

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

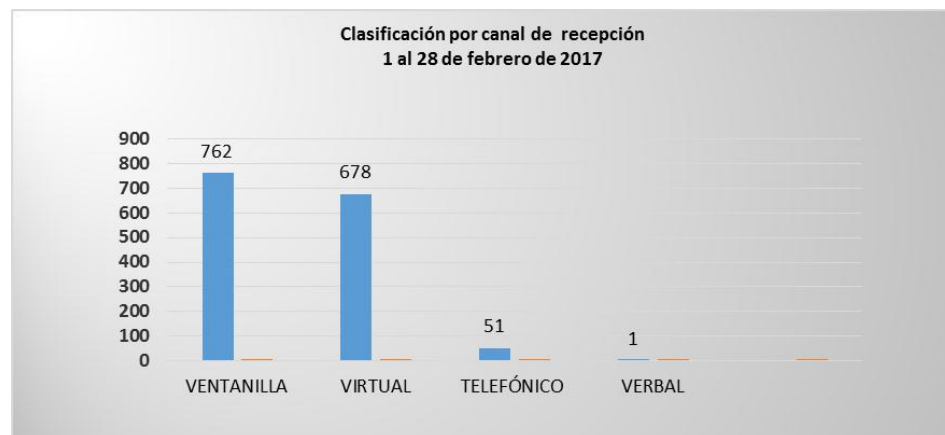
### SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2017.

**GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el período comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2017, así mismo se recopila el proceso de las quejas a través de la vigencia, teniendo en cuenta los tipos de solicitud y los canales de comunicación habilitados en la entidad: Telefónico, Virtual y Presencial.

#### 1- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN:

En el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero, la SDA registró un total de mil cuatrocientos noventa y dos (**1.492**) solicitudes, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, siendo el canal ventanilla (presencial), el más utilizado, con 762 radicaciones, cabe resaltar que existe una brecha muy pequeña con respecto al canal virtual, motivo por el cual desde la Coordinación de Servicio al Ciudadano se dará especial atención a este canal de comunicación entre el ciudadano y la Secretaría.

**Grafico N° 1.** Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 28 de febrero 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

#### 2- CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN:

Se recibieron 1.492 registros durante el mes de febrero distribuido por dependencias así:

Las principales afectaciones evidenciadas por los ciudadanos son: la contaminación del aire principalmente por vehículos chimenea, los niveles de ruido excesivos derivados de bares o perifoneo, poda o tala ilegal, la contaminación de las fuentes hídricas, el incumplimiento en las normas ambientales.

**Tabla N° 1.** Clasificación por tema y afectación a Derechos de Petición Vigencia 1 al 28 de febrero 2017

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	601	40%	229	15%
	AUDITIVA			302	20%
	VISUAL			70	5%
FORESTAL	PODA/TALA	379	25%	379	25%
	MADERAS			0	0%
HIDRICO	VERTIMENTOS	167	11%	147	10%
	RESIDUOS			9	0,6%
	MINERIA			6	0,4%
	SUELO			1	0%
	HIDROCARBUROS			1	0%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	66	4%	38	3%
	LLANTAS			8	1%
	INFRAESTRUCTURA			15	1,0%
	RESID HOSP			5	0%
FAUNA	DOMESTICOS	82	5%	64	4%
	SILVESTRE			18	1,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	28	2%	28	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	17	1%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			16	1,1%
TRASLADOS	TRASLADOS	17	1%	17	1%
OPEL	PARTICIPACION (compare)	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	135	9%	135	9%
<b>TOTAL</b>		<b>1492</b>	<b>100%</b>	<b>1492</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

### 3- SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PERIODO:

En el mes de marzo se realizó el seguimiento a las 1.492 peticiones previamente registradas por medio de validaciones periódicas en el aplicativo FOREST, permitiendo evidenciar las respuestas y las fechas en las cuales estas fueron generadas. Es así como 1.359 (91%) PQRS se respondieron dentro de los términos de Ley y un porcentaje mínimo del 9% equivalente a 133 peticiones, fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos.

Teniendo en cuenta que el mayor volumen de peticiones registradas en el periodo son dirigidas a las áreas misionales de la SDA, a consecuencia de las diferentes afectaciones al medio Ambiente en el Distrito Capital, se evidencia que la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual – SCAAV presenta 587 PQRS asignados, equivalentes al 39% del total recibido, de las cuales el 90% fueron contestadas en término; por su parte la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre cuenta con el 27% de los requerimientos registrados, correspondientes a 397 peticiones, de las cuales el 98% fueron contestadas de manera oportuna; en su orden la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo registro el 11% de las peticiones, dando cumplimiento en oportunidad al 81% de ellas; por último la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público en menor proporción recibió el 5% iguales a 79

solicitudes ciudadanas, presentando un cumplimiento superior al 90% en términos de oportunidad en la respuesta.

**Tabla N° 2.** Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 28 de febrero 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2017
DCA	10	1	11
DGA	9	3	12
DGC	11	5	16
DLA	6	2	8
DPSIA	18	3	21
DS	2		2
OAC	1		1
OPEL	13		13
PQRS	32		32
SC	28	10	38
SCAAV	532	55	587
SCASP	71	5	76
SEGAE	13	1	14
SER	21	3	24
SF	5		5
SGCD	68	5	73
SPPA	3		3
SRHS	128	31	159
SSFFS	388	9	397
<b>TOTAL</b>	<b>1359</b>	<b>133</b>	<b>1492</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

#### 4- SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN EN LO CORRIDO DEL AÑO:

En lo corrido del año se han gestionado un total de 2.815 peticiones, de las cuales 2.614 fueron contestadas en los términos de ley correctos y 201 PQRS, obtuvieron respuesta inoportuna, de ahí que resulte importante resaltar que a partir del mes de abril se implementaran medidas que generen impacto en la disminución de las respuestas fuera de término

**Tabla N° 3.** Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 enero al 28 de febrero 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO DE 2017
DCA	18	4	22
DGA	17	3	20
DGC	33	7	40
DLA	14	2	16
DPSIA	28	3	31
DS	6		6
OAC	2	1	3
OPEL	25		25
PQRS	60		60
SC	47	15	62
SCAAV	1052	60	1112
SCASP	138	8	146
SEGAE	25	1	26
SER	44	4	48
SF	9		9
SGCD	130	15	145
SPCI	2		2
SPPA	5		5
SRHS	230	40	270
SSFFS	729	38	767
	<b>2614</b>	<b>201</b>	<b>2815</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.492 peticiones recibidas en el periodo en mención, se evidencia un volumen importante de requerimientos con respuesta extemporánea, razón por la cual se realiza la validación una a una de las peticiones teniendo en cuenta las siguientes referencias: Sabana PQRS, aplicativo FOREST, Base PQRS, en consecuencia se determina que no existe coherencia entre las 3 fuentes citadas y que es indispensable dar celeridad a la elaboración de la base directamente en FOREST, con el fin de centralizar la información en la fuente consulta habilitada en la SDA.

- Se mantiene la elaboración manual de la Base de datos, a consecuencia de las inconsistencias arriba citadas, con el fin de garantizar la clasificación y la aplicación de los tiempos correctos de vencimiento, según establece la Ley 1755 de 2015.
- A partir del mes de abril se incrementará el envío de alarmas relativas al seguimiento de la oportunidad.
- Se solicita notificar en un tiempo no mayor a 24 horas los cambios generados, en cuanto a enlaces de PQRS de cada una de las dependencias, esto con el fin de garantizar la gestión de asignación y respuesta de las peticiones en los dos aplicativos FOREST y SDQS

En atención al 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**”:

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 las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos*” con el fin de adoptar las recomendaciones y realizar acciones correctivas frente a las observaciones.
2. Agendar los temas a tratar en los Comités Directivos de la Entidad e incluir dentro de las reuniones el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la SDA. 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 y fomentar la cultura del control en su trámite.
3. Recomendar a los directivos y responsables en generar las respuestas de los radicados de la entidad la importancia de verificar antes de firmar la coherencia brindada a los usuarios frente a sus requerimientos y confirmar que se haya contestado la totalidad de las solicitudes realizadas con el objetivo de garantizar la calidad de la respuesta.
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 que conllevan.
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.
6. Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de establecer 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.

7. Se debe realizar seguimiento por los Coordinadores del grupo a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de dar respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de ley.
8. 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.
9. Generar las actividades de trámite y/o cierre pendiente en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les hayan generado respuestas parciales. Igualmente, realizar 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.
10. Realizar mínimo una respuesta de tipo parcial cuando la PQR se encuentre ya finalizando el plazo de respuesta de un día antes a su vencimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por ley, cuando así lo amerite el trámite de la queja, con el fin de informar al Ciudadano sobre las actuaciones que la SDA genera para su respuesta oportuna y de calidad, igualmente deben tomarse en cuenta los tiempos promedio para la entrega de la correspondencia.

**Revisó: Natalia Roncancio**– Coordinadora Atención al Ciudadano  
**Elaboró: Elena Murcia Salazar** – Profesional Universitario.

Anexo: *DEFINICIONES:*

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)

**CONTAMINACIÓN AMBIENTAL:** Definida como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa. (15 DÍAS)

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

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (15 DÍAS)

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

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

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)