SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474 EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO
31 DE ENERO DE 2017

Tabla de Contenido

1. Fundamento Legal…….Pág. 3
2. Metodología…….. Pág.3
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.6
6. Comportamiento de las PQRS en el segundo semestre de 2017……Pág.7
7. Recomendaciones……Pág.10

INFORME ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

EVALUACION PRIMER SEMESTRE AÑO 2017

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 y septiembre de 2017, generados por el grupo de Atención al Ciudadano, debido que a la fecha del seguimiento se encontró que del

segundo semestre de 2017 solo se han emitido los informes del mes de julio con radicado N° 2017IE8513 del 20 de octubre de 2017, mes de Agosto radicado N° 2017IE229868 del 16 de noviembre de 2017 y el del mes de septiembre radicado N° 2018IE04893 del 11 de enero de 2018, faltando los informes de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, 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.

Sin embargo, los datos de los meses de octubre, noviembre y diciembre se tomaron de la base de datos suministrada por el grupo de atención al ciudadano.

Adicionalmente se realizó la revisión de las actividades que componen el procedimiento 126PA06-PR08 “Servicio al Ciudadano y Correspondencia” Versión 6, 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 Secretaria Distrital de Ambiente.

3. ESTRUCTURA PARA LA ATECION DE PQRS:

La Entidad cuenta con el grupo de Atención al Ciudadano que depende de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, encargada de recibir, tramitar, hacer seguimiento y control a las PQRS que los ciudadanos formulen.

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 atencionalciuddadano@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 de Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el segundo semestre de 2017, recibió un total de 8119 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°1.

TABLA 1. PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

MESES	CONSULTAS	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	FELICITACIONES	NOTIFICACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTAL GENERAL	%
JULIO	119	894	1	184	11	97	213	27	1546	19,04%
AGOSTO	128	774		140	14	93	272	27	1448	17,83%
SEPTIEMBRE	134	782		123	8	96	174	20	1337	16,47%
OCTUBRE	49	878	2	116	9	100	235	35	1424	17,54%
NOVIEMBRE	89	741	1	122	3	120	201	68	1345	16,57%
DICIEMBRE	64	547		142		73	173	20	1019	12,55%
TOTAL GENERAL	**583**	**4616**	**4**	**827**	**45**	**579**	**1268**	**197**	**8119**	**100,00%**
% PARTICIPACIÓN	**7,18%**	**56,85%**	**0,05%**	**10,19%**	**0,55%**	**7,13%**	**15,62%**	**2,43%**		

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.

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

En la vigencia 2017, el comportamiento de las peticiones radicadas en la Entidad, se analiza por semestre mostrando el comportamiento cíclico en la Secretaría Distrital de Ambiente

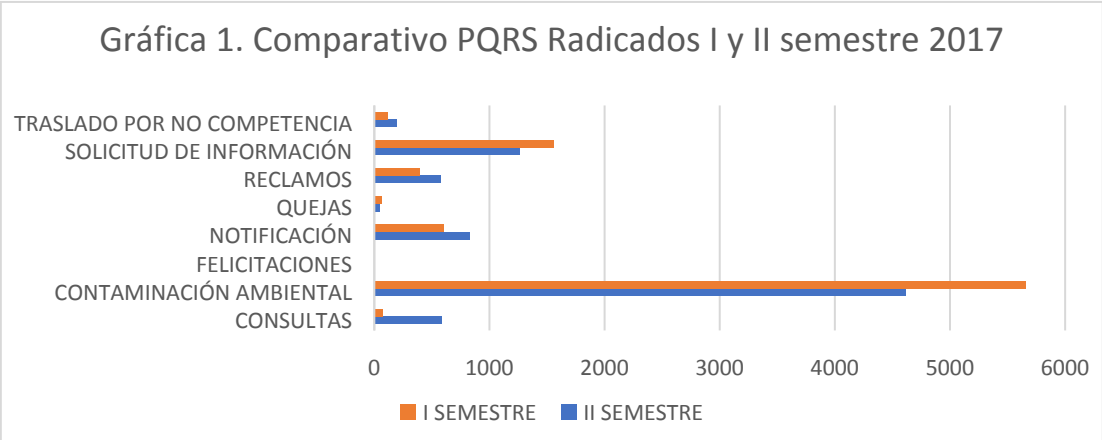
Tabla 2. COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS RADICADAS POR SEMESTRE VIGENCIA 2017

PERIODO	CONSULTAS	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	FELICITACIONES	NOTIFICACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTAL
II SEMESTRE	583	4616	4	827	45	579	1268	197	8119
I SEMESTRE	78	5655	4	604	65	396	1558	114	8474
DIFERENCIA	505	-1039	0	223	-20	183	-290	83	-355
%	87%	-23%	0%	27%	-44%	32%	-23%	42%	-4%

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 las consultas para el segundo semestre de 2017, con un porcentaje del 87%, en cuánto a la tipificación por contaminación ambiental disminuyeron los derechos de petición en un 23%.

En cuanto a los registros realizados en los dos semestres la variación fue de un 4%, manteniéndose un constante en el total de peticiones recibidas por la ciudadanía.



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

CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el segundo semestre de 2017, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los presenciales y virtuales con un 49% cada uno y mientras que el canal con menos registro es el telefónico con un 2%.

Tabla 3. Canales Oficiales de comunicación utilizados por parte de los ciudadanos en el segundo semestre de 2017

PQRS RADICADAS			CANAL DE INGRESO					
TIPOLOGIA	TOTAL	%	PRESENCIAL		TELEFÓNICO		VIRTUAL	%
CONSULTAS	583	7%	175	4%		0%	408	10%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	4616	57%	2014	50%	137	91%	2465	62%
FELICITACIONES	4	0%	1	0%		0%	3	0%
NOTIFICACIÓN	827	10%	632	16%	1	1%	194	5%
QUEJAS	45	1%	16	0%		0%	29	1%
RECLAMOS	579	7%	347	9%	10	7%	222	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1268	16%	667	17%	2	1%	599	15%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	197	2%	150	4%			47	1%
TOTAL	**8119**	**100,00%**	**4002**	**100%**	**150**	**100%**	**3967**	**100%**
% PARTICIPACION POR CANAL DE INGRESO			**49%**		**2%**		**49%**	

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 2017

Con la base de datos suministrada a corte 31 de diciembre de 2017, la Oficina de Control Interno consolido 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 4, además de los radicados por dependencia se incluyen los del mes de diciembre del año en curso, que están sin respuesta pero que a la fecha se encuentra en términos:

Tabla 4. Relación Radicados por Dependencia - II SEMESTRE					
DEPENDENCIA	**TOTAL DE RADICADOS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE**	**RADICADOS CON RESPUESTA EN TERMINOS II SEMESTRE**	**RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TERMINOS II SEMESTRE**	**RADICADOS SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS II SEMESTRE**	**% DE RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS**
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	274	215	59	0	21,53%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	141	111	30	6	21,28%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	198	144	49	0	24,75%
DIRECCIÓN LEGAL	103	86	16	1	15,53%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL	79	75	4	0	5,06%
DESPACHO	21	21	0	0	0,00%
IDPYBA	407	314	91	0	22,36%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	37	24	13	0	35,14%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0,00%
OFICINA DE DE PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	172	166	6	0	3,49%
PQRS	378	377	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL	193	135	58	1	30,05%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	6.220	5.501	719	0	11,56%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO	871	777	95	0	10,91%
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	156	138	18	0	11,54%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	342	264	78	0	22,81%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	39	34	5	0	12,82%
SUBSECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	597	533	64	0	10,72%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	13	10	3	0	23,08%
SUBDIRECCION DE POLITICA Y PLANES AMBIENTALES	23	20	3	0	13,04%
SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	1.421	888	533	0	37,51%
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE	4.908	4.658	250	0	5,09%
TOTAL GENERAL	**16.594**	**14.492**	**2.094**	**8**	
% DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	**12,62%**				
% RESPUESTA EN TÉRMINOS	**87,33%**				
% RADICADOS SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	**0,05%**				

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 2017, tienen un nivel de atención o respuesta del 87.33%, un 12.62% respuestas fuera de términos y un 0.05% de radicados sin respuesta a la fecha, pero dentro de términos.

En la tabla 4, se tienen las columnas de "Radicados con respuesta fuera de términos II semestre" y "Porcentaje de radicados con respuestas fuera de términos", se observa que las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento en los términos de Ley son:

Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo a la fecha de seguimiento tiene un 37,51% de radicados con respuestas fuera de términos, la Oficina Asesora de Comunicaciones 35,14%, Subdirección Contractual 30,05%, Dirección de Gestión Corporativa 24,75%, Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional 23,08%, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad 22,81%, Dirección de Control Ambiental 21,53%, IDPYBA 22,36% y Dirección de Gestión Ambiental 21,28%.

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

Tabla 5. Porcentaje de PQRS radicadas a cada Dependencia durante el II SEMESTRE

DEPENDENCIA	TOTAL DE RADICADOS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	274	1,65%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	141	0,85%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	198	1,19%
DIRECCIÓN LEGAL	103	0,62%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL	79	0,48%
DESPACHO	21	0,13%
IDPYBA	407	2,45%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	37	0,22%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,01%
OFICINA DE DE PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	172	1,04%
PQRS	378	2,28%
SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL	193	1,16%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	6.220	37,48%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO	871	5,25%
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	156	0,94%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	342	2,06%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	39	0,24%
SUBSECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	597	3,60%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	13	0,08%
SUBDIRECCIÓN DE POLITICA Y PLANES AMBIENTALES	23	0,14%
SUBDIRECCIÓN DE RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO	1.421	8,56%
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE	4.908	29,58%
TOTAL GENERAL	**16.594**	**100%**

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

Para la tabla N° 5 se aclara que el IDPYBA en el 2017 hacía parte de la entidad y al crearse como Instituto la SDA continúo recibiendo la correspondencia por Forest y el grupo de PQRS hace parte de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

Producto del análisis se observó que las dependencias a las que les ingresa mayor número de solicitudes son: la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con un 37,48% de las PQRS, en segundo lugar la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con un 29,58%, siguiendo con un porcentaje más bajo la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con un 8,56%, Subdirección de Control Ambiental al Sector público con 5,25%, quedando el 19,13% de las PQRS distribuidas en las restantes 18 dependencias.

La Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual y la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre son las dependencias con mayor volumen de PQRS radicadas, los temas más requeridos están relacionados con afectaciones de aire, auditiva, visual, poda y tala.

Del 19,13% restante, se observa que una (1) dependencia tiene un porcentaje de participación del 3,60% y las 17 dependencias restantes cuentan con un porcentaje menor del 3%.

7. RECOMENDACIONES

- Parametrizar todos los datos que se registran en el aplicativo Forest, desde el ingreso hasta la respuesta a las PQR, para garantizar la correcta asignación a las dependencias responsables, así como: la eficacia, eficiencia, efectividad, trazabilidad y confiablidad de la información.
- Capacitar 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.
- Implementar un control en el aplicativo FOREST, que permita definir por el responsable de dar respuesta, si es parcial o definitiva, con el fin de facilitar la trazabilidad del proceso y evitar incumplimientos.
- Fortalecer el cumplimiento de los puntos de control definidos en el procedimiento “Servicio al Ciudadano y Correspondencia” 126PA06-PR08 actividad 12, con el fin de generar las alarmas oportunas para evitar respuestas fuera de términos.
- Incentivar a los ciudadanos para que conozcan y utilicen el canal virtual y telefónico, que ha dispuesto la Secretaría, en aras de facilitar los trámites a los ciudadanos que presenten sus PQRS y de esta manera reducir tiempos y desplazamiento de los usuarios.
- 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, las implicaciones disciplinarias que el incumplimiento genera.

Elaboró: Diana Marcela Chinchilla Torres

Aprobó: Sandra Esperanza Villamil Muñoz