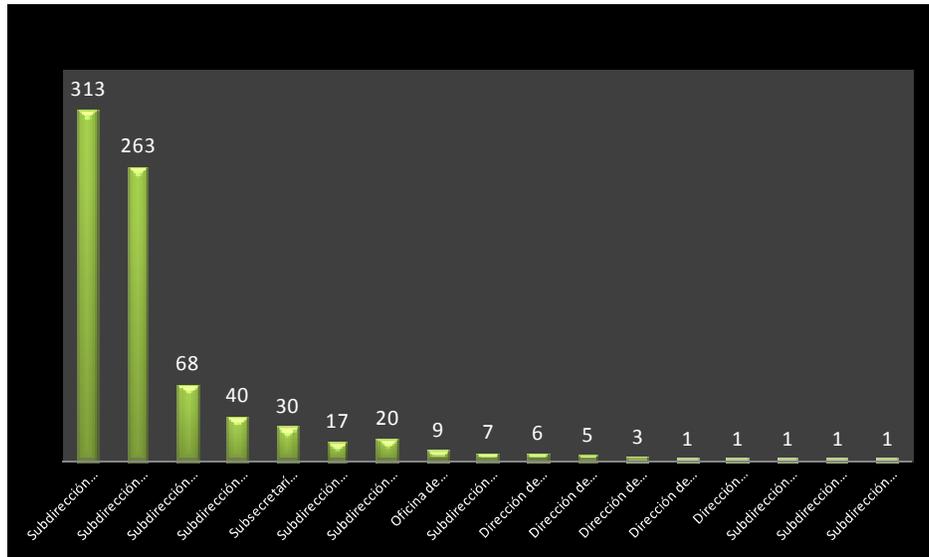
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional	1
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	1
TOTAL	786

Gráfica N° 6 Asignación por oficina o dependencia a peticiones quejas y/o reclamos para El periodo 01 al 30 de Abril de 2013



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como estrategia para dar respuesta oportuna de las PQR's interpuestas por la Ciudadanía, desde el procedimiento de quejas y reclamos se realizan reuniones semanales de seguimiento al interior de la SCAAV, área en la cual se encuentra el mayor porcentaje de PQR'S asignados, el objeto de estas reuniones es que a través de los Coordinadores de grupo se generen acciones de mejora por proceso, previa identificación del problema que conlleva a esta congestión.
- 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.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- 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.
- 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
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