



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME  
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2012**

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

**OCTUBRE DE 2012**

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



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

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GR022



**BOGOTÁ  
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 1. GENERALIDADES

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

Tabla N°1. Normatividad aplicable

Norma	Descripción
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	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. 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. 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.
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  
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

	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, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
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

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-CO2029 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

comprendido entre el 01 al 30 de Septiembre de 2012 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 y clasificada en el aplicativo SDQS y Forest y 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 Septiembre de 2012, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió trescientos dieciséis procesos (316) por los siguientes canales: Canal Telefónico, noventa y nueve (99) unidades que corresponde al 31% del total de procesos recibidos, Canal presencial - radicación, con setenta y cuatro (74) unidades correspondiente al 23%, y por el canal virtual SDQS: ciento cuarenta y tres (143) procesos, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación con un 45% del total de procesos recibidos durante el mes en estudio. Se recibieron 58 unidades más que el mes inmediatamente anterior, lo que corresponde a un aumento del 14% del total de recibidos (Tabla 2 y grafica 1)

Tabla N° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Septiembre de 2012

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	99	31
OFICINA DE RADICACIÓN	74	23
SDQS	143	45
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100</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-GP022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Septiembre de 2012



## 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

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 C020209 / NP C020208 / NP GP022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**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.

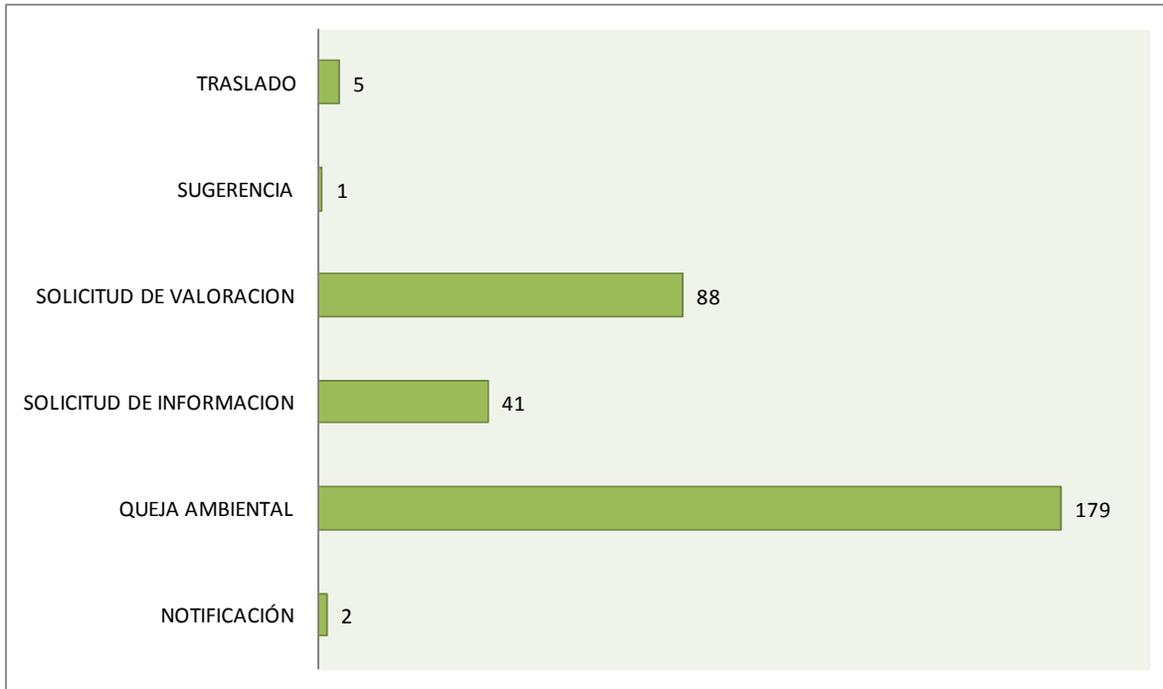
**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

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

NOMBRE	NUMERO	%
NOTIFICACIÓN	2	0,6
QUEJA AMBIENTAL	179	56,6
SOLICITUD DE INFORMACION	41	13,0
SOLICITUD DE VALORACION	88	27,8
SUGERENCIA	1	0,3
TRASLADO	5	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100,0</b>

Teniendo en cuenta el cuadro anterior el comportamiento de los 316 procesos para el mes de Septiembre de 2012 fue de la siguiente manera: 179 (56.6%) corresponden a quejas ambientales; a su vez 88 unidades (27.8%) corresponden a solicitudes de valoración forestal; para este período se presentaron 41 (13%) solicitudes de información, 5 (1.6%) traslados por no competencia a otras Entidades, 2 (0.6%) Notificaciones y 1 (0.3%) Sugerencia

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



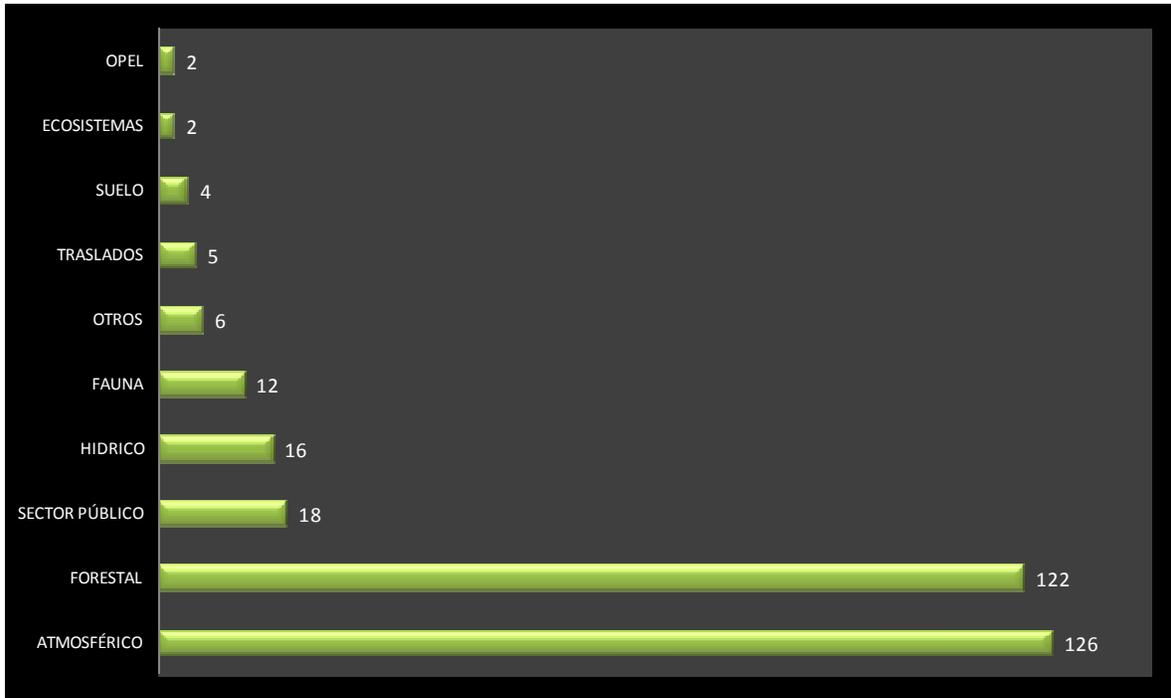
### 3. CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

De los procesos clasificados a las áreas 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 Septiembre de 2012, el tema por contaminación Atmosférica con 126 registros (40%) representa el primer lugar de PQR´S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación aire, auditiva y visual (en su orden), en segundo lugar se encuentra el tema Forestal con 122 registros (39%) y lo relacionan con las solicitudes de poda y tala. Se tienen otros tipos de requerimientos por su tema los cuales se relacionan en su orden: en tercer lugar el tema Sector Público con 18 unidades (6%) y lo relacionan principalmente por escombros, en cuarto lugar se encuentra el recurso Hídrico con 16 unidades (5%) y lo relacionan principalmente con vertimientos. La gráfica N° 3 muestra claramente este comportamiento



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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



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



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

NP-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

#### 4. COMPROMISOS A SEGUIR POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SDA

- 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 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