

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

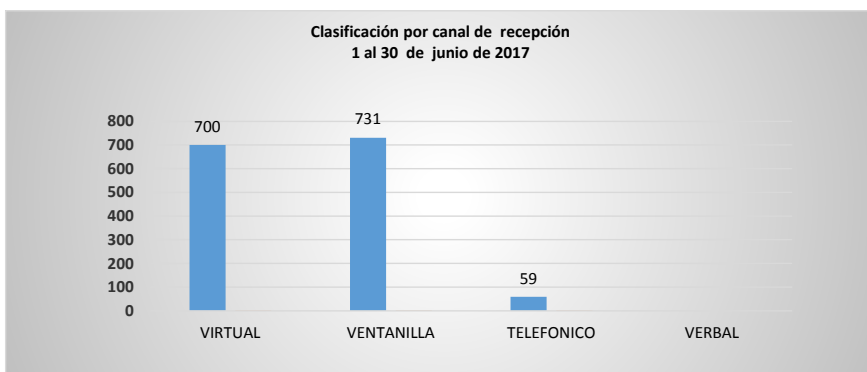
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2017

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el período comprendido entre el 1 y el 30 de junio 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, Presencial

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

En el período comprendido entre el 1 y el 30 de junio, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientos noventa **(1.490)** peticiones, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, para este período la ciudadanía registró mediante el canal virtual 700 (47%); a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 731 (49%) y 59 (4%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

Grafico N° 1 - Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de junio 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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

Las 1.490 peticiones registradas durante el mes de junio fueron distribuidas por dependencias así:

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

Tabla N° 1 - Clasificación de los PQRS de acuerdo al tema, afectación

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	470	32%	165	11%
	AUDITIVA			237	16%
	VISUAL			68	5%
FORESTAL	PODA/TALA	471	32%	470	32%
	MADERAS			1	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	138	9%	110	7%
	RESIDUOS			22	1,5%
	MINERIA			3	0,2%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	83	6%	48	3%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			22	1,5%
	RESID HOSP			9	1%
FAUNA	DOMESTICOS	144	10%	127	9%
	SILVESTRE			17	1,1%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	34	2%	34	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	12	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			12	0,8%
OPEL	PARTICIPACION (compa	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	138	9%	138	9%
TOTAL		1490	100%	1490	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

3. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PERIODO:

En el período comprendido entre el 1 y el 30 de junio del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.370 (92%) peticiones, 112 (8%) se les dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y 8 (1%) PQRS no se les evidenció solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 27 de julio de los corrientes.

Los requerimientos asignados a las 4 áreas misionales constituyen el 77% del total recibido en el período, siendo la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 486 (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 461 (31%) requerimientos y en su orden la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 136 (9%) peticiones y la Dirección de protección y bienestar animal con 129 (9%) y por último la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 70 (5%) requerimientos ciudadanos.

En relación a las respuestas emitidas fuera de término, 112 (8%) peticiones fueron evidenciadas con esta característica, cabe resaltar que con respecto al período

inmediatamente anterior se observa una disminución del 4%, 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 30 de junio 2017.
Fecha de seguimiento 27 de julio

OFICINA	DP CON TRÁMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRÁMITE FUERA DEL TÉRMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2017
DCA	24	2	1	1	27
DGA	10				10
DGC	11				11
DLA	9	1	1	1	11
DPSIA	5				5
DS	1				1
OAC	1	1			2
OPEL	15				15
PQRS	32				32
PYBA	112	16	1	1	129
SC	9	6			15
SCAAV	437	24			461
SCASP	70				70
SEGAE	11	1			12
SER	22	3	1	1	26
SF	1				1
SGCD	38				38
SPPI	2				2
SRHS	89	43	4	4	136
SSFFS	471	15			486
	1370	112	8	8	1490
	92%	8%	1%		

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 8.474 peticiones, de las cuales 7.223 (85%) fueron contestadas en términos de ley, mientras 1.242 (15%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 9 (0.11%) se encuentran en trámite y fuera de término.

Tabla N° 3 - Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 30 de junio 2017.

Fecha de seguimiento 27 de julio

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2017
DCA	65	12	1	1	78
DGA	66	20			86
DGC	92	28			120
DLA	40	7	1	1	48
DPSIA	53	4			57
DS	17				17
OAC	12	8			20
OPEL	97	2			99
PQRS	162	1			163
PYBA	258	33	1	1	292
SC	89	26			115
SCAAV	2433	526			2959
SCASP	400	59			459
SEGAE	68	10			78
SER	128	42	1	1	171
SF	17	2			19
SGCD	320	57			377
SPCI	4	1			5
SPPA	12				12
SPPI	2				2
SRHS	522	272	5	5	799
SSFFS	2366	132			2498
	7223	1242	9	9	8474
	85%	15%	0,11%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

- 5. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA JUNIO 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 los meses de junio y julio se presenta a continuación, donde es importante indicar que 0.11% correspondiente a 9 PQRS del total de peticiones registradas no obtuvieron respuesta al 27 de julio de 2017.

Tabla N° 4 - Derechos de Petición sin respuesta vigencia 2017

RADICADO	PROCESO	FECHA DE RADICADO	AREA RESPONSABLE
2017ER110401	3757576	14/06/2017	DCA
2017ER99846	3744648	1/06/2017	DLA
2017ER113576	3762032	20/06/2017	PYBA
2017ER118250	3768324	27/06/2017	SER
2017ER119763	3770782	29/06/2017	SRHS
2017ER111673	3759455	16/06/2017	SRHS
2017ER108834	3755525	13/06/2017	SRHS
2017ER99790	3744573	1/06/2017	SRHS
2017ER99049	3743493	31/05/2017	SRHS

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.490 peticiones recibidas en el período en mención, se evidencian 112 (8%) requerimientos con respuesta extemporánea, porcentaje que disminuyó en un 4% en relación al mes anterior.

Dada la situación expuesta se denota el compromiso adquirido por los Directores, jefes de área y enlaces en cumplir con los términos de Ley, y a su vez responder al ciudadano; cabe resaltar que para el caso de la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre, siendo la subdirección con mayor número de peticiones registradas durante el mes de junio, se refleja una gestión adecuada en el proceso de evaluación de los requerimientos, como uno de sus objetivos principales, el cual permite emitir respuestas de fondo al ciudadano.

- Se mantiene el envío de 3 alarmas mensuales, informando el número total de peticiones recibidas en el mes, las PQRS pendientes por respuesta y vencidas; 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.
- Los errores e incoherencias evidenciados en meses anteriores desde la fuente de consulta Aplicativo Forest- “*sabana_quejas_reclamos*”, aún no han sido subsanados en su totalidad, razón por la cual, dicha sabana es 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 mantiene continua comunicación con DPSIA, con el fin de realizar el seguimiento en cuanto a la corrección del error hallado y notificado meses atrás, para garantizar la confiabilidad de los datos allí registrados, toda vez que el aplicativo Forest es la fuente oficial de consulta en la entidad.
- Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes enviados por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la SDA
- Se recomienda a las áreas solicitar si es necesario una nueva capacitación a DPSIA, en cuanto al uso de la herramienta Forest, toda vez que se evidencia que existe un incorrecto uso del aplicativo al momento de finalizar las peticiones.
- En cuanto a las peticiones de carácter informativo que se registran dentro el proceso de Quejas y Reclamos que son tipificadas como **Notificaciones** y que no requieren respuesta, se evidencia que no están siendo finalizadas dentro de la fecha término correcta.
- La notificación de respuesta al ciudadano, debe ser realizada dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Esto teniendo en cuenta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, para el primer trimestre de 2017.

El registro, solución, emisión y entrega de la respuesta al ciudadano, debe estar dentro de los términos, establecidos (10, 15, 30 días hábiles) de acuerdo con su clasificación.

- En concordancia con los seguimientos realizados periódicamente a las peticiones registradas en los aplicativos Forest y SDQS, se evidenció que existe disparidad en las fechas de los cierres sobre todo en los términos del SDQS.

Al corte del mes de julio la Secretaría General envió el estado de las peticiones registradas en el aplicativo SDQS, reportando 173 SDQS sin cierre definitivo, cabe anotar que existen peticiones con más de 150 días de retraso y con estado vencido, de las cuales el 25% corresponden a la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo.

Algunas recomendaciones oficina de Control Interno

1-...” Es necesario fortalecer el rol del enlace de quejas en cada una de las áreas, toda vez que a la fecha se informa por parte del grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia, la presencia de complicaciones para la gestión de las respuestas. Esto debe necesariamente ir de la mano y evidenciarse en el cronograma de capacitación para la atención de PQRS...”

2- ...” Debe procurarse evitar demoras innecesarias en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, más aún cuando se constata que en algunos casos se hizo traslado de peticiones por no competencia hasta trece días después de recepcionada la solicitud...”

3-...”muestra que la fecha de generación del documento de respuesta en el sistema no necesariamente corresponde con la de entrega del físico a la empresa contratista y, por ende, puede generar incumplimientos en la atención al ciudadano por el trámite que luego debe cumplirse hasta que efectivamente el original de la respuesta sea entregado. Se recomienda el diseño de mecanismos para priorizar respuestas por medios digitales (correo electrónico) así como protocolos para que las respuestas queden en firme con la suficiente anterioridad para que, al sumar los tiempos de traslado de los oficios físicos hacia sus destinos, no se superen los plazos asignados por la ley...”

Revisó: Yulieth Natalia Roncancio León – Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaboró: Elena Murcia Salazar – Adriana González Rodríguez - Contratistas.

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)