**INFORME SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS**

**DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2016**

**SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE**

**SUBSECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO**

**QUEJAS Y RECLAMOS**

**JUNIO DE 2016**

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 1 al 30 de Junio de 2016 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](http://190.27.245.106/isolucionsda/FramesetArticulo.asp?Pagina=BancoConocimiento%2FQ%2FQuejasyreclamos%5Fv5%2FQuejasyreclamos%5Fv5%2Easp&IdArticulo=5070). 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.

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

Durante el período comprendido entre el 1 al 30 de Junio de 2016, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES (1353)** solicitudes, cifra que comparada con el mes de Mayo de 2016 disminuyó en **DOCE (12%)** equivalente a **CIENTO NOVENTA Y DOS (192)** procesos, para el mes de Mayo se registró un total de **MIL SEISCIENTOS OCHO (1608)** procesos recibidos.

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), considerando que desde el procedimiento del Defensor de los ciudadanos(as) los 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](mailto:defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co); Igualmente se toman en cuenta los correos: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co). A continuación se describe cada uno de los canales de comunicación utilizados.

Tabla N° 1 **Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 1 al 30 de Junio de 2016**



Gráfica Nº1 **Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 1 al 30 de Junio de 2016**



**INFORMACIÓN 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. (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)

**CLASIFICACIÓN DE PQR´S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS**

Tabla Nº 2 **Clasificación de PQR´s de acuerdo al tipo de requerimiento**



Gráfica Nº2 **Clasificación de PQR´S de Acuerdo al Tipo de Requerimiento en el período 1 al 30 de Junio de 2016**



**CLASIFICACIÓN DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN Y LA LOCALIDAD**

Tabla No. 3 **Clasificación de PQR´S por porcentaje de total por tema y por afectación**



De los procesos clasificados a las áreas competentes por parte del grupo de quejas y soluciones, se tiene que en Junio el número de PQR´s, va 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.

* El primer lugar lo ocupa el tema de contaminación **Atmosférica** con 518 registros correspondientes al (38%) del total de los registros del periodo, y su mayor afectación se ubica en la localidad de Chapinero.
* El segundo lugar lo ocupa el tema **Foresta**l con 458 registros correspondientes al (34%) del total de los registros del periodo, y su mayor afectación se ubica en la localidad de Suba.
* El tercer lugar lo ocupa el tema **Hídrico** con 109 registros correspondientes al (8%) del total de los registros del periodo, y su mayor afectación se ubica en la localidad de Chapinero.
* El cuarto lugar lo ocupa el tema de **Control Ambiental al Sector Público** con 78 registros correspondientes al (6%) del total de los registros del periodo, y su mayor afectación se ubica en la localidad de Chapinero.

Los demás temas y su afectación**: Fauna, Ecosistemas, Ecourbanismo**, **Oficina de Participación,** traslados y otros correspondientes a 190 registros con el (15%) del total de las solicitudes recibidas.

Las tablas y gráficas No. 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y los demás en menor proporción. Así mismo se resaltan 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.

Tabla Nº 4 **Tabla de clasificación de PQR´s de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 1 al 30 de Junio de 2016**



**CLASIFICACIÓN DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA**

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

**CLASIFICACIÓN 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 30 DE JUNIO DE 2016:**

Para el análisis del indicador del mes de Junio de 2016 se tuvo en cuenta lo recepcionado y asignado por el área de quejas y reclamos en cuanto a lo PQR´s, ingresados por los diferentes canales con los 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 98% tiene respuesta; cifra que estuvo igual frente al resultado obtenido en el mes de Mayo de 2016, el cual arrojó 98% de cumplimiento, Se continuarán generando los seguimientos correspondientes a fin de obtener un 100% de respuestas a los PQR´s asignados a las dependencias para su atención y/o trámite.

**SEGUIMIENTO AL TRÁMITE A DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIA 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2016.**

En la Tabla No.5 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les han asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 1 de enero al 30 de Junio de 2016 y cuyo vencimiento se programa para los meses de Junio y Julio de 2016 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 3038 (41%) PQR´s, de los cuales 1890 (62%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs 1148 (38%) con respuesta en términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran cero (0) solicitudes sin vencimiento de acuerdo al seguimiento realizado el día 25 de Junio de 2016 a las 3:00 p.m.

En segundo lugar se encuentra la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre a la cual se le han clasificado un total 2525 (34%) PQR´s, de los cuales 2466 (98%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs 59 (2%) se les dio respuesta con términos vencidos, de acuerdo al seguimiento realizado el día 25 de Junio de 2016 a las 3:00 p.m.

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 623 (8%) PQR´s, de los cuales 563 (90%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs 60 (10%) a las cuales se les dio respuesta con términos vencidos, de acuerdo al seguimiento realizado el día 25 de Junio de 2016 a las 3:00 p.m.

El cuarto lugar lo ocupa la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público a la cual se le han clasificado un total de 422 (6%) PQR´s, de los cuales 331 (78%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs 91 (22%) con términos vencidos, de acuerdo al seguimiento realizado el día 25 de Junio de 2016 a las 3:00 p.m.

Tabla Nº 5 **Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia Enero 1 al 30 de Junio de 2016 y Cuyas Fechas de Vencimiento Están Dadas Para el Mes de Junio a Julio de 2016**



En las gráficas No. 5, 6, 7 y 8, se presenta el consolidado de la vigencia y las dependencias de la SDA a las cuales se les han 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 1 al 30 de Junio 2016 y cuyas fechas de vencimientos están dadas para los meses de Junio a Julio de 2016**

Gráfica N° 6: **Derechos de Petición con trámite y dentro del término Vigencia 1 al 30 de Junio 2016 y cuyas fechas de vencimientos están dadas para los meses de Junio a Julio de 2016**

Gráfica N° 7**: Derechos de Petición con trámite fuera del término Vigencia 1 al 30 de Junio 2016 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Junio a Julio de 2016**

**REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA JUNIO 2016**

Gráfica N° **8 Número requerimientos vencidos por dependencia Vigencia 1 al 30 de Junio 2016 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Junio a Julio de 2016**

Como resultado general del seguimiento a PQR´s sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia de asignación del 1 de enero al 30 de junio de 2016, y cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Junio y Julio de 2016, es importante indicar que a la fecha se encontró un total de **CERO (0)** requerimientos vencidos.

Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2016, se obtiene que el **20%** de ellas **(1530)** unidades se responden fuera de los términos de ley, versus un 80**%** **(4850)** 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.

Es importante mencionar, que para el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2016, no se evidencia ninguna solicitud en trámite. (Ver Tabla No. 5 y Gráfica No. 8).

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

* Dando cumplimiento a lo exigido por la LEY 1712 DE 214, ***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 Junio de 2016 no se registra ninguna solicitud por parte de la Ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.
* Tener en cuenta lo exigido en las Circulares 12 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 Nos. 215ER164685 y 215ER108943 respectivamente; en la circular 12 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. Por lo anterior 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.
* 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° 214IE052016, 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 210 art.3, Circular 03 de 211, Ley 1474 de 211 Art.76 y Circular 01 de 211)**, 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. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

**5**. Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones 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.

*Elaboró: CLARA INES ROMERO RODRIGUEZ*

*Profesional Universitario G. 18 - SGCD*