

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2017.

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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 30 de abril, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil treientos noventa **(1.198)** peticiones, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, siendo para este periodo nuevamente el canal Virtual el más utilizado por la ciudadanía, con 630 (53%) radicaciones, seguido de 530 (44%) PQRS recibidas a través de canal presencial (ventanilla) y 38 (3%) de peticiones radicadas por medio del canal telefónico.

Grafico N° 1. Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de abril 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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

Las 1.198 peticiones registradas durante el mes de abril fueron distribuidas por dependencias así:

Las afectaciones reportadas por los ciudadanos continúan constantes, el incumplimiento en las normas ambientales en temas de aire, ruido, tala ilegal, contaminación de las fuentes hídricas; constituyen los principales motivos de molestia entre la comunidad.

Tabla N° 1. Clasificación por tema y afectación a Derechos de Petición 1 al 30 abril 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	406	34%	139	12%
	AUDITIVA			217	18%
	VISUAL			50	4%
FORESTAL	PODA/TALA	323	27%	321	27%
	MADERAS			2	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	103	9%	86	7%
	RESIDUOS			14	1,2%
	MINERIA			1	0,1%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
SECTOR PÚBLICO	CANTERAS	71	6%	2	0%
	ESCOMBROS			32	3%
	LLANTAS			10	1%
	INFRAESTRUCTURA			22	1,8%
FAUNA	RESID HOSP	83	7%	7	1%
	DOMESTICOS			65	5%
ECOSISTEMAS	SILVESTRE	37	3%	18	1,5%
	HUMEDALES			37	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	6	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			6	0,5%
TRASLADOS	TRASLADOS	13	1%	13	1%
OPEL	PARTICIPACION (compat	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	156	13%	156	13%
TOTAL		1198	100%	1198	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 30 de abril del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 947 (79%) de las peticiones recibidas, 249 (21%) se le dio respuesta fuera de los tiempos establecidos y las 2 (0.2%) PQRS restantes no se les evidencio solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 30 de junio de los corrientes.

La Subdirección que mayor volumen de peticiones presenta es la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual a la cual se le asignaron 402 requerimientos, seguida de la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre con 355 peticiones y en su orden Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo con 102 PQRS asignadas por último Subdirección de Control Ambiental al Sector Público con 75 requerimientos ciudadanos.

En relación a las respuestas extemporáneas, de 249 (21%) peticiones evidenciadas 192 (77%) corresponden a las áreas misionales de la entidad.

Tabla N° 2. Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de abril 2017.

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2017	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
DCA	4	2	6		
DGA	7	7	14		
DGC	22	6	28		
DLA	6	1	7		
DPSIA	6	1	7		
DS	3		3		
OAC	2	4	6		
OPEL	18	2	20		
PQRS	31		31		
PYBA	31	12	43		
SC	6	3	9		
SCAAV	294	107	402	1	
SCASP	51	24	75		
SEGAE	6	2	8		
SER	21	10	31		
SGCD	40	6	46		
SPCI		1	1		
SPPA	4		4		
SRHS	60	41	102	1	
SSFFS	335	20	355		
	947	249	1198	2	0
	79%	21%	100%	0,2%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

4. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN CONSOLIDADO:

En lo corrido del año se han gestionado un total de 5.403 peticiones, de las cuales 4.470 fueron contestadas en los términos de ley correctos, 930 PQRS, obtuvieron respuesta fuera de término y 3 peticiones aún se encuentran sin respuesta.

Tabla N° 3. Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 enero al 30 de abril 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	28	9	37		
DGA	42	15	57		
DGC	68	21	89		
DLA	27	4	31		
DPSIA	44	4	48		
DS	11		11		
OAC	9	5	14		
OPEL	64	2	66		
PQRS	104	1	105		
PYBA	31	12	43		
SC	71	20	91		
SCAAV	1552	452	2005	1	
SCASP	253	47	300		
SEGAE	49	8	57		
SER	84	19	103		
SF	13	1	14		
SGCD	251	54	305		
SPCI	4	1	5		
SPPA	11		11		
SRHS	350	163	515	2	
SSFFS	1404	92	1496		
	4470	930	5403	3	
	83%	17%		0,06%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

5. REQUERIMIENTOS VENCIDOS A ABRIL 2017:

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 de enero al 30 de abril de 2017 y cuya fecha máxima de vencimiento estaba programada para los meses de mayo y junio de 2017 se presenta a continuación, donde es importante indicar que solo el 0.02% correspondientes a 3 PQRS del total de peticiones recepcionadas no obtuvieron respuesta al 30 de junio de 2017.

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

RADICADO	PROCESO	AREA RESPONSABLE
2017ER63483	3699445	SCAAV
2017ER73789	3711679	SRHS
2017ER55188	3688881	SRHS

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.198 peticiones recibidas en el periodo en mención, se evidencia un alto volumen de requerimientos con respuesta extemporánea, razón por la cual se tomó una muestra de las PQRS asignadas a las Subdirecciones de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre y Calidad del Aire Auditiva y Visual, como resultado de ello se evidencian errores e incoherencias en la Fuente de consulta Aplicativo Forest- “*sabana_quejas_reclamos*”, como lo son las fechas de vencimiento según el trámite seleccionado y el área responsable de emitir la respuesta; criterios que alteran el resultado del seguimiento realizado por parte del Grupo de Quejas y Reclamos, generando incertidumbre en la información suministrada para el control de las diferentes áreas.
- En tanto se subsanada las inconsistencias del aplicativo Forest en relación a los reportes de Quejas y Reclamos desde la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, se realizará la verificación y conteo de forma manual de los días hábiles de vencimiento, en de acuerdo a la tipología previamente registrada. En cuanto al área responsable de emitir la respuesta será validada directamente contra el documento externo enviado (EE).
- Se solicita a la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental - DPSIA, la verificación y corrección de las inconsistencias halladas en el menor tiempo posible, 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.
- Se aumentará el envío de 1 a 3 alarmas mensuales, que tendrán como contenido una base de datos con la totalidad de las peticiones registradas en la vigencia, discriminadas por estado así: (OK: Respuesta dentro de término, F respuesta fuera de término, T: Respuesta en trámite). Se solicita a cada uno de los enlaces ejecutar 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.

Revisó: *Natalia Roncancio*– *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)*

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)*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

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)*