

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
31 DE JULIO DE 2018**

Tabla de Contenido

1. Fundamento Legal.....	Pág.3
2. Metodología.....	Pág.4
3. Estructura para la atención de PQRS.....	Pág.4
4. Dinámica, 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.9
7. Recomendaciones.....	Pág.12

INFORME ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 EVALUACION PRIMER 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, generados por el grupo de Atención al Ciudadano,

Se tomaron también los datos suministrados en la base de datos realizada por el grupo de Atención al Ciudadano y correspondencia para el primer semestre de 2018.

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 Secretaría Distrital de Ambiente.

3. ESTRUCTURA PARA LA ATENCION 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, 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 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. DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada de los reportes mensuales de 2018 y la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano que son el insumo principal para este informe (relación informes mensuales remitidos por el grupo de Atención al Ciudadano Tabla N°1), se observa, que la Secretaría de Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibió un total de 8497 PQRS.

TABLA 1. RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES REMITIDOS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	RADICADO FOREST	FECHA
ENERO	2018IE41141 Proceso 4005952	01/03/2018
FEBRERO	2018IE62219 Proceso 4030573	26/03/2018
MARZO	2018IE84494 Proceso 4053775	18/04/2018
ABRIL	2018IE117261 Proceso 4088005	24/05/2018
MAYO	2018IE136558 Proceso 4114142	13/06/2018
JUNIO	2018IE161432 Proceso 4144338	11/07/2018

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Adicional a ellos, se detalla por tipología y la participación porcentual de las solicitudes allegada por parte de la ciudadanía a la SDA, como se muestra en la tabla N°2.

TABLA 2. PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018											
MES	CONSULTAS	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	NOTIFICACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	Total general	%
ENERO	18	586			63	9	88	176	23	963	11,33%
FEBRERO	17	781		2	67	7	83	273	76	1306	15,37%
MARZO	10	870			83	9	75	299	59	1405	16,54%
ABRIL	11	1103			168	5	93	376	70	1826	21,49%
MAYO	5	1144		3	199	2	81	331	27	1792	21,09%
JUNIO	1		795	2	112	3	67	222	3	1205	14,18%
Total general	62	4484	795	7	692	35	487	1677	258	8497	100,00%
% PARTICIPACIÓN	0,73%	52,77%	9,36%	0,08%	8,14%	0,41%	5,73%	19,74%	3,04%		

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).
- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN :** 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.

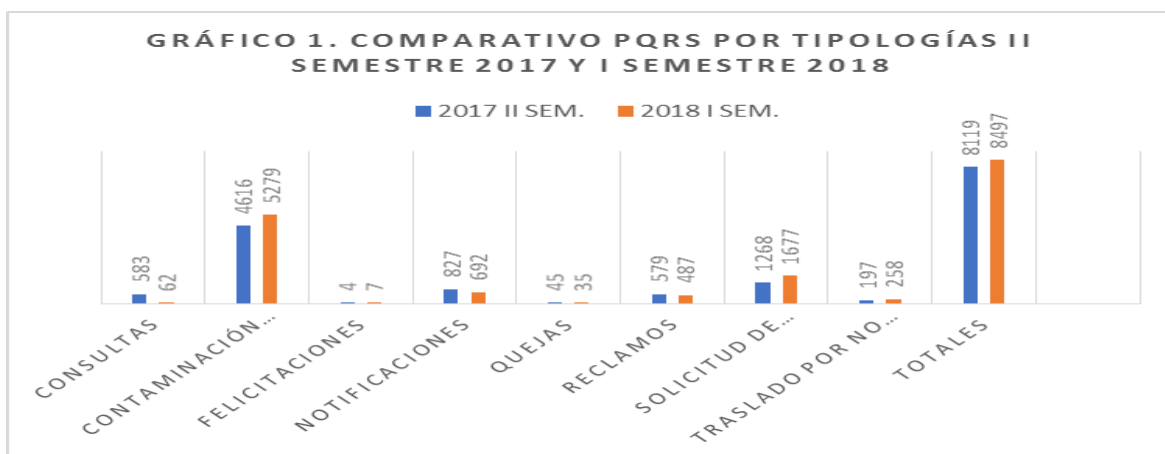
5. COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL II SEMESTRE 2017 Y I SEMESTRE DE 2018.

Para los fines del presente informe, es importante conocer las cifras comparativas de PQRS radicadas por tipologías, entre el II semestre de 2017 y el I semestre de 2018, para analizar el comportamiento de las peticiones radicadas en la Entidad.

TABLA 3. COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS RADICADAS II SEMESTRE 2017 Y I SEMESTRE DE 2018									
MES	CONSULTAS	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL - DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	NOTIFICACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTALES
2017 II SEM.	583	4616	4	827	45	579	1268	197	8119
2018 I SEM.	62	5279	7	692	35	487	1677	258	8497
DIFERENCIA	-521	663	798	-135	-10	-92	409	61	378
COMPORTAMIENTO	-89,37%	14,36%	75%	-16,32%	-22,22%	-15,89%	32,25%	30,96%	4,65%
Fuente: Informe PQRS Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos segundo semestre 2017 e informes mensuales 2018 elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano.									

Del análisis de la información, se resalta la disminución de las consultas para el primer semestre de 2018, con un porcentaje del 89,37%, el incremento de las felicitaciones con un 75%, igualmente aumentaron las solicitudes de información en un 32,25% seguido por los traslados por no competencia con un 30,96%, en cuanto a la tipificación por quejas disminuyeron en un 22,22%, notificaciones en un 16,32% y reclamos en un 15,89%.

En cuanto a los registros realizados en los dos semestres la variación fue de un 4,65%, manteniéndose un constante en el total de peticiones recibidas por la ciudadanía.



Fuente: Informe PQRS Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos segundo semestre 2017 e informes mensuales 2018 elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano.

CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el primer semestre de 2018, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los virtuales y presenciales con un 49% cada uno y mientras que el canal con menos registro es el telefónico con un 2%. Se concluye que entre el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018, la variación porcentual del ingreso por cada uno de los diferentes canales fue la misma.

Tabla 4. Canales Oficiales de comunicación utilizados por parte de los Ciudadanos en el primer semestre de 2018						
PQRS RADICADAS		CANAL DE INGRESO				
		VIRTUAL		TOTAL VIRTUAL	PRESENCIAL	TELÉFONICO
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL GENERAL	CORREO ELECTRONICO	SDQS			
CONSULTAS	62	9	31	40	21	1
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	4484	628	1839	2467	1880	137
PETICIÓN	795	202	242	444	332	19
FELICITACIONES	7	4	1	5	2	
NOTIFICACIONES	692	188	15	203	489	
QUEJAS	35		24	24	11	
RECLAMOS	487	71	157	228	254	5
SOLICITUD DE INFORMACION	1378	311	228	539	836	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	299	79	53	132	167	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	258	95	12	107	151	
TOTAL	8497	1587	2602	4189	4143	165
INGRESO		49%			49%	2%

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

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

Con la base de datos suministrada a corte 30 de Junio de 2018, 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 5.

Tabla 5. Radicados por dependencia y nivel de cumplimiento I semestre de 2018 corte de seguimiento Julio 24 de 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL DE RADICADOS POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2018	RADICADO CON RESPUESTA EN TÉRMINOS I SEMESTRE 2018	RADICADOS CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2018	RADICADOS SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2018	RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2018	% DE RADICADOS CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2018	% DE RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I SEMESTRE 2018
DCA	208	123	76	0	9	37%	4%
DGA	44	28	15	0	1	34%	2%
DGC	83	31	48	0	4	58%	5%
DLA	75	74	1	0	0	1%	
DPSIA	31	30	1	0	0	3%	
DS	1	1	0	0	0	0%	
OAC	6	6	0	0	0	0%	
OPEL	62	59	3	0	0	5%	
SC	82	64	14	0	4	17%	5%
SCAAV	2942	2721	216	0	5	7%	0,2%
SCASP	560	474	80	0	6	14%	1%
SEGAE	121	106	15	0	0	12%	
SER	217	169	45	0	3	21%	1%
SF	21	19	2	0	0	10%	
SGCD	386	335	51	0	0	13%	
SPCI	5	5	0	0	0	0%	
SPPA	14	14	0	0	0	0%	
SRHS	905	595	286	1	23	32%	3%
SSFFS	2734	2645	74	15	0	3%	
TOTAL GENERAL	8497	7499	927	16	55		
% RESPUESTA EN TÉRMINOS	88%						
% RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	11%						
% RADICADOS SIN RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	0,2%						
% DE RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS I 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 30 de junio de 2018, tienen un nivel de atención o respuesta del 88%, un 11% respuestas fuera de términos, 0,2% de radicados sin respuesta dentro de términos y un 1% de radicados sin respuesta fuera de términos a la fecha.

Se tienen las columnas de “Radicados con respuesta fuera de términos I 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:

La Dirección de Gestión Corporativa a la fecha de seguimiento tiene un 38%, Dirección de Control Ambiental 37%, Dirección de Gestión Ambiental 34%, Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo 32%, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad 21%, Subdirección Contractual 17%, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público 14%, Subsecretaría General y de Control Disciplinario 13%, Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental Empresarial 12%, Subdirección Financiera con un 10%, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual 7%, Oficina de Participación y Educación de Localidades 5%, las dependencias de Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental con un 3%.

Por otro lado, las dependencias con mayor porcentaje de radicados SIN respuesta fuera de términos I semestre de 2018 son:

Dirección de Gestión Corporativa con un 5%, seguida por la Dirección de Control Ambiental con un 4%, Subdirección de Recurso Hídrico 3%, Dirección de Gestión Ambiental 2%, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público y Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad cada una con un 1% y Subdirección de Calidad de Aire, Auditiva y Visual con un 0,2%.

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

Tabla 6. Porcentaje de PQRS Radicadas a cada dependencia durante el I semestre de 2018		
DEPENDENCIA	TOTAL DE RADICADOS POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2018	% DE PARTICIPACIÓN
DCA	208	2,4
DGA	44	0,5
DGC	83	1,0
DLA	75	0,9
DPSIA	31	0,4
DS	1	0,0
OAC	6	0,1
OPEL	62	0,7
SC	82	1,0
SCAAV	2942	34,6
SCASP	560	6,6
SEGAE	121	1,4
SER	217	2,6
SF	21	0,2
SGCD	386	4,5
SPCI	5	0,1
SPPA	14	0,2
SRHS	905	10,7
SSFFS	2734	32,2
TOTAL GENERAL	8497	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 les ingresaron mayor número de solicitudes para el I semestre de 2018 fueron: la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con un 34,6% de las PQRS, en segundo lugar la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con un 32,2%, siguiendo con un porcentaje más bajo la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con un 10,7%, Subdirección de Control Ambiental al Sector público con 6,6%, Subsecretaría General y de Control Disciplinario 4,5%, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad 2,6%, Dirección de Control Ambiental 2,4%, quedando el 6,5% de las PQRS distribuidas en las restantes 12 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.

AFECTACIÓN	ANTONIO NARIÑO	BARRIOS UNIDOS	BOSA	CANDELARIA	CHAPINERO	CIUDAD BOLIVAR	DISTRITO	ENGATIVA	FONTIBON	KENNEDY	LOS MARTIRES	PUENTE ARANDA	RAFAEL URIBE URIBE	SAN CRISTOBAL	SANTA FE	SUBA	SUMAPAZ	TEUSAQUILLO	TUNJUELITO	USAQUEN	USME	Total general
ACCESO A LA INFORMACIÓN							1	3	1													5
AIRE	8	27	19	4	33	15	644	65	35	70	14	40	13	12	17	47		19	15	43	7	1147
AUDITIVA	34	44	74	7	87	47	192	138	87	101	42	82	25	26	35	153		44	16	117	18	1369
CANTERAS		1				1	5						4			1				1	1	14
DOMESTICOS	2															1						3
ECOSISTEMAS		1	8		12	16	83	18	6	7		3	3	14	11	39	2		1	9	15	248
ECOURBANISMO			2	1	3		30	3	1	3	1			4	1	2		2	2	6	1	62
ESCOMBROS		1	21	2	15	10	79	12	5	5	4	3	4	4	3	31		5	8	16	6	234
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1		1		1	1	7	2				1				1						15
INFRAESTRUCTURA		3	2	3	7	2	35	8	7	6	3	5	2	6	3	16		1	2	16	8	135
LLANTAS		2	3			2	18	1	2			2	1	2		2				1	2	38
MADERAS		1		1			9	1		1	1	1				2		1		1		20
MINERÍA					3		9	1				1	3	1					2	1	3	24
OTROS	10	16	15	21	127	14	518	51	25	35	17	39	9	10	17	60		27	10	60	34	1115
PODA/TALA	17	88	31	26	235	71	593	228	106	188	16	65	48	53	28	384		105	19	331	20	2652
RESIDUOS HOSPITALARIOS					2		15	3	1	1		2				2		3	1	1	2	33
RESPEL	1	2	1		9	2	63	7	6	5		7	3		1	3		3	5	3	1	122
SILVESTRES	4	6	6	1	4	1	127	3	3	10	2	8	2	3	1	10			1	8	1	201
SOLICITUD DE COPIAS				1	1		1							1		2						6
VERTIENTOS	1	21	14	3	21	13	190	42	33	38	18	37	5	13	5	56	1	11	46	38	17	623
VISUAL	9	12	7	7	41	5	146	13	20	17	4	19	5	3	14	35		15	3	48	7	430
Total general	87	225	204	77	601	201	2768	597	335	489	122	315	128	152	136	847	3	236	131	700	143	8497

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

Con respecto a la información relacionada en la tabla 7, en la cual se relaciona la cantidad de peticiones ciudadanas por localidad y afectación, es importante resaltar que la clasificación que aparece como “DISTRITO” son solicitudes que no requieren de una ubicación específica y encierran el tema a tratar de manera general.

Las Localidades que muestran mayor número de solicitudes realizadas por la ciudadanía son Suba, Usaquén, Chapinero, seguidas por Engativá y Kennedy con temas de mayor afectación como lo son el atmosféricos (aire, auditivo y visual) y forestales (poda/tala).

Por último, por parte de la coordinación del grupo de atención al ciudadano se incorporaron en el ítem de “Tema” las siguientes clasificaciones: Administrativo, Legal y planeación Ambiental, a partir de mediados del mes de junio de la presente vigencia.

7. RECOMENDACIONES

- 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.
- Realizar un análisis conjunto con las dependencias que mayor incumplimiento presentan para definir las causas y las acciones de mejora a implementar para garantizar la oportunidad en las respuestas a las peticiones de los usuarios.
- Revisar, actualizar y fortalecer los puntos de control definidos del procedimiento “Servicio al Ciudadano y Correspondencia” 126PA06-PR08 actividad 12, con el fin de generar las alarmas oportunas para evitar respuestas fuera de términos.
- Se sugiere implementar estrategias de control de respuestas vencidas a la fecha, se evidencian solicitudes pendientes de respuesta.
- Dar respuesta inmediata a las peticiones que se encuentran vencidas fuera de términos.
- Realizar una socialización general en la entidad de la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y de los deberes y responsabilidades en materia disciplinaria por no dar respuestas en términos a las peticiones de los usuarios.
- Hacer uso del control Disciplinario para aquellos servidores que no cumplan con los tiempos estipulados en el procedimiento de PQRS.
- Continuar incentivando 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.
- Que las dependencias con mayores volúmenes de solicitudes por afectación a los recursos o por el derecho a un medio ambiente sano, realicen una autoevaluación debidamente documentada para establecer acciones de mejora en cuanto al control sobre dichos recursos en las localidades identificadas, de modo que a corto, mediano y largo plazo se observe una reducción de las solicitudes por estos tipos de afectación al medio ambiente, como consecuencia de las acciones implementadas.

Elaboró: Diana Marcela Chinchilla Torres

Aprobó: Sandra Esperanza Villamil Muñoz