

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2017.

**1. GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir de los aplicativos FOREST y el SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. El período analizado es el comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2017 y recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes canales de comunicación de la entidad: Telefónico, Virtual, Presencial

Mediante los aplicativos SDQS y FOREST, se asignan los trámites a las diferentes dependencias atendiendo lo establecido en 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. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN:** En el primer mes del año 2017, la SDA registró un total de mil trecientas veintitrés (**1.323**) solicitudes; de las cuales el 58% correspondientes a setecientos sesenta y cinco (**765**) fueron recibidas de forma presencial, seguidas del canal virtual (Correo de Atención al Ciudadano, Defensor al Ciudadano y SDQS) con el 39%, es decir quinientas diecisiete peticiones, por último canal Telefónico con el 3%.

**Canales de atención:** Telefónico, Virtual, Presencial



Gráfica N°1 Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 1 al 31 de enero de 2017

**Tipos De Requerimientos:** Para este punto es importante tener en cuenta los conceptos más relevantes en el aparte definiciones

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1323</b>	<b>100%</b>
QUEJA AMBIENTAL	785	59%
SOLICITUD DE VALORACIÓN	181	14%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	219	17%
INVITACION, SOLIC, ANEXOS, PROP, OTROS	19	1%
QUEJA	6	0%
FELICITACIONES	1	0%
TRASLADO	14	1%
RECLAMO	29	2%
CONSULTAS	1	0%
SOLICITUD DE COPIAS	11	1%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0%
NOTIFICACIONES	56	4%



Tabla No. 1 y Gráfica N°2 Clasificación de PQR'S de Acuerdo al Tipo de Requerimiento en el período 1 al 31 de enero de 2017



De acuerdo a la clasificación de los requerimientos descritos en la tabla número 1, el ITEM de Queja Ambiental es el que consolida todas las afectaciones ambientales a las que están expuestos los habitantes del Distrito Capital (contaminación del Aire, Auditiva, Visual, del Recurso Hídrico y amenaza de caída por parte de individuos arbóreos) son los requerimientos recepcionados con mayor proporción con un 59% del total ingresado para este primer mes del año, seguido de las solicitudes de Información de (tramites, indicadores, cifras, estudios entre muchos otros) representados con un 17%.

**3. CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN:** Se recibieron 1.323 registros durante el mes de enero distribuidos así:

De acuerdo a las temáticas relacionadas en la tabla No 2, Atmosférico y Forestal representan el 66% de las peticiones registradas en el mes de enero, siendo puntualmente las afectaciones por ruido y las quejas por temas de arbolado las que más relevancia presentan entre los ciudadanos de todo el Distrito.

En su orden otras afectaciones como: contaminación por emisiones Atmosféricas derivadas de actividades comerciales o industriales y buses chimenea en su mayoría; contaminación de fuentes Hídricas, por concepto de vertimientos industriales y temas relacionados con fauna silvestre y domestica representan el 25% del total de PQRS recibidas en el mes de enero.

Las áreas Estratégicas y de apoyo representan el 15% de los requerimientos, recibidos y gestionados al interior de la Secretaría.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN Y LA LOCALIDAD					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	526	40%	131	10%
	AUDITIVA			334	25%
	VISUAL			61	5%
FORESTAL	PODA/TALA	339	26%	338	26%
	MADERAS			1	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	119	9%	101	8%
	RESIDUOS			6	0,5%
	MINERIA			4	0,3%
	SUELO			1	0%
	HIDROCARBUROS			3	0%
	CANTERAS			4	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	58	4%	39	3%
	LLANTAS			7	1%
	INFRAESTRUCTURA			9	0,7%
	RESID HOSP			3	0%
FAUNA	TENENCIA	99	7%	99	7%
	COMERCIALIZACION			0	0,0%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	24	2%	24	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	12	1%	5	0,4%
	ECOURBANISMO			7	0,5%
TRASLADOS	TRASLADOS	14	1%	14	1%
OPEL	PARTICIPACION (compa	9	1%	9	1%
OTROS	OTROS	123	9%	123	9%
<b>TOTAL</b>		<b>1323</b>	<b>100%</b>	<b>1323</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Clasificación de PQR'S ingresadas en el mes de enero por porcentaje de total por tema y la afectación



#### 4. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN:

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de enero del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley el 94% de las peticiones recibidas, al 5 % se le dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y al 1% restante de los requerimientos no se les evidenció solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 24 de febrero de los corrientes.

La Subdirección que mayor volumen de peticiones presenta es la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual los cuales tuvieron respuesta en un 99% dentro de los términos exigidos por Ley; la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre presentó un 7% de peticiones con respuesta extemporánea y el 1% no cuenta con respuesta al igual que la Subdirección contractual y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2017	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
SCAAV	521	5	526	0	0
SSFFS	342	26	371	3	3
SRHS	104	9	113	0	0
SCASP	67	3	70	0	0
SER	23	1	24	0	0
SC	19	2	24	3	3
SEGAE	12	0	12	0	0
SGCD	86	10	96	0	0
OPEL	12	0	12	0	0
DGC	22	2	24	0	0
DGA	8	0	8	0	0
DPSIA	10	0	10	0	0
DLA	8	0	8	0	0
DCA	8	3	11	0	0
SF	4	0	4	0	0
SPPA	2	0	2	0	0
SPCI	2	0	2	0	0
DESPACHO	4	0	4	0	0
OAC	1		2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1255</b>	<b>61</b>	<b>1323</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Tabla N° 3 Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de enero 2017. Fecha de seguimiento 24 de febrero de 2017

- 5. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA ENERO 2016:** El seguimiento realizado a PQR's sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST) para lo corrido de la vigencia del 1 al 31 de enero de 2017 y cuya fecha de vencimiento estaba programada para los meses de enero y febrero de 2017 se presenta a continuación, donde es importante indicar que solo el 1% correspondientes a 7 PQRS del total de peticiones recepcionadas no obtuvieron respuesta último al día de seguimiento realizado.

(Ver Adjunto de las peticiones sin respuesta).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se realiza énfasis en los tiempos de traslados cuando la petición no sea competencia del área, esta debe ser devuelta inmediatamente al área de Quejas y Reclamos sugiriendo el área competente con el fin de realizar nuevamente su traslado.
- 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
- Se mantiene el envío periódico de 2 alarmas durante el mes 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 de su dependencia con mayor periodicidad, con el fin de aumentar el promedio de respuesta oportuna.
- En cumplimiento a lo exigido por la LEY 1712 DE 2014, se incluye en la clasificación por tipo de requerimiento el de **Solicitudes de Acceso a la Información**, el cual para el mes de enero de 2017 registra una solicitud por parte de la Ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

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:** *Natacha Calderón Lung* – 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)*



**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, siendo un trámite permensivo ambiental debe ajustarse a los tiempos y procedimientos establecidos. En caso que la solicitud sea por emergencia, la Secretaría Distrital de Ambiente atenderá la solicitud dentro del protocolo establecido para este tipo de eventos.

**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)