

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474
EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
31 DE ENERO DE 2019**

Tabla de Contenido

1. Fundamento Legal.....	Pág. 3
2. Metodología.....	Pág.4
3. Estructura para la atención de PQRS.....	Pág.4
4. Comportamiento y atención de las PQRS.....	Pág.5
5. Comparativo de PQRS radicadas entre el primer semestre y segundo semestre de 2017.....	Pág.7
6. Comportamiento de las PQRS en el segundo semestre de 2017.....	Pág.8
7. Conclusiones.....	Pág.11
8. Recomendaciones.....	Pág.12

INFORME ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

1. FUNDAMENTO LEGAL:

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaria Distrital de Ambiente.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”, en su artículo 3, numeral 3, respecto a los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital, determina que con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: “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 | y Soluciones...”

Circular Conjunta N° 006 de 2017, de la Secretaría General y Veeduría Distrital tiene como asunto la implementación Formato de Elaboración y Presentación de informes de Quejas y Reclamos dispuso que "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".

2. METODOLOGIA:

Para la realización de este informe, se tomó como insumo los informes estadísticos mensuales de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano, esto con el fin de que se facilite el seguimiento a las respuesta a las PQRS de manera oportuna y dicho informe genere un valor agregado para las dependencias de la SDA. Por lo anterior se relaciona en la Tabla 1, los números de radicados de cada uno de los informes correspondientes al segundo semestre del 2018:

TABLA 1. RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES REMITIDOS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	RADICADO FOREST	FECHA
JULIO	2018IE196550 Proceso 4178170	24/08/2018
AGOSTO	2018IE214512 Proceso 4202379	13/09/2018
SEPTIEMBRE	2018IE275929 Proceso 4237781	26/11/2018
OCTUBRE	2018IE279074 Proceso 4278466	27/11/2018
NOVIEMBRE	2018IE299368 Proceso 4307667	17/12/2018
DICIEMBRE	2019IE13853 Proceso 4332799	18/01/2019

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Adicionalmente se realizó la revisión de las actividades que componen el procedimiento 126PA06-PR21 “Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” Versión 1, teniendo en cuenta que el insumo principal fue generado por el sistema FOREST (Base de datos SDQS), del grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente.

3. ESTRUCTURA PARA LA ATECION DE PQRS:

La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con el grupo de Atención al Ciudadano, la cual dependen de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, que mediante el Decreto Distrital 109 del 16 de marzo de 2009, Art.12 literal k, se le asigna la función de *“Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos”*.

Por tal razón, es importante, resaltar que la atención a los ciudadanos interesados en establecer comunicación con la SDA, a través de los canales de atención donde la ciudadanía podrá solicitar trámites y servicios sobre los temas de competencia de la Entidad, dichos canales son:

PRESENCIAL

Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, cuando éstos acceden a los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Ambiente, con el fin de obtener información de manera personalizada, realizar trámites, solicitar servicios, asesoría y asistencia relacionada con la misión de la Entidad

TELEFÓNICO

Es el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para brindar información y recepcionar peticiones.

ATENCIÓN VIRTUAL

✓ CORREO ELECTRONICO

Es el canal electrónico institucional, donde se reciben solicitudes de información, peticiones, se brinda asesoría y permite comunicación directa con el ciudadano al momento de notificar a respuesta emitida por la entidad, con el fin de agilizar la entrega en términos de ley.

Para la recepción y radicación de PQRS están dispuestos los correos identificados como atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co.

✓ SDQS

El sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta virtual identificada como www.bogota.gov.co/sdqs que le permite a la ciudadanía registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

4. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada de los informes mensuales y la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, se observa, que la Secretaría Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el segundo semestre de 2018, recibió un total de 8920 PQRS. Se detalla lo recibido mes a mes, por tipología y la participación porcentual de cada uno de los ítems, los cuales se clasifican como se muestra en la tabla N°2.

TABLA 2. PQRS POR TIPOLOGIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018								
MES	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Total general
JULIO	3	1073	1	3	71	216	11	1378
AGOSTO	7	1181	1	9	62	224	10	1494
SEPTIEMBRE	8	1137	1	10	58	188	15	1417
OCTUBRE	4	1268	1	2	69	202	18	1564
NOVIEMBRE	8	1246	2	11	112	204	1	1584
DICIEMBRE	8	1061	3	7	75	327	2	1483
Total general	38	6966	9	42	447	1361	57	8920

Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

- ✓ **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (30 DÍAS)
- ✓ **CONTAMINACIÓN AMBIENTAL:** Definida 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), Tipificada como Derecho de petición.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Es el reconocimiento otorgado por la gestión realizada por parte de la Entidad.
- ✓ **NOTIFICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual se informa una determinada acción.
- ✓ **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)
- ✓ **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (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. (10 DÍAS)
- ✓ **TRASLADO POR NO COMPETENCIA:** Es la acción realizada a través de un documento oficial cuando el PQRS no es competencia de la Entidad.

NOTA 1: Se observa que en la tabla N° 2, la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia para el mes de junio de 2018 realizó el ajuste a la tipología en el aplicativo Forest de “Contaminación Ambiental”, por “Derecho de Petición” unificándolos con el fin de ajustarlo a la Ley 1755 de 2015.

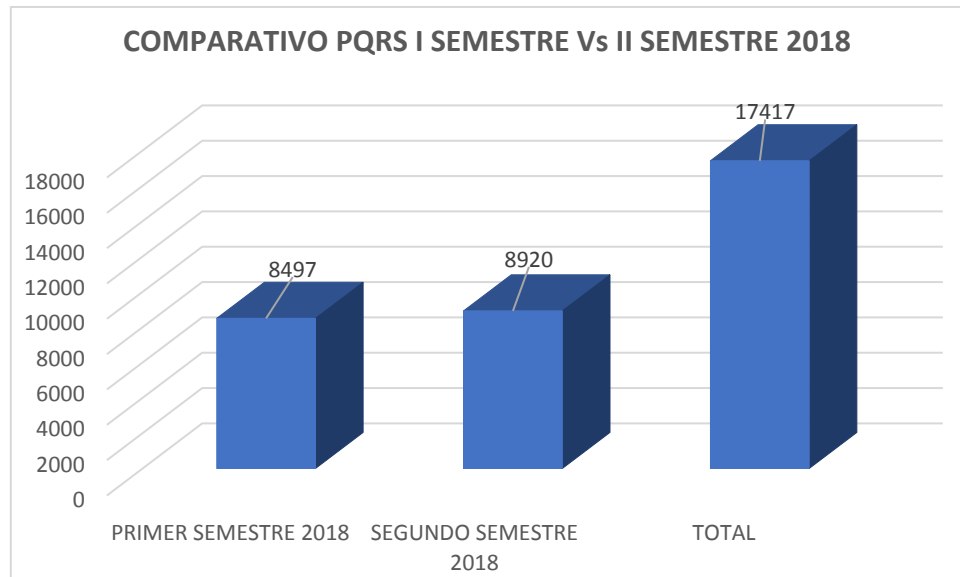
NOTA 2: La Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia solicitó el cambio de proceso a DPSIA de las notificaciones, las cuales a partir

de mediados del mes de junio de 2018, no ingresan por PQRS si no por el proceso de correspondencia, ya que este tipo de documentos no tienen termino de trámite y son informativos.

5. COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL II SEMESTRE 2017 Y II SEMESTRE DE 2018.

Una vez revisado el análisis y efectuado el comparativo entre el I y el II semestre de la vigencia 2018, se evidenció una variación del 4,97%, en el segundo semestre de 2018, que corresponde a 423 PQR'S que ingresaron a la Secretaría Distrital de Ambiente, como se observa en la gráfica N°1 y la Tabla 3.

Gráfica 1



Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

TABLA 3. COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS RADICADAS II SEMESTRE 2017 Y I SEMESTRE DE 2018									
MES	CONSULTAS	CONTAMINACION AMBIENTAL - DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	NOTIFICACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTALES
2018 I SEM.	62	5279	7	692	35	487	1677	258	8497
2018 II SEM.	38	6966	9	--	42	447	1361	57	8920
DIFERENCIA	-24	1687	2	--	7	-40	-316	-201	423
COMPORTAMIENTO	-38,70%	31,95%	28,57%		20,00%	-8,21%	-18,84%	-78,00%	4,97%

Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la información podemos resaltar el incremento de los derechos de petición en un 31,95% para el segundo semestre de 2018, igualmente las felicitaciones con un 28,57%, seguido por las quejas en un 20%.

En cuanto a las disminución notable que se presenta en el II semestre de 2018, se dio en los traslados por no competencia en un 78%, de igual manera la tipificación por consultas disminuyeron en un 38,70% seguido por las solicitudes de información en un 18,84% y finaliza con un 8,21% de solicitud de información.

Es importante, aclarar que de acuerdo a la nota 2 de este informe no se realizó el comparativo de las notificaciones en la vigencia de 2018.

CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el segundo semestre de 2018, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los virtuales con un 50 % y los presenciales con un 49% y mientras que el canal con menos registró es el telefónico con un 1%.

Tabla 4. Canales Oficiales de comunicación utilizados por parte de los Ciudadanos en el segundo semestre de 2018						
		CANAL DE INGRESO				
PQR'S RADICADAS		VIRTUAL				
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL GENERAL	CORREO ELECTRONICO	SDQS	TOTAL VIRTUAL	PRESENCIAL	TELÉFONICO
CONSULTAS	38	7	8	15	23	
DERECHO DE PETICIÓN	6966	1269	2179	3448	3432	86
FELICITACIONES	9		2	2	7	
QUEJAS	42	9	12	21	21	
RECLAMOS	447	104	137	241	203	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1361	472	227	699	662	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	57	6	1	7	50	
TOTAL GENERAL	8920	1867	2566	4433	4398	89
INGRESO		50%			49%	1%

Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

6. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Con base de datos suministrada a corte 31 de diciembre de 2018, la Oficina de Control Interno consolidó la información de PQRS por dependencias, radicados con respuestas en términos, radicados con respuestas fuera de términos y radicados sin respuesta dentro de términos, en la tabla 5.

Tabla 5. Radicados por dependencia y nivel de cumplimiento II semestre de 2018 corte de seguimiento a 11 de enero de 2018							
DEPENDENCIAS	TOTAL RADICADOS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2018	RADICADOS CON RESPUESTAS EN TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	RADICADOS SIN RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	RADICADOS SIN RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	% DE RADICADOS CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	% DE RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018
DCA	548	250	257	11	30	47%	5%
DESPACHO	3	2	1	0	0	33%	0%
DGA	141	106	27	4	4	19%	3%
DGC	350	139	163	7	41	0	12%
DLA	120	111	8	0	1	7%	1%
DPSIA	76	74	2	0	0	3%	0%
OAC	18	13	5	0	0	28%	0%
OCI	1	1	0	0	0	0%	0%
OPEL	134	125	9	0	0	7%	0%
SC	167	113	31	12	11	19%	7%
SCAAV	5891	5193	539	149	10	9%	0,2%
SCASP	1041	850	182	7	2	17%	0,2%
SEGAE	250	211	30	3	6	12%	2%
SER	489	305	122	21	41	25%	8%
SF	62	56	6	0	0	10%	0%
SGCD	506	442	61	1	2	12%	0,4%
SPCI	6	6	0	0	0	0%	0%
SPPA	28	28	0	0	0	0%	0%
SRHS	1497	990	480	6	21	32%	1%
SSFFS	6089	5796	173	119	1	3%	0,01%
TOTAL	17417	14811	2096	340	170		
% RESPUESTA EN TÉRMINOS	85%						
% RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	12%						
% RADICADOS SIN REPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	2%						
% DE RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2018	1%						

Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia de la tabla anterior, que las PQRS recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente con corte a 31 de diciembre de 2018, tiene un nivel de atención o respuesta en términos la Entidad de un 85%, respuestas fuera de términos 12%, quedando un 2% radicados sin respuesta dentro de términos y un 1% de radicados sin respuesta fuera de términos en el II semestre de 2018.

En la tabla 5, se tienen las columnas de “Radicados con respuesta fuera de términos II semestre 2018” y “Porcentaje de radicados con respuestas fuera de términos”, y de ello podemos observar, entre otras, que las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento a los términos de Ley de las solicitudes realizadas por los ciudadanos ante la SDA son:

Dirección de Control Ambiental 47%, Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo a la fecha de seguimiento tiene un 32% de radicados con respuestas fuera de términos, la Oficina Asesora de Comunicaciones 28%, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad 25%, Subdirección Contractual y Dirección de Gestión

Ambiental 19%, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público 17%, Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial con un 12%, Subdirección Financiera con un 10% las demás dependencias como son la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Dirección Legal, Dirección de Planeación y Sistemas de Información y Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre se encuentran por debajo del 9%. como se observa en la tabla 5.

En la siguiente tabla 6, se observa la distribución porcentual de las PQRS por dependencia:

Tabla 6. Porcentaje de PQR'S Radicadas a cada dependencia durante el II semestre de 2018		
DEPENDENCIAS	TOTAL RADICADOS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2018	% DE PARTICIPACIÓN II SEMESTRE 2018
DCA	548	3%
DESPACHO	3	0,01%
DGA	141	1%
DGC	350	2%
DLA	120	1%
DPSIA	76	0,43%
OAC	18	0,10%
OCI	1	0,00%
OPEL	134	0,76%
SC	167	1%
SCAAV	5891	33,8%
SCASP	1041	6,0%
SEGAE	250	1%
SER	489	3%
SF	62	0,35%
SGCD	506	2,9%
SPCI	6	0,03%
SPPA	28	0,16%
SRHS	1497	9%
SSFFS	6089	34,96%
TOTAL	17417	100%

Fuente: Base de datos PQRS aplicativo FOREST, elaborado por el grupo de Atención al Ciudadano.

Producto del análisis se observó que las dependencias a las que le ingresaron mayor número de solicitudes en el II semestre de 2018 fueron:

Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con un 34,96%, seguida por la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con un 33,8%, en tercer lugar la Subdirección del Recurso Hídrico con un 9%, Subdirección de Control Ambiental al Sector público con 6%, quedando un 16,24% de las PQRS, distribuidas en las restantes 16 dependencias de la SDA, donde se observa que cuentan con un porcentaje menor del 4%. Lo cual demuestra el nivel de concentración de los PQRS en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual y en la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.

7. CONCLUSIONES

El desarrollo de este informe ha permitido reconocer las falencias presentadas en la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y el riesgo que dicho incumplimiento genera, de acuerdo al Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Se recomienda implementar nuevos mecanismos de control en cada dependencia, que permitan garantizar la atención oportuna de las mismas, dentro de los plazos que señalan las normas.

8. RECOMENDACIONES

- Con el Objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es importante que las dependencias de la SDA, fortalezcan sus mecanismos de control a las PQRS.
- Que las dependencias con mayor volumen de solicitudes realicen un análisis para determinar las principales quejas que se presentan por zonas y se implementen acciones de control pertinentes para eliminar las causas identificadas, por ejemplo en temas de ruido, contaminación visual, etc.
- Se reitera, la importancia de Implementar un control en el aplicativo FOREST, que permita identificar que las respuestas dadas por las dependencias fueron de forma parcial o definitiva, con el fin de facilitar la trazabilidad del proceso y evitar que las solicitudes queden incompletas.
- Sensibilizar a los servidores en todas las dependencias de la Secretaría, sobre la importancia del cumplimiento de los términos de Ley para dar las respuestas a las peticiones; así, como sus implicaciones disciplinarias que el incumplimiento genera.
- Generar controles adicionales en cada dependencia que garanticen que las respuestas se den de fondo, en términos.
- Continuar fortaleciendo a los servidores encargados de realizar la radicación y el reparto de las PQRS, con el fin de asegurar la correcta y efectiva asignación a la dependencia responsable de dar respuesta, así como los términos para cada caso.
- Incentivar a los ciudadanos para que conozcan y utilicen el canal telefónico, que ha dispuesto la Secretaría, en aras de facilitarles los trámites para que presenten sus PQRS, dado que este canal tiene un bajo porcentaje de utilización y referente al I semestre de 2018 disminuyó.
- Se recomienda al grupo de Atención al Ciudadano, seguir con las reuniones mensuales realizadas con los enlaces en cada una de las dependencias de la entidad con el fin de seguir fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS por cada una de las dependencias.