



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2015**

**SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO
QUEJAS Y RECLAMOS**

JUNIO DE 2015

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 01 al 30 de Abril de 2015 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. 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.

2. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2015, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL CUATROCIENTOS CUATRO (1404)** procesos, cifra que comparada con el mes de Marzo de 2015 aumentó en CUATRO (4) procesos, el cual registró un total de **MIL CUATROCIENTOS (1400)** unidades recibidas.

Canal Telefónico: CIENTO DOS (102) unidades que corresponde al **7%** del total de procesos recibidos, *(81) unidades MENOS que el mes de Marzo de 2015 el cual registró un total de CIENTO OCHENTA Y TRES (183)* unidades recibidas por este canal.

Canal presencial – oficina de radicación: SETECIENTOS SETENTA (770) procesos, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 55%, (lo que lo convierte en el ingreso más alto de Derechos de Petición para su registro, clasificación y trámite para el período del presente informe). En este mes se recibieron SETENTA Y SEIS (76) *procesos MAS que el mes de Marzo de 2015 el cual registró un total de SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO (694)* unidades recibidas por este canal.

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: CUATROCIENTOS SEIS (406) unidades correspondientes al 29% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron (14)

2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

procesos MAS que el mes de Marzo de 2015, el cual registró un total de: **TRECIENTOS NOVENTA Y DOS (392)** requerimientos ingresados por este canal.

Correo electrónico: CIENTO VEINTI SEIS (126) CIENTO TREINTA Y UN (131) unidades, correspondientes al 9% de participación; DISMINUYÓ en **CINCO (5)** unidades Vs el mes anterior el cual registró un total **CIENTO TREINTA Y UN (131)** unidades.

Se toma en cuenta este canal de recepción (correo electrónico), considerando que desde el procedimiento del Defensor del Ciudadano los ciudadanos(as) - 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; Igualmente se toman en cuenta los correos: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y observatorioambiental@ambientebogota.gov.co.

Tabla N° 1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 30 de Abril de 2015

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	102	7
OFICINA DE RADICACIÓN	770	55
SDQS	406	29
CORREO ELECTRONICO	126	9
TOTAL	1404	100

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período en el período 01 al 30 de Abril de 2015





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

INFORMACION 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. (15 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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)

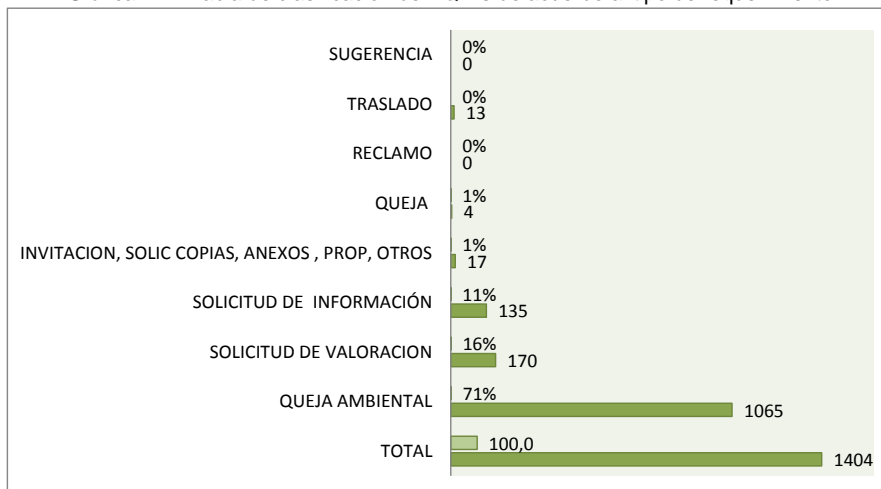
CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1404 procesos para el mes de Abril de 2015, fue de la siguiente manera: 1065 procesos (71%) corresponden a **quejas ambientales**; 170 (16%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 135 (11%) a **solicitudes de información**, **otros procesos** 17 unidades equivalente al 1%, 4 unidades (1%) corresponden a **quejas contra servidores** y 13 unidades (0.21%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**.

Tabla N° 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

NOMBRE	NUMERO	%
TOTAL	1404	100,0
QUEJA AMBIENTAL	1065	71%
SOLICITUD DE VALORACION	170	16%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	135	11%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	17	1%
QUEJA	4	1%
RECLAMO	0	0,07%
TRASLADO	13	0.21%
SUGERENCIA	0	0%
CONSULTAS	0	0%

Gráfica N° 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

3. CLASIFICACION DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN Y LA LOCALIDAD

De los procesos clasificados a las áreas competentes, por parte del grupo de quejas y soluciones, se tiene que el mayor número de PQR's, van 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.

De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2015, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 698 registros (49%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (421 unidades) lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio, afectación del **aire**: (176 unidades) y publicidad exterior **visual**: (101 unidades).

A continuación se indican las Localidades en las cuales la Ciudadanía presentó en mayor número sus requerimientos; por lo anterior se registra que para el mes de Abril de 2015 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 123 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 87 solicitudes, tercer lugar la localidad de **KENNEDY** con 77 unidades, cuarto lugar para la localidad de **ENGATIVA** con 61 unidades.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 378 registros (27%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (354 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (24 unidades).

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 81 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **CHAPINERO** con 46 solicitudes, le siguen en su orden: **ENGATIVA** 44 unidades y **USAQUÉN** con 21 solicitudes.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 109 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (72 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos** (61 unidades), **minería** 6 unidades.

En cuanto a las localidades para el mes de Abril de 2015 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 26 solicitudes, en segundo lugar se encuentran la localidad de **KENNEDY** con 11 unidades, en tercer lugar se encuentra la localidad de **FONTIBON** con 9 unidades, cuarto lugar para la localidad de **USAQUÉN** con 6 solicitudes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 84 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (73 unidades), **residuos hospitalarios** (7 unidades) y temas relacionados por la contaminación de **Liantas** con 4 unidades.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 16 solicitudes, en segundo lugar se encuentran las localidades de **USAQUEN y SUBA** con 13 solicitudes cada una, tercer lugar **ENGATIVA** con 9 unidades, cuarto lugar **KENNEDY** con 07 unidades.

La tabla N°3 evidencia en forma detallada el comportamiento de las localidades para este punto.

Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 3 Tabla de clasificación de FQR's de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-30 de Abril de 2015

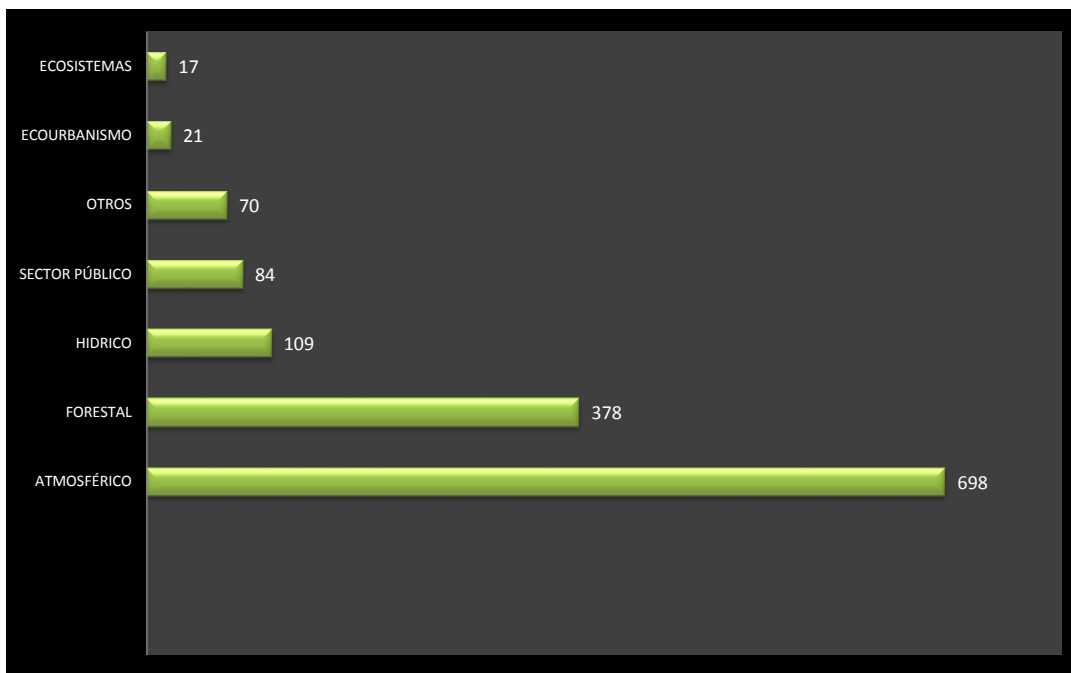
TEMA	AFECCION	UNION	RIOS UN	BOSA	HAPINER	AD BOLA	ENGATIVA	ONTIBO	KENNEDY	ANDEL	ARTIR	TE ARAL	LURIBE	CRISTO	ANTA	SUBA	UMAPA	SAQUEN	NJUELI	USAQUEN	USME	TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION
ATMOSFERICO	AIRE	2	5	7	52	6	18	13	15	0	6	12	4	2	4	12	0	6	5	6	1	698	176
	AUDITIVA	9	14	5	42	20	34	34	50	3	17	9	25	11	11	69	0	26	9	31	2		421
	VISUAL	0	2	4	29	2	9	6	12	4	2	1	1	0	1	6	0	13	0	9	0		101
FORESTAL	PODA/TALA	4	10	8	44	9	39	13	23	3	6	15	9	8	4	79	0	21	2	55	2	378	354
	MADERAS	0	5	0	2	5	5	1	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1		24
HIDRICO	VERTIMENTOS	1	1	1	11	1	9	7	10	0	3	6	2	2	3	8	0	1	3	2	1	109	72
	RESIDUOS	1	1	0	13	1	2	2	1	0	2	1	0	2	0	0	0	0	2	3	0		31
	MINERIA	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0		6
	SUELO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	HIDROCARBUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	CANTERAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	0	3	0	13	2	9	4	6	0	0	3	0	1	2	13	1	2	2	10	2	84	73
	LLANTAS	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
	INFRAESTRUCT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	RESID HOSP	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0		7
FAUNA	TENENCIA	0	0	0	4	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	11	11
	COMERCIALIZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	1	0	1	1	1	0	3	0	0	0	1	0	0	4	0	0	1	0	4	17	17
ECOURBANISMO	LLANTAS	0	2	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	21	12
	ECOURBANISM	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0		9
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	0	7	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	13	13
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3
OTROS	OTROS	0	0	1	52	1	1	0	3	0	0	2	1	1	0	1	0	0	1	2	4	70	70
TOTAL		17	45	27	279	49	130	82	130	11	41	52	46	28	30	199	1	72	26	122	17	1404	1404



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

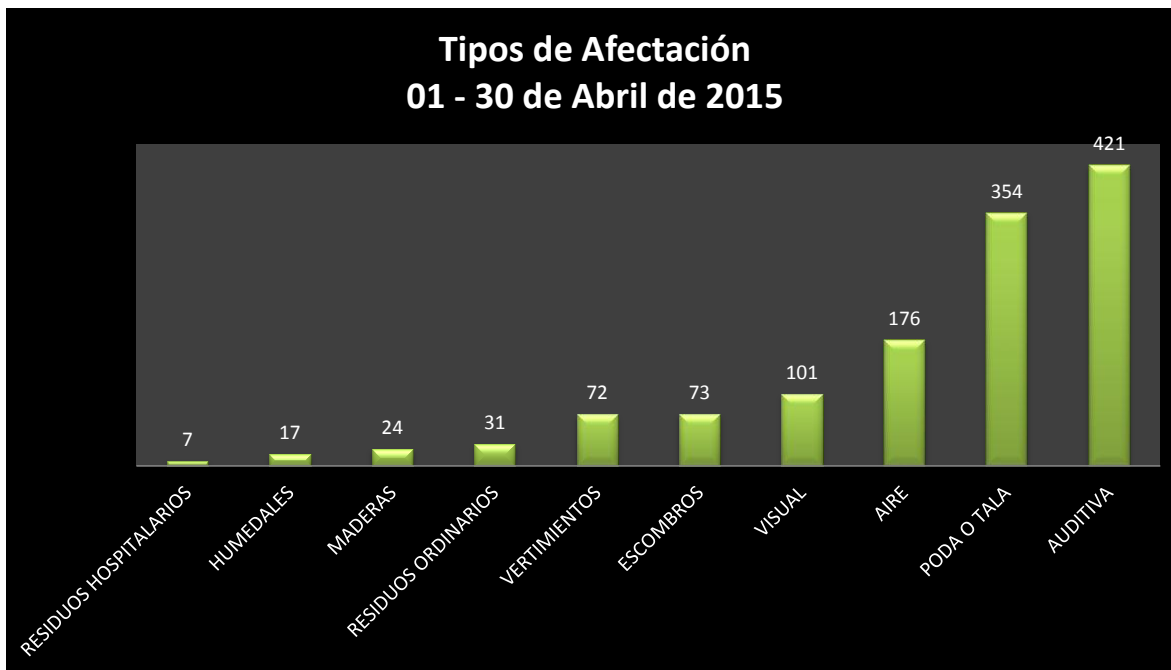
CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO AL TEMA

Gráfica N° 3 clasificación de los PQR´s de acuerdo al tema



CLASIFICACION DE LOS PQR´s DE ACUERDO A LA AFECTACIÓN

Gráfica N° 4 clasificación de los PQR´s de acuerdo al tipo de afectación





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S ÚNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN al 30 de ABRIL de 2015:

Para el análisis del indicador del mes de Abril de 2015 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 de recepción con 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 98.3% tiene respuesta; cifra que disminuyó en 1,8% frente al resultado obtenido en el mes de Marzo de 2015, el cual arrojó 99,1% de cumplimiento, este resultado en el porcentaje de respuesta se debe a que al interior de las áreas se ha venido realizando los seguimientos coordinados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos, de forma detallada a cada proceso sin trámite y/o cierre en conjunto con los coordinadores de seguimiento a PQR's, con el fin de dar trámite a las solicitudes asignadas.

SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE ABRIL Y MAYO DE 2015.

En la Tabla No.4 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 30 de Abril de 2015 y cuyo vencimiento se programa para hasta el mes de Mayo de 2015 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 **2565** PQR's, de los cuales **2172 (85%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **393 (15%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registran **0** PQR's sin trámite y/o cierre con términos vencidos en esta Subdirección.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **1484** PQR's, de los cuales **1473 (99%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **11 (1%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR's sin trámite y/o cierre en esta Subdirección.

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 **402** PQR's, de los cuales **374 (93%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **28 (7%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento se registra **1** PQR sin trámite, al cual se les venció el término de respuesta el 19 de Mayo de 2015 y no se evidencia oficio de salida EE en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad FOREST, al momento del seguimiento realizado el día 01 de Junio de 2015 a las 11:00 a.m.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **335** PQR's, de los cuales **320 (96%)** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **15 (4%)** se les dio respuesta con términos vencidos. Para el presente seguimiento no se registran PQR's sin trámite y/o cierre en esta Subdirección.



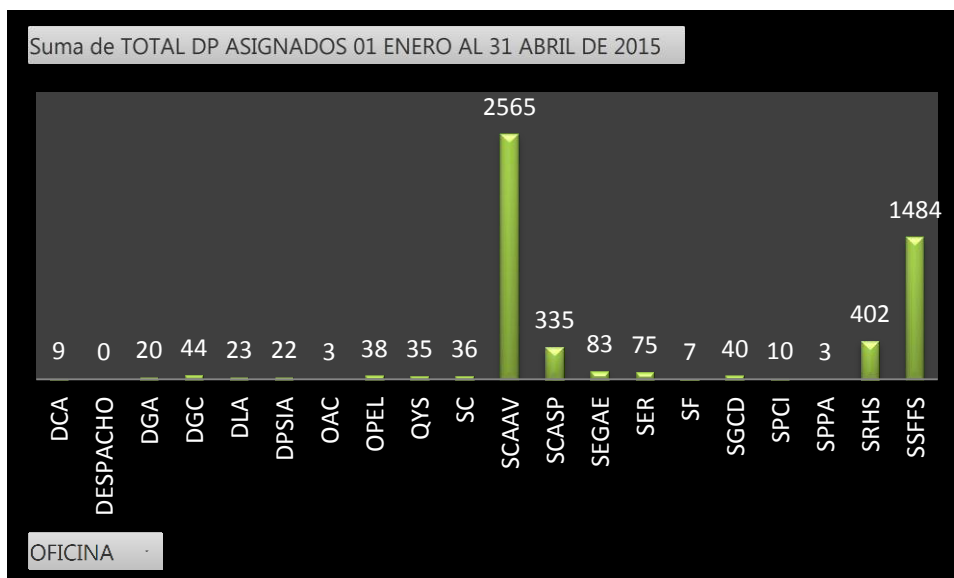
Tabla N° 4 SEGUIMIENTO AL TRAMITE A DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 30 DE ABRIL DE 2015 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA ELMES DE MAYO DE 2015.

ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARIA DE AMBIENTE

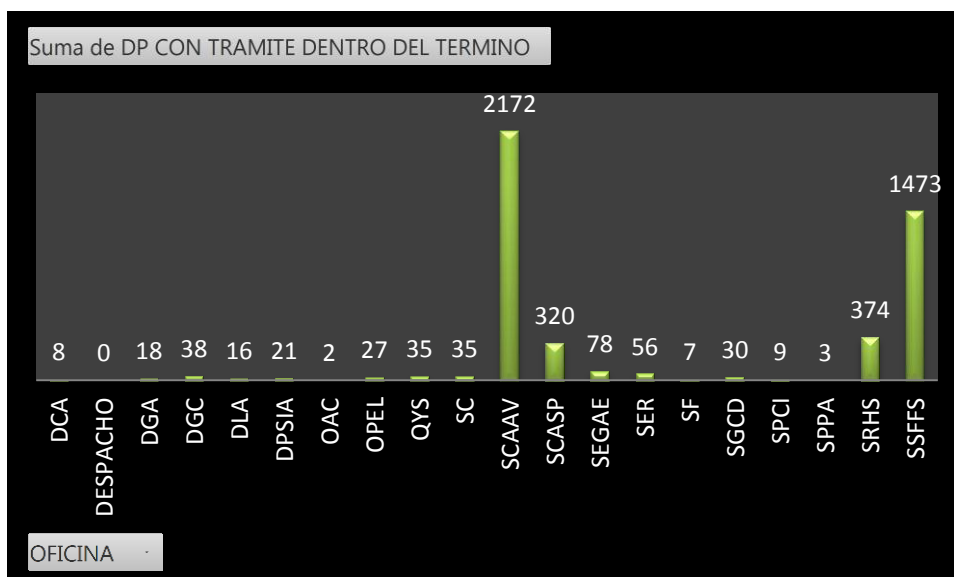
OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 30 ABRIL DE 2015	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
SCAAV	2172	393	2565	0	0	0
SSFFS	1473	11	1484	0	0	0
SRHS	374	28	402	1	0	1
SCASP	320	15	335	0	0	0
QYS	35	0	35	0	0	0
SER	56	19	75	0	0	0
SC	35	1	36	0	0	0
SEGAE	78	5	83	0	0	0
SGCD	30	10	40	0	0	0
OPEL	27	11	38	0	0	0
DGC	38	6	44	0	0	0
DGA	18	2	20	0	0	0
DPSIA	21	1	22	0	0	0
DLA	16	7	23	0	0	0
DCA	8	1	9	0	0	0
SF	7	0	7	0	0	0
SPPA	3	0	3	0	0	0
SPCI	9	1	10	0	0	0
DESPACHO	0	0	0	0	0	0
OAC	2	1	3	0	0	0
TOTAL	4722	512	5234	1	0	1

En la tabla N° 5 y en las gráficas N°s 5,6 y 7, se presenta el consolidado de la vigencia y las de las dependencias de la SDA a las cuales se les ha asignado PQR's en menor porcentaje para lo corrido del período en estudio, así como el total de tramites sin actuación dentro y fuera de los términos.

Tabla No. 5 asignación por oficina o dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento Vigencia Enero 01 de Enero al 30 de Abril de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de Mayo de 2015



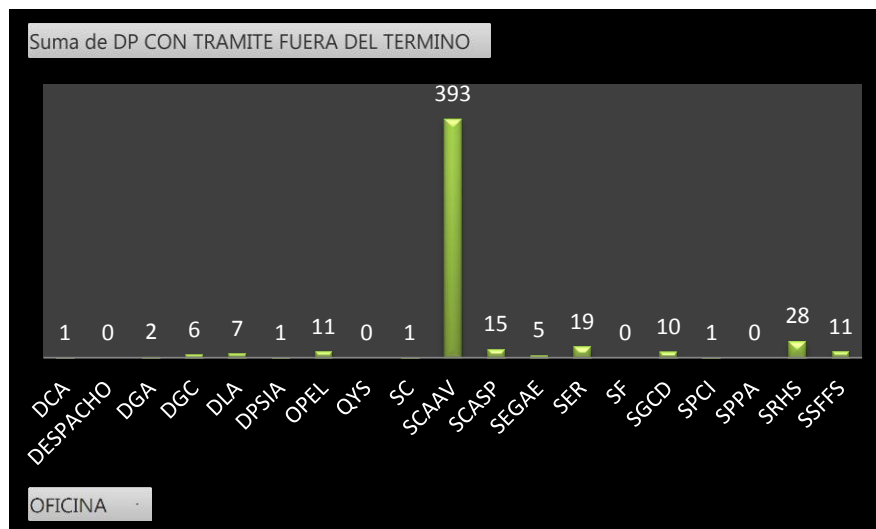
Gráfica N° 5: Derechos de Petición con trámite y dentro del término Vigencia 01 de Enero al 30 de Abril de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de Mayo de 2015





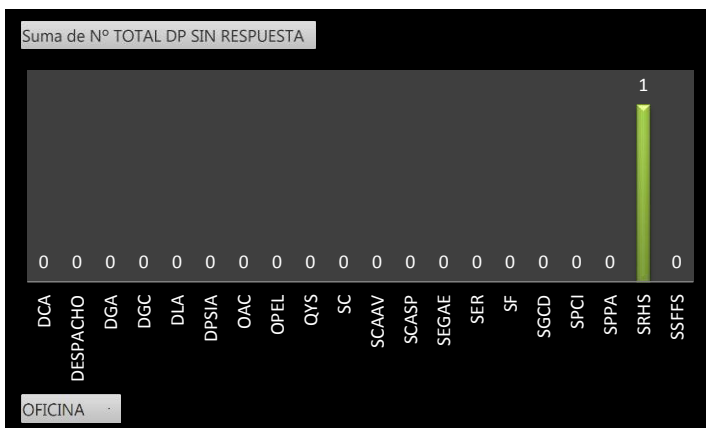
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término Vigencia 01 de Enero al 30 de Abril de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de Mayo de 2015



REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2014

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia Vigencia 01 de Enero al 30 de Abril de 2015 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para el mes de Mayo de 2015



Como resultado general del seguimiento a PQR's sin respuesta en la entidad para lo corrido de la vigencia de asignación 01 de Enero al 30 de Abril de 2015, y cuya fecha de vencimiento está programada para el mes de Mayo de 2015, es importante indicar que de un total de **CINCO MIL DOCIENTOS TREINTA**

Y CUARO (5234) procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, **una (1) petición** se encuentra sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST). Aún con los términos vencidos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para lo corrido de la vigencia 2015, se obtiene que el **10%** de ellas (**512** unidades) se responden fuera de los términos de ley, versus un **90%** (**4722** 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.

Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	DENTRO DEL TERMINO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
4876	2015ER69225	3081036	19/05/2015	F	G-JURIDICO C- FUCHA	Maria Fernanda Aguilar Acevedo

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.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el **plan de mejoramiento** por proceso respectivo, a fin que se establezcan actividades que atiendan lo descrito en el numeral 3.2.2. de la comunicación informe preliminar de Auditoría Regular PAD 2015, Contraloría De Bogotá, radicado en la SDA con el N° 2015ER83391 del 14 de Mayo de 2015: “Observación Administrativa con presunta incidencia Disciplinaria, por incumplimiento en plazos máximos permitido para dar respuesta a los DP, de acuerdo a lo contemplado en el CCA.

De acuerdo a la base de datos suministrada por la SDA mediante radicado 2015EE78637 del 8 de Mayo de 2015, que dan cuenta de un universo de 13669 derechos de petición recibidos durante la vigencia 2014, se encontró que en 1234 la entidad dio respuesta en forma extemporánea.

La conducta anterior incumple lo establecido en el artículo 6 del Decreto 01 de 1.984 y los artículos 14 y 15 de la Ley 1437 de 2011 y puede estar incurso en las causales disciplinables de la Ley 734 de 2002.

Esta situación se debe a que no se cumplen los plazos establecidos en la normatividad vigente, lo que trae como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente.”

- 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° 2014IE052169, 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 2010 art.3, Circular 03 de 2011, Ley 1474 de 2011 ART.76 Y CIRCULAR 001 DE 2011), me permito informar así como solicitar se realicen las actividades pertinentes de acuerdo a su competencia a las siguientes recomendaciones:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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.

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.

2. 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.
 3. 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.
 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.
 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.
- El grupo de quejas y soluciones, ha realizado el seguimiento *DETALLADO* a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para la vigencia 2015, el resultado general de dicho seguimiento no encontró PQR´s sin trámite o respuesta parcial o definitiva, por lo cual se dio respuesta al 100% de los procesos asignados para esta vigencia.
 - Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- 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: JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ
Revisó y Aprobó: ADRIANA DEL PILAR RODRÍGUEZ AMADOR