



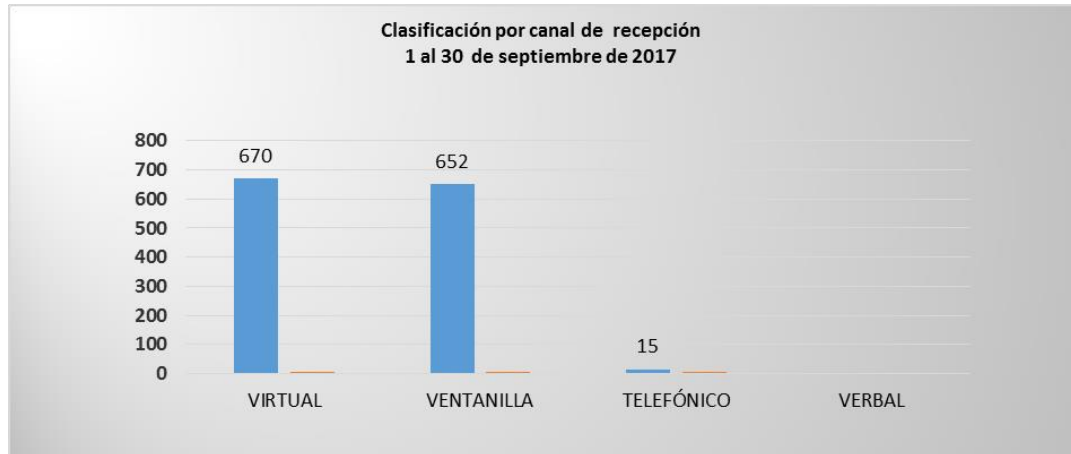
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2017, así mismo se recopila el proceso de las quejas a través de la vigencia, teniendo en cuenta los tipos de solicitud y los canales de comunicación habilitados en la entidad como son: Telefónico, Virtual y Presencial.

1. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN:

Grafico N° 1 Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de septiembre 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil trescientas treinta y siete (1.337), las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción; para este periodo la ciudadanía registró mediante el canal virtual 670 (50%); a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 652 (49%) y 15 (1%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

Con lo anterior, la mayor proporción de peticiones son radicadas mediante los canales virtuales habilitados por la entidad, es decir, correos electrónicos atenciónalciudadano@ambientebogota.gov.co; defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS, evidenciando que la ciudadanía prefiere el uso de herramientas tecnológicas y no acudir a los puntos de atención presencial (CADES y SÚPER CADE y la sede principal).



2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 1 Clasificación de los PQRS de acuerdo al tema, afectación.

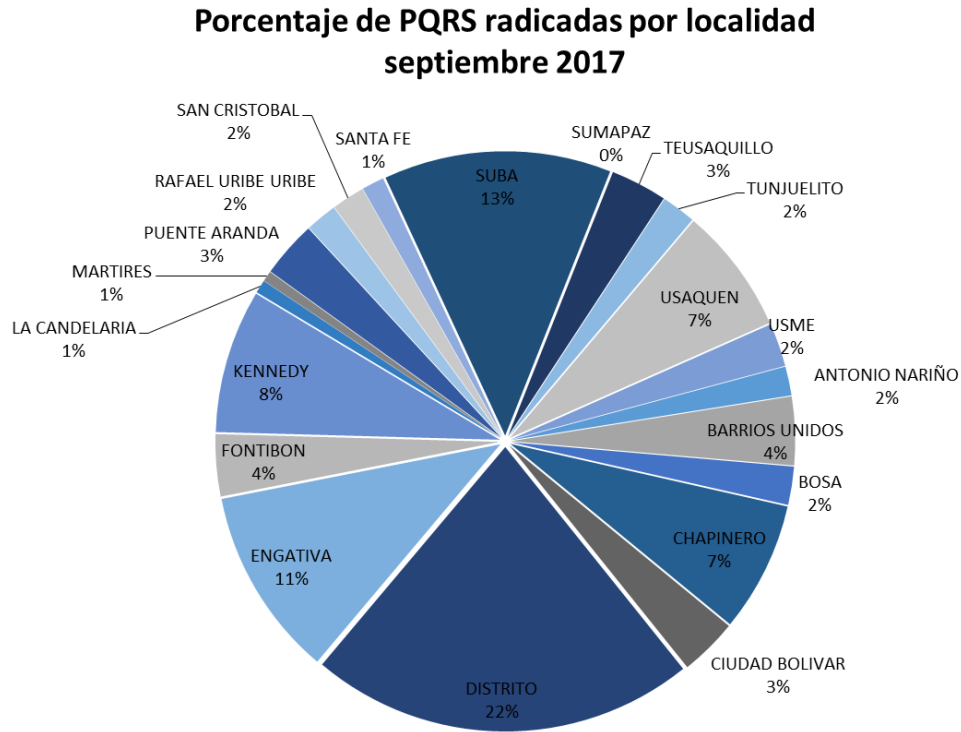
CLASIFICACIÓN DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN MES SEPTIEMBRE					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	619	46%	191	14%
	AUDITIVA			252	19%
	VISUAL			176	13%
FORESTAL	MADERAS	369	28%	2	0%
	PODA/TALA			367	27%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	91	7%	79	6%
	RESIDUOS			7	0,5%
	MINERIA			3	0,2%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			2	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	52	4%	24	2%
	LLANTAS			2	0%
	INFRAESTRUCTURA			17	1,3%
	RESID HOSP			9	1%
FAUNA	DOMESTICOS	25	2%	1	0%
	SILVESTRE			24	1,8%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	28	2%	28	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	7	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			7	0,5%
OTROS	OTROS	146	11%	146	11%
TOTAL		1337	100%	1337	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

De acuerdo a lo descrito en la tabla # 1 para el mes de septiembre, las peticiones fueron clasificadas de acuerdo al tema y afectación generando como resultado que el tema con mayor número de reclamaciones es el atmosférico, compuesto por la contaminación auditiva derivada del ruido de bares, perifoneo y maquinaria entre otros; la contaminación del aire producida por vehículos chimenea o actividades comerciales. Así mismo el tema forestal ocupa el segundo lugar dentro de las afectaciones, causado por la tala o poda de árboles en espacio público o privado. Siendo así la Dirección de control ambiental (SRHS, SCASP, SCAAV y SSFFS) quien recibe 85% del total de las peticiones registradas ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

3. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS POR LOCALIDAD

Grafico N° 2 PQRS radicadas por localidad vigencia 1 al 30 de septiembre 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La gráfica No 2 es generada a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 1) de acuerdo a la localidad, siendo Suba con 173 PQR'S 13% la que mayor número de requerimientos presenta para el periodo, seguido de Engativá con 144 11% y Kennedy con 109 8% requerimientos respectivamente.

La tipificación de "distrito" presente en la gráfica, fue habilitada con el fin de representar las peticiones o requerimientos ciudadanos de carácter general o que no evidencian una dirección específica en la solicitud, la cual presenta 293 peticiones durante el mes de septiembre.

4. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN SEPTIEMBRE:

Tabla N° 2 Seguimiento al trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de septiembre 2017
Fecha de seguimiento 30 de octubre 2017

OFICINA	DP CON TRÁMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRÁMITE FUERA DEL TÉRMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017
DCA	24	3			27
DGA	5				5
DGC	5	3			8
DLA	7	2			9
DPSIA	3				3
DS	1				1
OAC	2		1	1	3
OPEL	12	2			14
PQRS	28				28
SC	6				6
SCAAV	593	14			607
SCASP	58	4			62
SEGAE	11	1			12
SER	26	4			30
SF	6	1			7
SGCD	33				33
SPPA	1				1
SRHS	56	32	1	1	89
SSFFS	379	13			392
	1256	79	2	2	1337
	94%	5,9%	0,1%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.256 (94%) peticiones, 79 (5.9%) se respondieron fuera de los tiempos establecidos y 2 (0.1%) PQRS no se evidenció solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 30 de octubre de los corrientes.



5. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN 2017

Tabla N° 3 Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 30 de septiembre 2017. Fecha de seguimiento de 30 octubre

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	N° TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017
DCA	146	30	3	3	179
DGA	90	27			117
DGC	123	36			159
DLA	68	13			81
DPSIA	63	4			67
DS	20				20
IDPYBA	314	88	1	1	403
OAC	19	11	1	1	31
OCI	1				1
OPEL	141	5	1	1	147
PQRS	261				261
SC	115	28			143
SCAAV	3988	645			4633
SCASP	601	66			667
SEGAE	106	15			121
SER	203	61	2	2	266
SF	28	4			32
SGCD	414	62			476
SPCI	4	1			5
SPPA	19				19
SPPI	3	1			4
SRHS	709	389	1	1	1099
SSFFS	3630	244			3874
TOTAL	11066	1730	9	9	12805
	86%	14%	0,07%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En lo corrido del año se han gestionado un total de 12.805 peticiones, de las cuales 11.066 (86%) fueron contestadas en términos de ley, 1.730 (14%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 9 (0.07%) se encuentran en trámite fuera de término.

6. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2017

Tabla N° 4 Derechos de Petición sin respuesta vigencia 2017

NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE RADICACIÓN	AREA RESPONSABLE
2017ER118250	3768324	27/06/2017	SER
2017ER130346	3784956	13/07/2017	IDPYBA
2017ER137507	3794712	24/07/2017	DCA
2017ER143814	3804150	31/07/2017	DCA
2017ER158605	3821947	17/08/2017	OAC
2017ER169054	3836013	31/08/2017	DCA
2017ER171469	3838552	04/09/2017	SRHS
2017ER185203	3855646	21/09/2017	OAC
2017ER190570	3862132	28/09/2017	SER

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el seguimiento realizado a PQR's sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST) en lo corrido de la vigencia 2017, cuya última fecha de vencimiento estaba programada para los meses de septiembre y octubre solo el 0.07% correspondiente a 9 PQRS de un total 12.805 total de peticiones registradas no evidenciaron respuesta al 30 de octubre 2017.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que las herramientas tecnológicas han adquirido gran importancia entre la SDA y la ciudadanía, tal como se evidencia en los registros de canales de atención; se deben convertir en espacios informativos donde el ciudadano conozca los trámites, servicios y puntos de atención ubicados estratégicamente en la ciudad.

Según lo evidenciado en meses anteriores, con respecto a la consolidación de respuestas a peticiones con competencias compartidas, el pasado 16 de noviembre fue emitida la **Directriz para consolidación de respuestas a PQR'S**, bajo memorando interno 2017IE229870, con el fin de ser acatado por directores, subdirectores, jefes de oficina, servidores encargados de la asignación y trámite de derechos de petición.

Frente a las respuestas de peticiones anónimas es recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del SDQS, para ello cada área cuenta con enlace quien deberá prestar el apoyo para la confirmación de datos o se encuentra habilitado el usuario de consulta en el Sistema Distrital de Quejas.
Usuario: sambiente2
Clave: Ambiente2017
- 2- Las respuestas a peticiones anónimas deben ser tramitadas solo por medio del proceso de quejas y reclamos.

De acuerdo a la ley 1755 de 2015 las peticiones deben ser contestadas en los tiempos allí establecidos, sin embargo como se evidencia en la tabla N° 4, a la fecha se encuentran sin respuesta 9 peticiones; para ello el grupo de quejas y reclamos envía periódicamente alarmas de seguimiento donde se relacionan las PQRS vencidas y sin respuesta correspondiente a la vigencia, para que sean tramitadas; por lo anterior se solicita justificación por escrito, del motivo por el cual estas no han sido finalizadas.

Se mantiene el envío de 3 alarmas mensuales, informando el número total de peticiones recibidas en el mes, las PQRS pendientes por respuesta y vencidas; así mismo se sugiere a cada uno de los enlaces ejecute la misma acción con los técnicos y/o ingenieros de su dependencia con mayor periodicidad, con el fin de mejorar el promedio de respuestas oportunas.

Aun se presentan errores mínimos en la fuente de consulta Aplicativo Forest - “*sabana quejas reclamos*”, razón por la cual dicha sabana continuará sujeta a verificación y conteo de forma manual de los días hábiles de vencimiento, de acuerdo a la tipología previamente registrada, como también el área responsable de emitir la respuesta será validada directamente contra el documento externo enviado (EE).

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes enviados por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la SDA

Se recomienda a las áreas solicitar si es necesario una nueva capacitación a DPSIA, en cuanto al uso de la herramienta Forest, toda vez que se evidencia que existe un incorrecto uso del aplicativo.

En el caso que el documento sea de carácter informativo, este no requiere acuse de recibido o respuesta formal.

Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron las acciones necesarias para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, por tanto se solicita que las respuestas y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

Nota: el registro, solución, emisión y entrega de la respuesta al ciudadano, debe estar dentro de los términos, establecidos (10, 15, 30 días hábiles) de acuerdo con su clasificación.

De acuerdo a lo descrito en la resolución 001 del decreto 546 de 2016, a partir del 14 de julio del 2017 el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, inicia su funcionamiento como establecimiento público adscrito al sector Ambiente con autonomía administrativa, financiera y presupuestal.

Dado lo anterior, se informa que el IDPyBA, ya cuenta con perfil dentro del SDQS, para recibir las peticiones ciudadanas, además se informan los datos de contacto a los Directores, Subdirectores y Jefes de oficinas de la SDA, con el fin de garantizar la correcta y oportuna notificación al Instituto.

Directora: Claudia Liliana Rodríguez
Sede: Av calle 116 # 70 g 82
E-mail:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co
Teléfono: 6477117

El día 13 de Octubre fue enviada por parte de la Dirección Legal una aclaración referente al radicado 2017ER188342 a la coordinación de servicio al ciudadano, en la cual justifica desde el marco jurídico la razón por la cual la respuesta fue emitida dentro de 15 días hábiles y no dentro de 10 como quedó registrada en aplicativo Forest, Dado lo anterior se deja la correspondiente anotación toda vez que cambiar la tipificación en la base de datos no es posible.

Algunas recomendaciones oficina de Control Interno

1-..." Es necesario fortalecer el rol del enlace de quejas en cada una de las áreas, toda vez que a la fecha se informa por parte del grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia, la presencia de complicaciones para la gestión de las respuestas. Esto debe necesariamente ir de la mano y evidenciarse en el cronograma de capacitación para la atención de PQRS..."

2- ..." Debe procurarse evitar demoras innecesarias en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, más aún cuando se constata que en algunos casos se hizo traslado de peticiones por no competencia hasta trece días después de recepcionada la solicitud..."

3- "...muestra que la fecha de generación del documento de respuesta en el sistema no necesariamente corresponde con la de entrega del físico a la empresa contratista y, por ende, puede generar incumplimientos en la atención al ciudadano por el trámite que luego debe cumplirse hasta que efectivamente el original de la respuesta sea entregado. Se recomienda el diseño de mecanismos para priorizar respuestas por medios digitales (correo electrónico) así como protocolos para que las respuestas queden en firme con la suficiente anterioridad para que, al sumar los tiempos de traslado de los oficios físicos hacia sus destinos, no se superen los plazos asignados por la ley..."

Revisó: Ana Milena Gual Diazgranados– Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaboró: Elena Murcia Salazar – Adriana González -Profesional Universitario.

DEFINICIONES:

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)

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)

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)

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. (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)

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)

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. (10 DÍAS)

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. (15 DÍAS)

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. (15 DÍAS)