

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

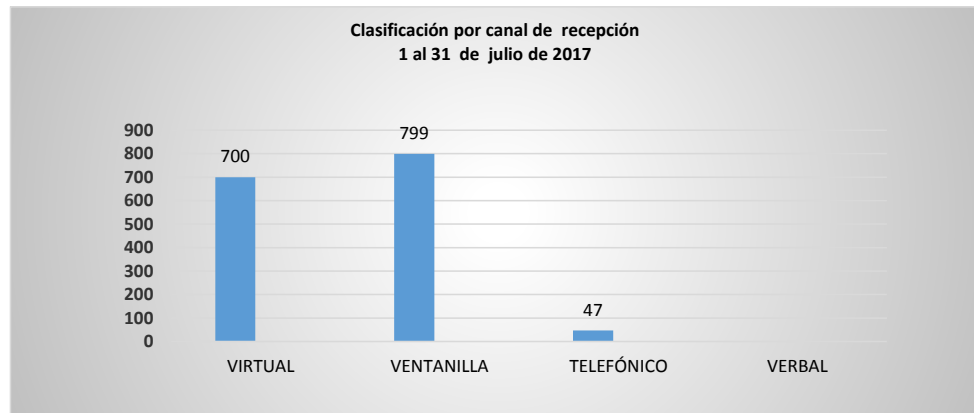
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2017

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio 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:

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio, el grupo de Quejas y reclamos de la SDA registró un total de mil quinientas cuarenta y seis 1.546 peticiones, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, para este periodo la ciudadanía registró mediante el canal virtual 700 (45%); a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 799 (52%) y 47 (3%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

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



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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

Las 1.546 peticiones registradas durante el mes de julio fueron distribuidas por dependencias así:

Las principales afectaciones evidenciadas por los ciudadanos durante el periodo de julio continúan siendo: 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.



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	585	38%	181	12%
	AUDITIVA			230	15%
	VISUAL			174	11%
FORESTAL	PODA/TALA	445	29%	442	29%
	MADERAS			3	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	97	6%	78	5%
	RESIDUOS			17	1,1%
	MINERIA			1	0,1%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	84	5%	45	3%
	LLANTAS			8	1%
	INFRAESTRUCTURA			22	1,4%
	RESID HOSP			9	1%
FAUNA	DOMESTICOS	141	9%	107	7%
	SILVESTRE			34	2,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	40	3%	40	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	24	2%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			23	1,5%
OPEL	PARTICIPACION (compa	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	130	8%	130	8%
TOTAL		1546	100%	1546	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

3. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN JULIO:

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.308 (85%) peticiones, 232 (15%) se les dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y 6 (0.4%) PQRS no se les evidenció solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 30 de agosto de los corrientes.

Los requerimientos asignados a las 4 áreas misionales constituyen el 79% del total recibido en el periodo, siendo la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual – SCAAV quien obtuvo mayor número de radicaciones durante el mes con 573 (37%), la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre - SSFFS con 485 (31%) peticiones, seguido de la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo- SRHS con 96 (6%) peticiones y por último la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público- SCASP con 68 (4%) requerimientos ciudadanos.

En relación a las respuestas emitidas fuera de término, 232 (8%) peticiones fueron evidenciadas con esta característica, cabe resaltar que con respecto al período inmediatamente anterior se observa un notable aumento, ya que paso de 112 peticiones sin



respuesta a 232; así mismo del total recibido 6 PQRS se encuentran sin respuesta a la fecha.

Tabla N° 2 Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de julio 2017.
Fecha de seguimiento 30 de agosto 2017

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 JULIO DE 2017
DCA	25	2	3	3	30
DGA	5	2			7
DGC	9	1	1	1	11
DLA	7	2	1	1	10
DPSIA	1				1
IDPYBA	56	51	1	1	108
OAC	1				1
OCI	1				1
OPEL	15	1			16
PQRS	49				49
SC	12				12
SCAAV	508	65			573
SCASP	67	1			68
SEGAE	14	3			17
SER	27	4			31
SF	2	1			3
SGCD	21	1			22
SPPA	3				3
SPPI	1	1			2
SRHS	59	37			96
SSFFS	425	60			485
	1308	232	6	6	1546
	85%	15%	0,39%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

4. **SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN 2017:** En lo corrido del año se han gestionado un total de 10.020 peticiones, de las cuales 8.503 (85%) fueron contestadas en términos de ley, mientras 1.508 (15%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 9 (0.09%) se encuentran en trámite y fuera de término.



Tabla N° 3 Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 31 de julio 2017. Fecha de seguimiento 30 de agosto

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 31 DE JULIO DE 2017
DCA	91	14	3	3	108
DGA	71	22			93
DGC	101	29	1	1	131
DLA	47	9	2	2	58
DPSIA	54	4			58
DS	17				17
OAC	13	8			21
OCI	1				1
OPEL	112	3			115
PQRS	211	1			212
PYBA	313	85	2	2	400
SC	101	26			127
SCAAV	2941	590			3531
SCASP	467	60			527
SEGAE	82	13			95
SER	155	46	1	1	202
SF	19	3			22
SGCD	341	62			403
SPCI	4	1			5
SPPA	15				15
SPPI	3	1			4
SRHS	579	316			895
SSFFS	2765	215			2980
TOTAL	8503	1508	9	9	10020
	85%	15%	0,09%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

5. **REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA JULIO 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 julio y agosto se presenta a continuación, donde es importante indicar que 0.09 % correspondiente a 9 PQRS del total de peticiones registradas no obtuvieron respuesta al 30 de agosto de 2017

Tabla N° 4 Derechos de Petición sin respuesta vigencia 2017

RADICADO	PROCESO	FECHA DE RADICADO	ÁREA
2017ER99846	3744648	01/06/2017	DLA
2017ER113576	3762032	20/06/2017	PYBA
2017ER118250	3768324	27/06/2017	SER
2017ER130346	3784956	13/07/2017	PYBA
2017ER136608	3793390	21/07/2017	DGC
2017ER137507	3794712	24/07/2017	DCA
2017ER138780	3796844	25/07/2017	DLA
2017ER143814	3804150	31/07/2017	DCA
2017ER143945	3804316	31/07/2017	DCA

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.546 peticiones recibidas en el periodo en mención, se evidencian 232 requerimientos con respuesta extemporánea, aumentando en 120 unidades con relación al mes de junio.

Dado lo anterior se hace un llamado a los diferentes equipos de trabajo, a dar cumplimiento tanto a lo establecido por la ley 1755 de 2015, como a las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, en seguimiento realizado durante el segundo trimestre del año.

- 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.
- Aun se presentan errores mínimos en la fuente de consulta Aplicativo Forest- “*sabana quejas reclamos*”, razón por la cual dicha sabana continuará 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 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 del 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.
- Para el presente seguimiento la DLA, presentó observaciones frente a las peticiones que son asignadas bajo la tipificación de **Notificación**, razón por la cual se llevó a cabo una reunión el día 5 septiembre, con el fin de aclarar y acordar mecanismos para optimizar el proceso de radicación. (Ver adjunto)
- En el caso que el documento sea de carácter informativo, este no requiere acuse de recibido o respuesta formal.
- Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron las acciones necesarias para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, por tanto se solicita que las respuestas y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles con el fin, de dar cumplimiento a lo tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.
Nota: 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.
- Se realiza énfasis en la revisión y asignación de las peticiones al grupo de servicio al ciudadano, toda vez que se deben evitar incidentes. Ej. 2017EE15860
- Durante el mes de julio, se evidenciaron casos de peticiones las cuales no eran explícitas en cuanto la afectación, razón por la cual se presentaron inconvenientes y retrasos importantes en la gestión de las mismas; específicamente creación de procesos de apoyo y consolidación, a fin de dar solución a este inconveniente se realizó una reunión el día 28 de septiembre de 2017, entre la DCA, SCAAV, SRHS, DPSIA (Ver anexo).
- De acuerdo a lo descrito en la resolución 001 del decreto 546 de 2016, a partir del 14 de julio del 2017 el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, inicia su funcionamiento como establecimiento público adscrito al sector Ambiente con autonomía administrativa, financiera y presupuestal.
Dado lo anterior, el proceso de radicación y seguimiento de los derechos de petición radicados por competencia al IDPyBA, fueron ejecutados por el grupo de servicio al ciudadano de la SDA hasta el mes de agosto del año en curso; toda vez que la última fecha de vencimiento de términos esta dada para el 23 de agosto.

Así mismo se recomienda que las áreas de la SDA, realicen sus solicitudes de manera formal ante la Dirección del nuevo instituto.

Directora: Claudia Liliana Rodriguez
Sede transitoria: Av Caracas # 54-38
Teléfono: 3778811
E-mail:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

Al corte del mes de julio la Secretaría General envió el estado de las peticiones registradas en el aplicativo SDQS, reportando 112 SDQS sin cierre definitivo,

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

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**