ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2015

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO

QUEJAS Y RECLAMOS

Servicio humano
por un ambiente sano

SEPTIEMBRE DE 2015

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

BOGOTÁ HUMANA

1. GENERALIDADES

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 comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2015 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, correo del Defensor del Ciudadano, correo del Observatorio Ambiental, Oficina de radicación y SDQS.

Esta información es registrada, clasificada en los aplicativos SDQS y Forest, para que posteriormente sea asignada a las diferentes dependencias por el procedimiento 126PG02-PR09 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 y/o aplicativo SDQS.

2. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Agosto de 2015, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL TRECIENTOS ONCE (1311)** procesos, cifra que comparada con el mes de Julio de 2015 disminuyó en un DIEZ PORCIENTO (10%) equivalente a **CIENTO TREINTA Y SIETE (137)** procesos, para el mes de Julio se registró un total de **MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO (1448)** unidades recibidas.

Canal Telefónico: **SESENTA Y UN (61)** unidades que corresponde al **4%** del total de procesos recibidos, *(10) unidades MAS que el mes de Junio de 2015 el cual registró un total de* **CINCUENTA Y UN (51)** unidades recibidas por este canal.

Canal presencial – oficina de radicación: **NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO (954)** procesos, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 66%, (lo que lo convierte en el ingreso más alto de Derechos de Petición para su registro, clasificación y trámite para el período del presente informe). En este mes se recibieron CIENTO CUARENTA (140) *procesos MAS que el mes de junio de 2015 el cual registró un total de* **OCHOCIENTOS CATORCE (814)** unidades recibidas por este canal.

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: TRESCIENTOS TREINTA Y TRES (333) unidades correspondientes al 25% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron (8) *procesos MAS que el mes de Junio de 2015, el cual registró un total de:* **TRESCIENTOS VEINTICINCO (325)** requerimientos ingresados por este canal.

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

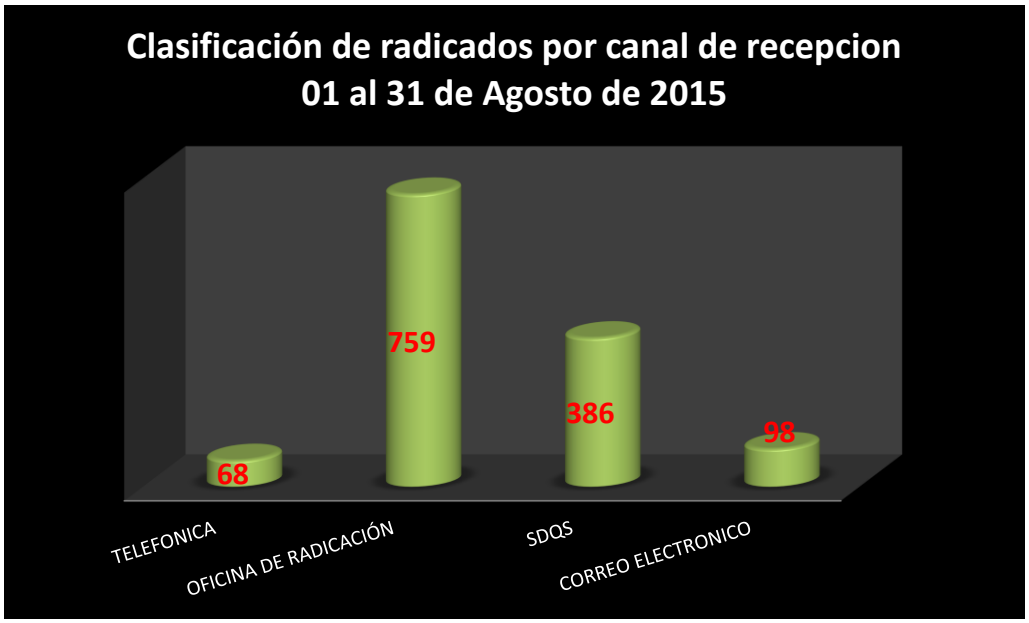
Correo electrónico: CIEN (100) unidades, correspondientes al 7% de participación; DISMINUYÓ en **VEINTE (20)** unidades Vs el mes anterior el cual registró un total **CIENTO VEINTE (120)** unidades**.**

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), considerando que desde el procedimiento del Defensor del Ciudadano los ciudadanos(as) - usuarios(as) interponen PQR´s NO reiteradas, respecto de los trámites prestados por la SDA, para obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co; Igualmente se toman en cuenta los correos: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y observatorioambiental@ambientebogota.gov.co.

Tabla N° 1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Agosto de 2015

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	68	5
OFICINA DE RADICACIÓN	759	58
SDQS	386	25
CORREO ELECTRONICO	98	7
TOTAL	**1311**	**100**

Gráfica Nº1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 01 al 31 de Agosto de 2015



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

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de 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. (15 DÍAS)

QUEJA 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)

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. (30 DÍAS)

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

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

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)

CLASIFICACIÓN DE PQR´S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Tabla Nº 2 Tabla de clasificación de PQR´s de acuerdo al tipo de requerimiento

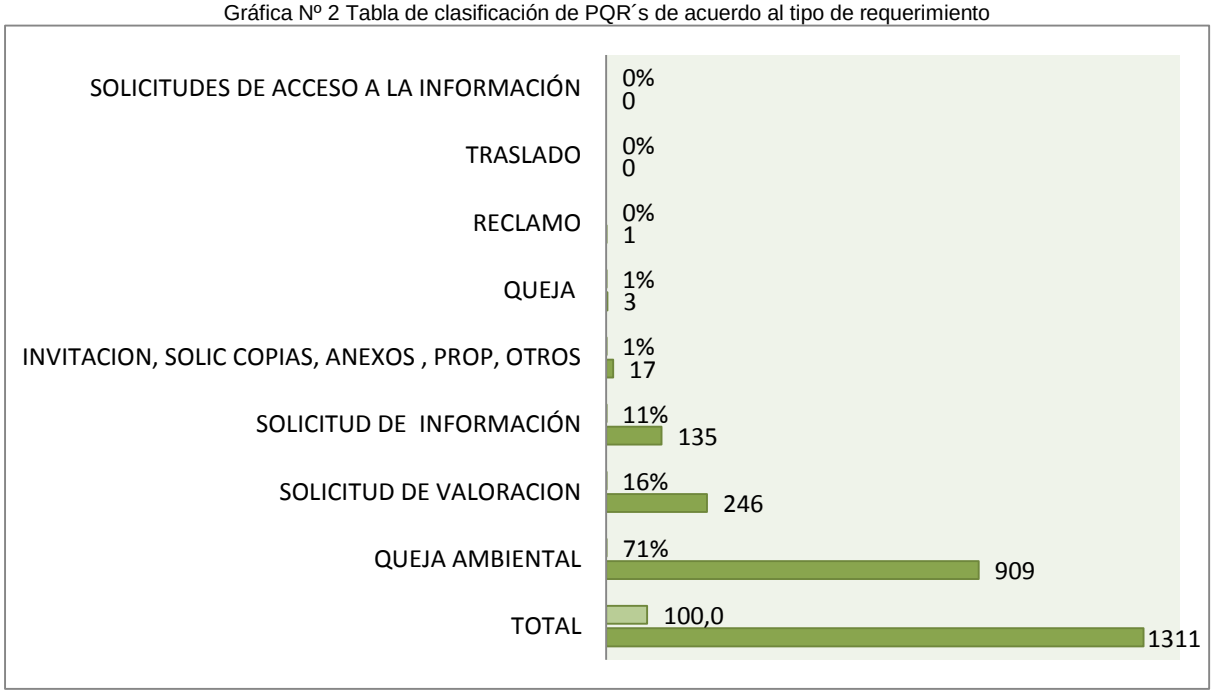
NOMBRE	NUMERO	%
TOTAL	**1311**	**100,0**
QUEJA AMBIENTAL	909	71%
SOLICITUD DE VALORACION	246	16%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	135	11%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	17	1%
QUEJA	3	1%
RECLAMO	1	0,.07%
TRASLADO	0	0.21%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0%

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1311 procesos para el mes de Agosto de 2015, fue de la siguiente manera: 909 procesos (71%) corresponden a ***quejas ambientales***; 246 (16%) corresponden a ***solicitudes de valoración,*** 135 (11%) a ***solicitudes de información***, ***otros procesos 17*** *unidades equivalente al 1%, 3 unidades (1%) corresponden a* ***quejas contra servidores***

Dando cumplimiento a lo exigido por la LEY 1712 DE 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; por lo anterior se incluye en la clasificación por tipo de requerimiento el de **SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**, el cual para el mes de Agosto de 2015 no registra radicados por parte de la Ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

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

Gráfica Nº 2 Tabla de clasificación de PQR´s de acuerdo al tipo de requerimiento



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

De los procesos clasificados a las áreas competentes, 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 ciudadanía 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 31 de Agosto de 2015, el tema por contaminación **Atmosférica,** con 608 registros (46%) representa el primer lugar de PQR´S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva:** (416 unidades) ***lo que lo convierte en la principal afectación de PQR´s Ciudadanas para el período en estudio***, afectación del **aire:** (117 unidades) y publicidad exterior **visual:** (75 unidades).

A continuación se indican las Localidades en las cuales la Ciudadanía presentó en mayor número sus requerimientos; por lo anterior se registra que para el mes de Agosto de 2015 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 102 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 66 solicitudes,

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

tercer lugar la localidad de **KENNEDY con** 65 unidades, cuarto lugar para la localidad de **USAQUEN** con 45 unidades.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 406 registros (31%) y lo relacionan con las solicitudes de poda **y/o tala** de árboles (389 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (17 unidades).

Para el tema **Forestal,** la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 64 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **CHAPINERO** con 52 solicitudes, le siguen en su orden: **USAQUEN** 51 unidades **y TEUSAQUILLO** con 42 solicitudes.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 101 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (65 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (26unidades), **minería** 7 unidades.

En cuanto a las localidades para el mes de julio de 2015 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 26 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 11 unidades, en tercer lugar se encuentra la localidad de **FONTIBON** con 10, cuarto lugar para las localidades de **KENNEDY y USAQUEN** con 8 solicitudes cada una

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público,** con 79 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (46 unidades), **Infraestructura:** 20 unidades **residuos hospitalarios** (10 unidades) y temas relacionados por la contaminación de **Llantas** con 3 unidades.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público,** las Localidades de **CHAPINERO Y USAQUEN** presentan el primer lugar con 13 solicitudes cada una, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 10 solicitudes, tercer lugar **BARRIOS UNIDOS con** 7 unidades, cuarto lugar **KENEDDY** con 6 unidades.

La tabla N°3 evidencia en forma detallada el comportamiento de las localidades para este punto.
Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto temas y localidades, lo anterior para que esta información sirva de insumo a las Directivas de la Entidad en cuanto a la toma de decisiones y análisis respectivo en los temas por los cuales se queja con mayor frecuencia la ciudadanía en el Distrito Capital.

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

TEMA	AFECTACION	NTONIO NARIÑ		ARRIOS UNIDO		BOSA		CHAPINERO		CIUDAD BOLIVAR		ENGATIVA		FONTIBON		KENNEDY		ENTE ARANI		FAEL URIBE URI		SUBA		TEUSAQUILLO		USAQUEN		TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION
ATMOSFERICO	AIRE	24	7	22	8	47	3	102	39	25	4	41	3	33	1	65	11	24	8	17	2	66	8	29	6	45	4	608	117
	AUDITIVA		16		13		43		36		21		35		27		49		16		12		55		20		27		416
	VISUAL		1		1		1		27		0		3		5		5		0		3		3		3		14		75
FORESTAL	PODA/TALA	6	6	26	25	9	8	52	51	14	14	30	29	31	30	19	16	23	23	10	8	64	63	42	40	51	50	406	389
	MADERAS		0		1		1		1		0		1		1		3		0		2		1		2		1		17
HIDRICO	VERTIMIENTOS	3	3	1	1	3	2	26	12	7	3	5	5	10	7	8	8	5	4	2	0	11	7	2	1	8	4	101	65
	RESIDUOS		0		0		1		11		1		0		3		0		1		2		2		1		3		26
	MINERIA		0		0		0		2		3		0		0		0		0		0		1		0		0		7
	SUELO		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
	HIDROCARBUR		0		0		0		1		0		0		0		0		0		0		1		0		0		2
	CANTERAS		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		1		1
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	2	1	7	3	3	3	13	7	2	1	4	4	4	2	6	3	2	1	5	3	10	6	1	0	13	7	79	46
	LLANTAS		0		0		0		0		0		0		0		0		0		1		0		0		0		3
	INFRAESTRUCT		1		0		0		3		1		0		2		1		1		0		3		0		6		20
	RESID HOSP		0		4		0		3		0		0		0		2		0		1		1		1		0		10
FAUNA	TENENCIA	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	11	11
	COMERCIALIZA		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	0	2	2	2	2	9	9	4	4	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	7	7	0	0	1	1	29	29
ECOURBANISMO	LLANTAS	0	0		0		0	7	3	1	1	0	0		0	1	1	0	0		1		0		0	0	0	11	6
	ECOURBANISM	0	0	0	0	0	0		4		0		0	0	0		0		0	1	0	0	0	0	0		0		5
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPEL	PARTICIPACION	1	1	0	0	2	2	6	6	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	2	2	13	13
OTROS	OTROS	0	0	0	0	0	0	40	40	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	3	3	3	3	53	53
	TOTAL	36		58		66		259		54		82		78		104		54		35		162		78		125		1311	1311

Tabla Nº 3 Tabla de clasificación de PQR´s de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-31 de agosto de 2015

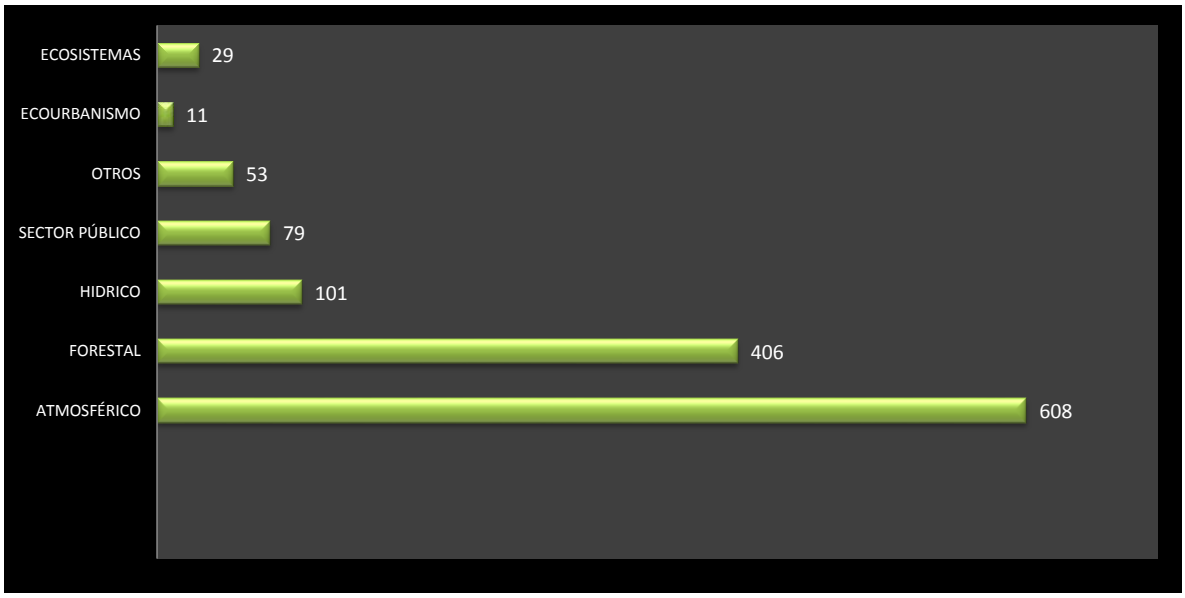
Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ HUMANA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

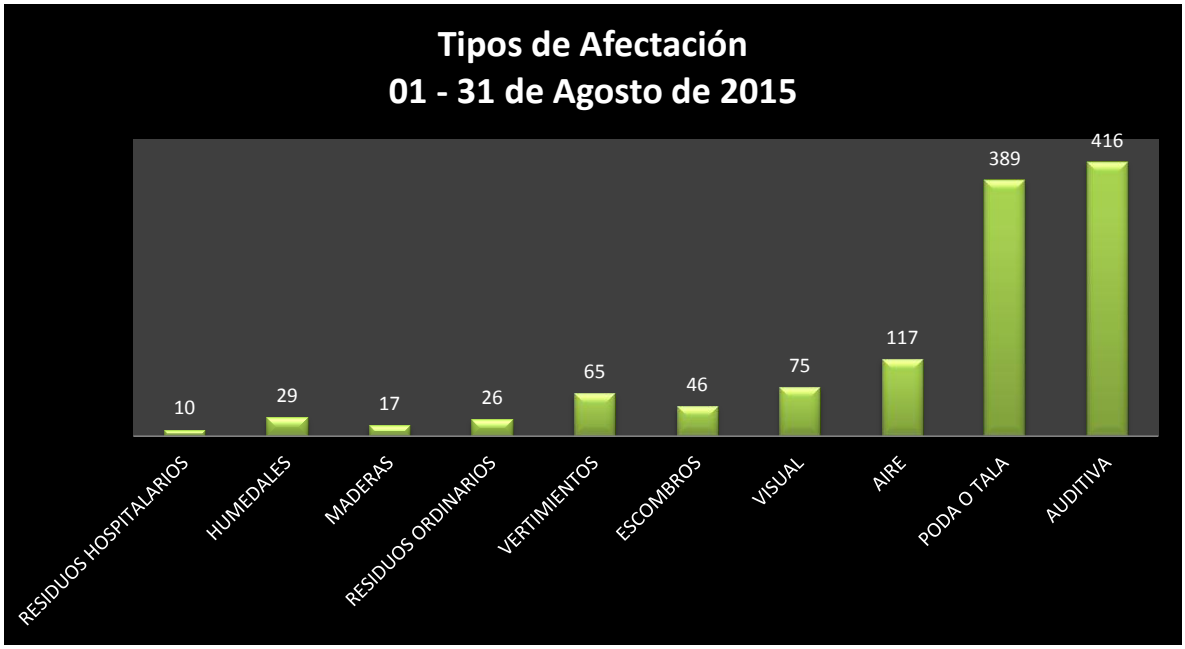
CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA

Gráfica Nº 3 clasificación de los PQR´s de acuerdo al tema



CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO A LA AFECTACIÓN

Gráfica Nº 4 clasificación de los PQR´s de acuerdo al tipo de afectación



RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR´S (UNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN al 31 de agosto de 2015):

Para el análisis del indicador del mes de Agosto de 2015 se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado por el área de quejas y reclamos en cuanto a los PQR´s ingresados por los diferentes canales de recepción con que cuenta la SDA. Por lo anterior se obtiene un índice de cumplimiento al seguimiento a la respuesta por parte del grupo de quejas y soluciones de la SDA del 100%; como resultado de dicho seguimiento se tiene que el 99,7% tiene respuesta; cifra que aumentó frente al resultado obtenido en el mes de Julio de 2015, el cual arrojó 99,1% de cumplimiento, este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a que al interior de las áreas se han venido realizando los seguimientos coordinados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos, de forma detallada a cada proceso sin trámite y/o cierre en conjunto con los coordinadores de seguimiento a PQR´s, con el fin de dar trámite a las solicitudes asignadas.

SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO DE 2015.

En la Tabla No.4 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 31 de Agosto de 2015 y cuyo vencimiento se programa para hasta el mes de Septiembre de 2015 inclusive. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar de asignación lo ocupa la **Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual** a la cual se le han clasificado un total de 5274 **(49%)** PQR´s, de los cuales **4732 (90%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **542 (10%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **2** PQR´s sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 30 de septiembre de 2015 a las 10:30 a.m.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **3061 (29%)** PQR´s, de los cuales **3028 (99%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **33 (1%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR´s sin trámite y/o cierre en esta Subdirección.

En tercer lugar de asignación se encuentra la **Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo** a la cual se le han clasificado un total de **856 (8%)** PQR´s, de los cuales **807 (94%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **49 (6%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **3** PQR sin trámite y/o cierre en esta Subdirección, de acuerdo al seguimiento realizado el día 30 de septiembre de 2015 a las 10:30 a.m.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **646 (6%)** PQR´s, de los cuales **625 (97%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **21 (3%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR´s sin trámite y/o cierre en esta Subdirección.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla Nº 4 SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015.

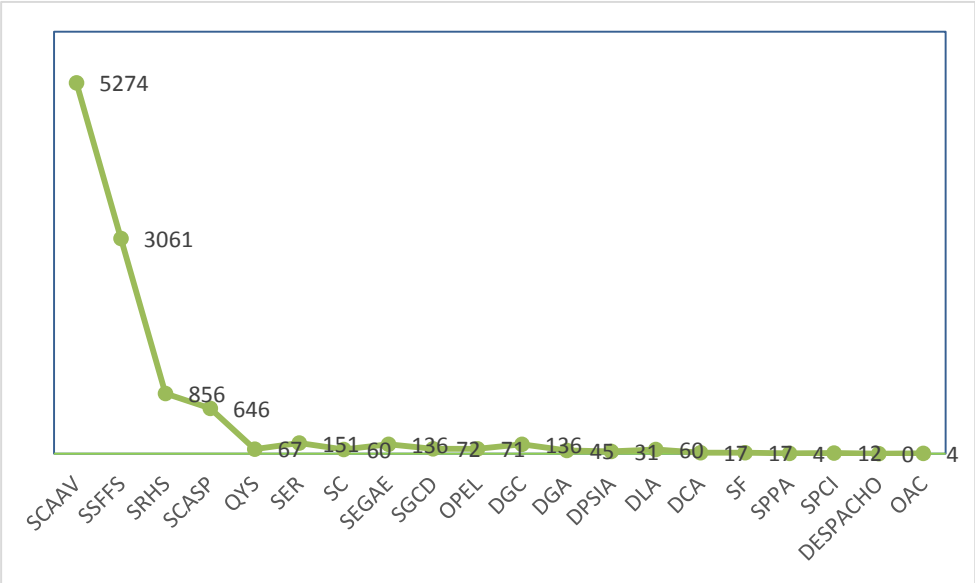
OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 AL 31 AGOSTO DE 2015	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
SCAAV	4732	542	5274	2	0	2
SSFFS	3028	33	3061	0	0	0
SRHS	807	49	856	3	0	3
SCASP	625	21	646	0	0	0
QYS	67	0	67	0	0	0
SER	124	27	151	1	0	1
SC	58	2	60	0	0	0
SEGAE	128	8	136	0	0	0
SGCD	55	17	72	0	0	0
OPEL	57	14	71	0	0	0
DGC	128	8	136	0	0	0
DGA	38	7	45	1	0	1
DPSIA	29	2	31	0	0	0
DLA	47	13	60	0	0	0
DCA	17	0	17	0	0	0
SF	17	0	17	0	0	0
SPPA	4	0	4	0	0	0
SPCI	11	1	12	0	0	0
DESPACHO	0	0	0	0	0	0
OAC	3	1	4	0	0	0
TOTAL	**9975**	**745**	**10720**	**7**	**0**	**7**

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

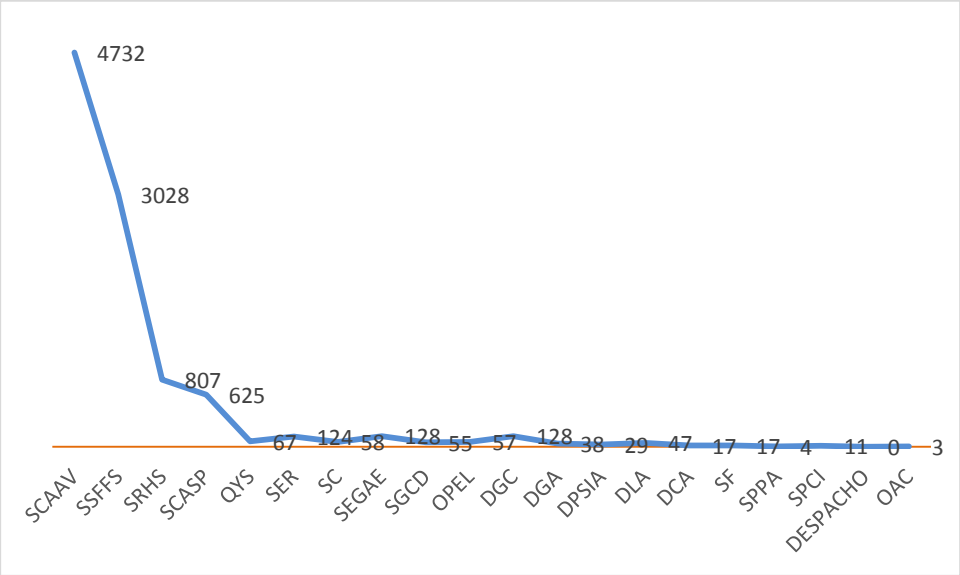
BOGOTÁ HUMANA

En las gráficas N°s 5,6 y 7, se presenta el consolidado de la vigencia y las de las dependencias de la SDA a las cuales se les ha asignado PQR´s en menor porcentaje para lo corrido del período en estudio, así como el total de trámites sin actuación dentro y fuera de los términos.

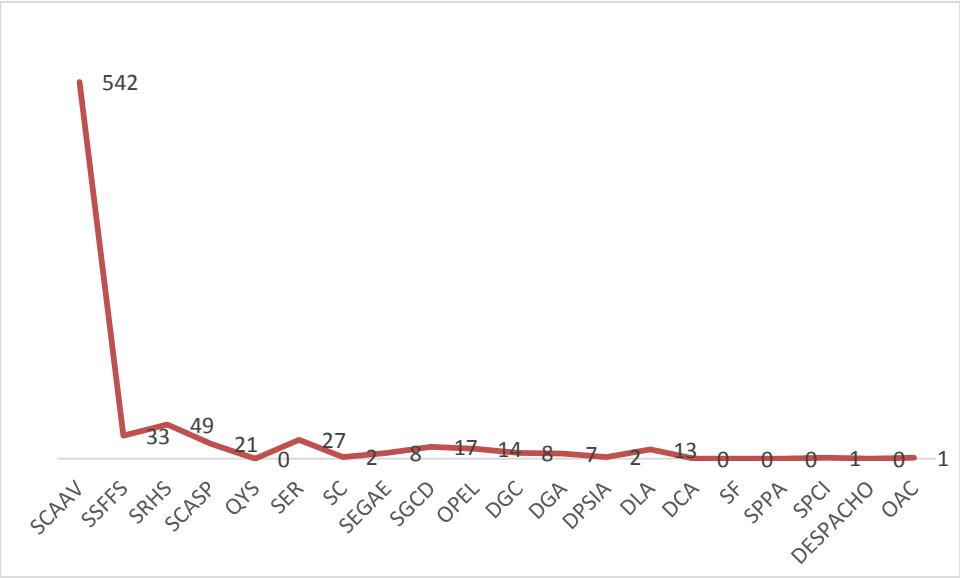
Gráfica N° 5 asignación por oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento Vigencia Enero 01 de Enero al 31 de Agosto de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de Septiembre de 2015



Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite y dentro del término Vigencia 01 de Enero al 31 de agosto de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de septiembre de 2015

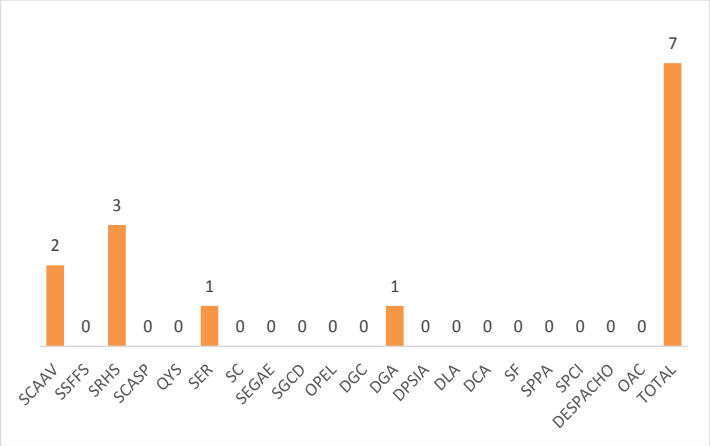


Gráfica N° 7: Derechos de Petición con trámite fuera del término Vigencia 01 de Enero al 31 de agosto de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de septiembre de 2015



REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2015

Gráfica N° 8 Número requerimientos vencidos por dependencia Vigencia 01 de Enero al 31 de agosto de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de septiembre de 2015



Como resultado general del seguimiento a PQR´s sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia de asignación 01 de Enero al 31 de Agosto de 2015, y cuya fecha de vencimiento está programada para el mes de Septiembre de 2015, es importante indicar que de un total de **DIEZ MIL SETECIENTOS VEINTE (10720)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, **SIETE (7) peticiones** se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST). Aún con los términos vencidos.

Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2015, se obtiene que el **7%** de ellas (**745** unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **93%** (**9975** unidades) dentro de los términos, Por lo anterior se recomienda enviar el 100% las respuestas dentro de los plazos estipulados en la normatividad vigente aplicable al trámite de Derechos de Petición.

Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMEINTO
9186	2015ER137003	3174905	20/08/2015	DGA	Oscar Ovidio Romero Agudelo
9890	2015ER149811	3190866	03/09/2015	SRHS	DANIEL SARMIENTO RONDON
9893	2015ER149818	3190875	03/09/2015	SRHS	DANIEL SARMIENTO RONDON
9931	2015ER150406	3191936	04/09/2015	SER	LUIS ANDRES OCAMPO VALERO
10483	2015ER159785	3206771	07/10/2015	G - HIDROCARBUROS	Pendiente por iniciar/asignar
10652	2015ER162806	3210958	21/09/2015	G - RUIDO	Claudia Lucia Contreras Camacho
10704	2015ER163387	3211974	21/09/2015	SCAAV	Camilo Hernando Ruiz Rodríguez

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Dando cumplimiento a lo exigido por la LEY 1712 DE 2014, *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*; por lo anterior se incluye en la clasificación por tipo de requerimiento el de **SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**, el cual para el mes de Agosto de 2015 no registra radicados por parte de la Ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

- Tener en cuenta lo exigido en las Circulares 012 de la Veeduría Distrital y en la 087 de 2015 expedida por la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, las cuales fueron radicadas en la SDA con los N°s 2015ER164685 y 2015ER108943 respectivamente; en la circular 012 se habla del seguimiento al SDQS y en la circular 087 se estandarizo y unificó el formato el informe de seguimiento de quejas y reclamos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, por lo que se requiere dar cumplimiento a las disipaciones regulativas a lugar.

- Se hace necesario que las dependencias de la SDA den respuestas definitivas de los requerimientos a los cuales se han realizado respuestas parciales. Se debe tener en cuenta los tiempos dados por la normatividad vigente para el trámite de Derechos de Petición y solicitudes en la entidad.

- Igualmente se requiere atender a la menor brevedad posible los requerimientos asignados en el aplicativo SDQS que se encuentren vencidos y/o próximos a vencerse, así como el manejo óptimo del aplicativo SDQS, por lo anterior se adjunta a la presente los informes de seguimiento a la calidad, calidez, oportunidad y coherencia de las respuestas y manejo del aplicativo SDQS, enviados por parte de la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, radicados en la SDA, bajo los N°s 2015ER173819 y 2015ER188496.

- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que atiendan lo descrito en el numeral 3.2.2. de la comunicación informe preliminar de Auditoria Regular PAD 2015, Contraloría De Bogotá, radicado en la SDA con el N° 2015ER83391 del 14 de Mayo de 2015:"Observación Administrativa con presunta incidencia Disciplinaria, por incumplimiento en plazos máximos permitido para dar respuesta a los DP, de acuerdo a lo contemplado en el CCA.
  De acuerdo a la base de datos suministrada por la SDA mediante radicado 2015EE78637 del 8 de mayo de 2015, que dan cuenta de un universo de 13669 derechos de petición recibidos durante la vigencia 2014, se encontró que en 1234 la entidad dio respuesta en forma extemporánea.

La conducta anterior incumple lo establecido en el artículo 6 del Decreto 01 de 1.984 y los artículos 14 y 15 de la Ley 1437 de 2011 y puede estar incursa en las causales disciplinables de la Ley 734 de 2002.
Esta situación se debe a que no se cumplen los plazos establecidos en la normatividad vigente, lo que trae como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente."

- Teniendo en cuenta la acción de mejoramiento N°249, inscrita en el mapa de mejoramiento por procesos de la Entidad por la cual se identifica la necesidad que las dependencias de la SDA den respuestas definitivas de los requerimientos a los cuales se han realizado respuestas parciales. Se debe tener en cuenta los tiempos dados por la normatividad vigente para el trámite de Derechos de Petición y solicitudes en la entidad. Por lo anterior se solicitó por medio del memorando interno, radicado bajo el N° 2014IE052169, dirigido a Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y servidores encargados del seguimiento al trámite de derechos de petición en las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente, para que se adelanten las Acciones a desarrollar para dar respuestas definitivas a los derechos de petición en esta condición de respuesta parcial; a su vez se informe a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario sobre las mismas.

  Esta solicitud se realizó teniendo en cuenta que cada dependencia deberá soportar esta información como parte del autocontrol a la gestión realizada dentro de los plazos estipulados en dicha acción de mejoramiento.

- De acuerdo a lo solicitado por la Oficina de Control Interno de la SDA, en la comunicación Informe preliminar de Auditoría Interna a " PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS", (Decreto 371 de 2010 art.3, Circular 03 de 2011, Ley 1474 de 2011 ART.76 Y CIRCULAR 001 DE 2011), me permito informar así como solicitar se realicen las actividades pertinentes de acuerdo a su competencia a las siguientes recomendaciones:

1. Incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término. Cada directivo presentará en este Comité un informe del estado de las PQR a cargo de su dependencia (el cual servirá de insumo para los informes mensuales de seguimiento) e incluirán las justificaciones o motivaciones de esta situación y los compromisos y acciones correctivas del caso. Situación a la cual se realizará seguimiento en la próxima reunión y quedará constancia en las actas correspondientes. Igualmente, presentar en este Comité un resumen de los resultados del informe denominado *"Evaluación y seguimiento a claridad o calidad, calidez, oportunidad y coherencia de la respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos*" con el fin de adoptar las recomendaciones y realizar acciones correctivas frente a las observaciones.

Por lo anterior, Se solicita a la Subdirección de Proyectos y Cooperación internacional de la SDA, como dependencia que realiza la agenda de los temas a tratar en los Comités Directivos en la Entidad; incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo, el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término.

2. Socializar las sugerencias que incluyen los mencionados informes mensuales, a todo el personal de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRS presentadas por la ciudadanía en ésta entidad y fomentar la cultura del control en su trámite.
3. Recomendar a los directivos y responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
4. Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
5. se incluye en el presente informe de seguimiento de quejas y reclamos, en el punto de temas y afectaciones, la estadística por localidad, lo anterior de conformidad con los registros de la base de seguimiento a PQR´S del procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y Reclamos.

- El grupo de quejas y soluciones, ha realizado el seguimiento DETALLADO a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para la vigencia 2015, el resultado general de dicho seguimiento no encontró PQR´s sin trámite o respuesta parcial o definitiva, por lo cual se dio respuesta al 100% de los procesos asignados para esta vigencia.
- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el ***plan de mejoramiento*** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQR´S. Igualmente generar estas acciones al interior de las áreas en la SDA en lo referente al tema y tipo de afectaciones registradas por quejas reiterativas, en las cuales se indique que actividades se están llevando a cabo para atender las quejas en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia.
- 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 las actividades de trámite y/o cierre pendientes tanto en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les haya generado respuestas parciales.
- Realizar respuestas de tipo parcial con un día antes de su vencimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por ley, cuando 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, igualmente deben tomarse en cuenta los tiempos promedio para la entrega de la correspondencia
- Generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- SDQS simultáneamente con el aplicativo para el manejo de Correspondencia FOREST. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Elaboró: JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ
Revisó y Aprobó: ADRIANA DEL PILAR RODRÍGUEZ AMADOR