

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

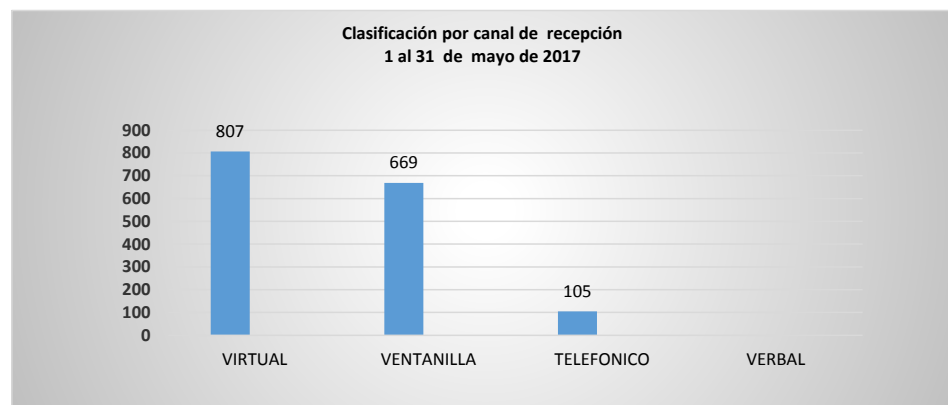
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2017

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el período comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 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 como son: 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 31 de mayo, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil quinientos ochenta y uno (**1.581**) peticiones, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, siendo para este periodo el canal Virtual el más utilizado por la ciudadanía, con 807 (51%) radicaciones, seguido de 669 (42%) PQRS recibidas a través de canal presencial (ventanilla) y 105 (7%) de peticiones radicadas por medio del canal telefónico.

Grafico N° 1. Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de mayo 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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

Las 1.581 peticiones registradas durante el mes de mayo fueron distribuidas por dependencias así:

Las principales afectaciones evidenciadas por los ciudadanos son en su orden: PQRS por tala o poda, en espacio público o privado; contaminación auditiva derivadas de ruido excesivo por parte de bares, perifoneo, maquinaria; contaminación del aire por vehículos chimenea o actividades comerciales; contaminación de las fuentes hídricas principales; en general por el incumplimiento en las normas ambientales.

Tabla N° 1. Clasificación por tema y afectación a Derechos de Petición 1 al 31 mayo de 2017

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	498	31%	186	12%
	AUDITIVA			229	14%
	VISUAL			83	5%
FORESTAL	PODA/TALA	489	31%	489	31%
	MADERAS			0	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	133	8%	115	7%
	RESIDUOS			9	0,6%
	MINERIA			7	0,4%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			2	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	78	5%	44	3%
	LLANTAS			9	1%
	INFRAESTRUCTURA			15	0,9%
	RESID HOSP			10	1%
FAUNA	DOMESTICOS	130	8%	116	7%
	SILVESTRE			14	0,9%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	45	3%	45	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	14	1%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			13	0,8%
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0%	0	0%
OPEL	PARTICIPACION (compa	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	194	12%	194	12%
TOTAL		1581	100%	1581	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

3. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PERIODO:

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley, 1.383 (87%) de las peticiones recibidas, 190 (12%) se les dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y al 8 (0.5%) PQRS no se evidenció solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 30 de junio de los corrientes.

Los requerimientos asignados a las 4 áreas misionales constituyen el 79% del total recibido en el periodo, siendo la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 516 (33%) peticiones el área que mayor volumen de radicados presenta, seguido de la Subdirección

de Calidad del Aire Auditiva y Visual a la cual se le asignaron 493 (31%) requerimientos y en su orden la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 148 (9%) peticiones y la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 89 (6%) requerimientos ciudadanos.

En relación a las respuestas emitidas fuera de término, 190 (12%) peticiones fueron evidenciadas con esta característica, así mismo del total recibido 8 PQRS se encuentran sin respuesta a la fecha.

Tabla N° 2. Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de mayo 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE MAYO DE 2017	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
DCA	13	1	14		
DGA	14	7	21		
DGC	13	6	20	1	1
DLA	4	2	6		
DPSIA	4		4		
DS	5		5		
OAC	2		4	2	2
OPEL	18		18		
PQRS	26		26		
PYBA	115	5	120		
SC	9		9		
SCAAV	444	49	493		
SCASP	77	12	89		
SEGAE	8	1	9		
SER	21	18	40	1	1
SF	3	1	4		
SGCD	31	3	34		
SPPA	1		1		
SRHS	83	61	148	4	4
SSFFS	492	24	516		
	1383	190	1581	8	8
	87%	12%	100%	0,5%	

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 6.984 peticiones, de las cuales 5.853 (84%) fueron contestadas en los términos de ley estipulados, 1.121 (16%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 10 (0.14%) se encuentran en trámite fuera de término.

Tabla N° 3. Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 31 de mayo 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2017	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
DCA	41	10	51		
DGA	56	20	76		
DGC	81	27	109	1	
DLA	31	6	37		
DPSIA	48	4	52		
DS	16		16		
OAC	11	5	18	2	
OPEL	82	2	84		
PQRS	130	1	131		
PYBA	146	17	163		
SC	80	20	100		
SCAAV	1996	501	2498	1	
SCASP	330	59	389		
SEGAE	57	9	66		
SER	106	39	145		
SF	16	2	18		
SGCD	282	57	339		
SPCI	4	1	5		
SPPA	12		12		
SRHS	433	224	663	6	
SSFFS	1895	117	2012		
TOTAL	5853	1121	6984	10	0
	84%	16%		0,14%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

5. REQUERIMIENTOS VENCIDOS A MAYO 2017:

El seguimiento realizado a PQR's sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST) en lo corrido de la vigencia 2017 y cuya última fecha de vencimiento estaba programada para mayo se presenta a continuación, donde es importante indicar que 0.14% correspondientes a 10 PQRS del total de peticiones recepcionadas no obtuvieron respuesta.

Tabla N° 4. Derechos de Petición sin respuesta a mayo 2017

FECHA DE RADICADO	RADICADO	PROCESO	AREA RESPONSABLE
25/05/2017	2017ER95644	3738751	DGC
26/05/2017	2017ER96732	3740275	OAC
11/05/2017	2017ER85891	3726917	OAC
05/04/2017	2017ER63483	3699445	SCAAV
31/05/2017	2017ER99055	3743503	SRHS
31/05/2017	2017ER99049	3743493	SRHS
31/05/2017	2017ER98911	3743321	SRHS
30/05/2017	2017ER98252	3742336	SRHS
25/04/2017	2017ER73789	3711679	SRHS
21/03/2017	2017ER55188	3688881	SRHS

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.581 peticiones recibidas en el periodo en mención, se evidencian 190 (12%) requerimientos con respuesta extemporánea, porcentaje que disminuyó frente al 17% evidenciado del mes anterior.
- Los errores e incoherencias evidenciados en meses anteriores desde la Fuente de consulta Aplicativo Forest- “*sabana_quejas_reclamos*”, aún no han sido subsanados, razón por la cual dicha sabana será sujeta a verificación y conteo de forma manual de los días hábiles de vencimiento, de acuerdo a la tipología previamente registrada, como también el área responsable de emitir la respuesta será validada directamente contra el documento externo enviado (EE).
- Se solicita a Directores, Subdirectores, Jefes de oficina realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes de seguimiento enviados por la Coordinación de Servicio al Ciudadano.
- Se mantiene el envío a 3 alarmas mensuales, informando el número de peticiones pendientes por respuesta, así mismo se sugiere a cada uno de los enlaces ejecute la misma acción con los técnicos y/o ingenieros de su dependencia con mayor periodicidad, con el fin de mejorar el promedio de respuestas oportunas.
- Se evidencia que existe un incorrecto uso del aplicativo Forest, al momento de finalizar las peticiones, toda vez que se asocian procesos al radicado inicial y estos son contestados de manera oportuna, pero la petición inicial no es finalizada en los tiempos requeridos; razón por la cual el seguimiento para muchas peticiones se encuentre “F” fuera de término. Ej. 2017ER70142.

- En cuanto a peticiones de carácter informativo, al no requerir respuesta no están siendo finalizadas dentro de la fecha término. Ej., 2017ER83660
- Las observaciones recibidas por parte de las Subdirecciones y Direcciones en cuanto a la tipificación de los requerimientos ciudadanos, serán tenidas en cuenta para soportar las solicitudes de ajustes en el sistema Forest y fortalecer el proceso de radicación de Servicio al Ciudadano.
- Se solicita a DPSIA, la verificación y corrección del error hallado de forma inmediata, esto con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos allí registrados toda vez que el aplicativo FOREST, es la fuente oficial de consulta en la entidad.

Revisó: Natalia Roncancio– Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboró: Elena Murcia Salazar – Adriana González - 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)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**