

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 31 DE JULIO DE 2014**

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

AGOSTO DE 2014

1. GENERALIDADES

MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Normatividad aplicable

Norma	Descripción
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	<p>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>

Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá	El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo
Circular 18 de 2009	Informe Mensual de Quejas solicitado por la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
Circular 078 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
Circular 21 de 2001	Parámetros de informe Mensual de Quejas y Reclamos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor
Circular 12 de 2007	Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Resolución No. 3095 de 2011	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Directiva 017 de 2012 Secretaría Distrital de Ambiente:	Derechos de petición

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 31 de Julio de 2014 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 el aplicativo SDQS y Forest, para posteriormente ser 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.

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

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Julio de 2014, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL OCHENTA Y UN (1081)** procesos, cifra que comparada con el mes de Junio de 2014 aumentó en TRESCIENTOS OCHENTA (380) procesos, el cual registró un total de **SETECIENTOS UN (701)** unidades recibidas, esto equivale a un aumento del 35%.

Canal Telefónico: CIENTO VEINTICINCO (125) unidades que corresponde al 12% del total de procesos recibidos, *SETENTA Y CINCO (75) unidades más que el mes de Junio de 2014 el cual registró un total de CINCUENTA (50) unidades recibidas por este canal, esto equivale a un aumento del 45% para este canal de recepción.*

Canal presencial – oficina de radicación: SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) unidades, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 59% de participación; en este mes se recibieron **CIENTO CUARENTA Y TRES (143) procesos Más que el mes de Junio de 2014 el cual registró un total de CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS (492) unidades recibidas por este canal, esto equivale a un aumento del 23% para este canal de recepción.**

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: DOCIENTAS NOVENTA Y CUATRO (294) unidades correspondientes al 27% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron **CIENTO CUARENTA Y TRES (143) procesos más que el mes de Junio de 2014, el cual registró un total de CIENTO CINCUENTA Y UN (151) requerimientos ingresados por este canal, esto equivale a un aumento del 49% para este canal de recepción.**

Correo electrónico: VEINTISIETE (27) unidades, correspondientes al 2% de participación; aumentó en DIECINUEVE (19) unidades Vs el mes anterior el cual registró un total de **OCHO (8) PQR'S**, esto equivale a un aumento del 71% para este canal de recepción.

Se toma en cuenta este canal de recepción 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° 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Mayo de 2014

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	125	12
OFICINA DE RADICACIÓN	635	59
SDQS	294	27
CORREO ELECTRONICO	27	2
TOTAL	1081	100

Gráfica N°1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Julio de 2014



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: Ddefinidas 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 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)

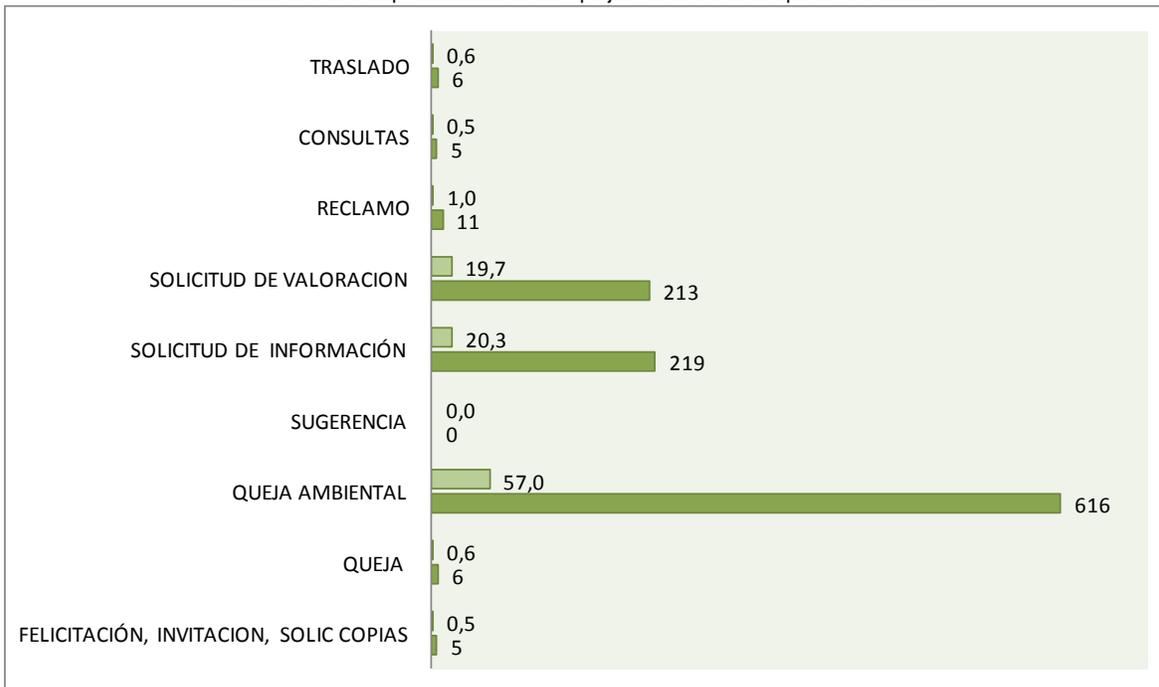
CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1081 procesos para el mes de Julio de 2014, fue de la siguiente manera: 616 procesos (57.1%) corresponden a **quejas ambientales**; 219 (20.3%) a **solicitudes de información**, 213 (19.7%) corresponden a **solicitudes de valoración**, **11 unidades (1.0%) son Reclamos**, 6 unidades corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia (0.6%)**; y 6 unidades (0.6%) corresponden a **quejas contra servidores y felicitaciones, invitaciones, solicitud de copias 5 unidades equivalente al 0.5%**

Tabla Nº 3 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

NOMBRE	NUMERO	%
FELICITACIÓN, INVITACION, SOLIC COPIAS	5	0,5
QUEJA	6	0,6
QUEJA AMBIENTAL	616	57,0
SUGERENCIA	0	0,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	219	20,3
SOLICITUD DE VALORACION	213	19,7
RECLAMO	11	1,0
CONSULTAS	5	0,5
TRASLADO	6	0,6
TOTAL	1081	100,0

Gráfica Nº 2 Comportamiento de las quejas de acuerdo al tipo de documento



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 31 de Julio de 2014, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 551 registros (51%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (351 unidades) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: (108 unidades) y publicidad exterior **visual**: (92 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 Julio de 2014 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 76 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 72 solicitudes, tercer lugar la localidad de **ENGATIVA** con 62 unidades, cuarto lugar **BOSA** con 52 unidades, quinto lugar para **KENNEDY** con 51 solicitudes.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 268 registros (25%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (252 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (16 unidades).

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 55 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **USAQUEN** con 41 solicitudes, le siguen en su orden: **ENGATIVA** con 27 solicitudes, **CHAPINERO**, **BARRIOS UNIDOS** 17 unidades.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 74 unidades (7%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (30 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos peligrosos** (19 unidades), **suelo** (14 unidades), **minería** (5 unidades), **hidrocarburos** y **canteras** (3 unidades cada una).

En cuanto a las localidades para el mes de Julio de 2014 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 17 solicitudes, en segundo lugar se encuentran las localidades de **ENGATIVA** y **SUBA** con 10 solicitudes cada una, tercer lugar las localidades de **KENNEDY** y **PUENTE ARANDA** con 6 solicitudes cada una, cuarto lugar **BARRIOS UNIDOS**, **FONTIBON** y **USAQUEN** con 5 unidades cada una.

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 55 unidades (5%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (33 unidades), **infraestructura (21 unidades)** y **residuos hospitalarios** (1 unidad)

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 12 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **ENGATIVA y SUBA** con 8 solicitudes cada una.

La tabla N°4 evidencia en forma detallada el comportamiento de las localidades para este punto.

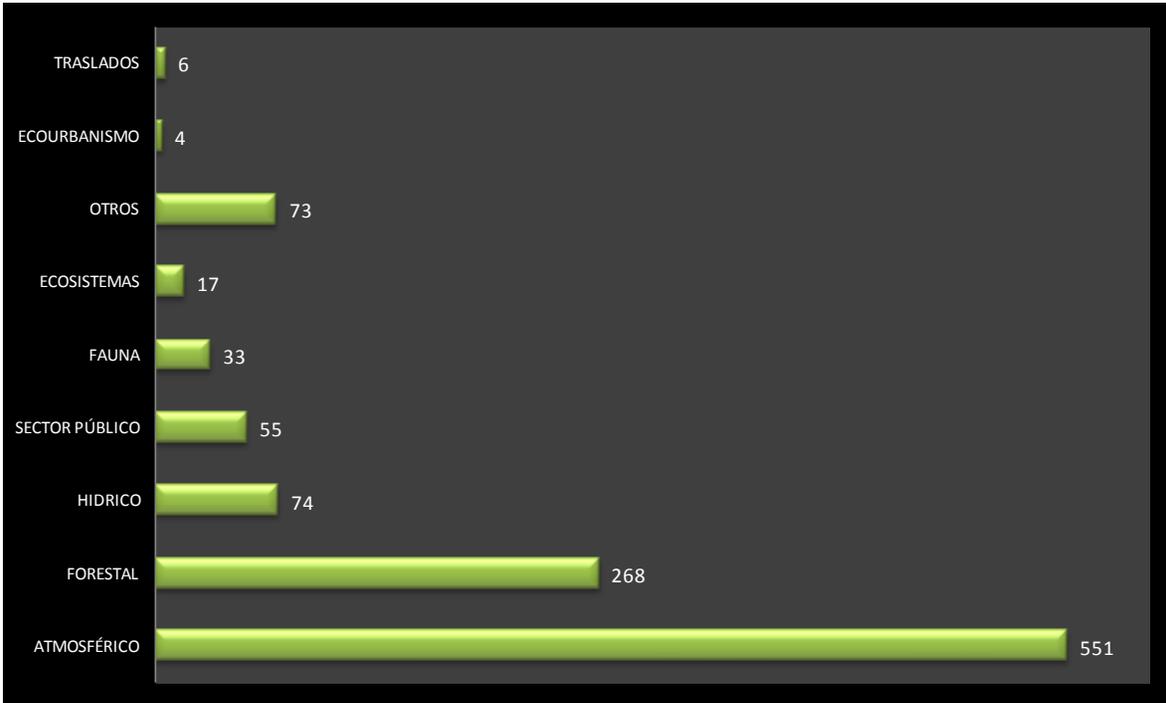
Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto temas y localidades, lo anterior para que esta información sirva de insumo a 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.

Tabla Nº 4 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tema y afectación por Localidad para el período 01-31 de Julio de 2014

TEMA	AFECCION	TONONAR	ARRIOS UNID	BOSA	CHAPINERO	ENGATIVA	FONTIBON	KENNEDY	MARTIRES	VENTE ARANA	AELURIBE UAN	CRISTOBAL	SANTA FE	SUBA	EUSAQUILLA	USAQUEN	TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION
ATMOSFERICO	AIRE	1	7	8	19	17	1	7	3	8	8	5	1	10	3	5	551	108
	AUDITIVA	12	11	42	76	39	10	40	12	20	7	6	5	50	21	19		351
	VISUAL	1	6	2	23	6	16	4	0	1	0	0	0	12	4	15		92
FORESTAL	PODA/TALA	7	13	11	24	25	14	14	6	11	6	7	1	53	11	40	268	252
	MADERAS	0	4	1	0	2	0	2	1	2	0	0	1	2	0	1		16
HIDRICO	VERTIMENTOS	0	3	0	7	7	1	2	0	2	0	0	0	6	1	0	74	30
	RESPEL	0	0	1	4	2	1	4	1	3	0	0	0	2	0	1		19
	MINERIA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		5
	SUELO	0	1	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	2		14
	HIDROCARBUROS	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		3
	CANTERAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1		3
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	1	1	1	5	8	1	2	1	1	0	1	1	7	1	1	55	33
	INFRAESTRUCTURA	0	3	2	8	8	2	4	0	2	0	2	1	5	1	4		21
	RESID HOSP	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
FAUNA	TENENCIA	0	0	3	5	1	5	2	0	0	1	1	1	9	0	0	33	32
	COMERCIALIZACION	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	0	0	3	4	1	2	0	0	0	1	0	2	1	1	17	17
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	6	6
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	OTROS	0	0	2	40	5	0	2	1	2	0	1	1	8	5	3	73	73
TOTAL		20	49	71	176	119	55	85	25	52	24	23	12	169	47	95	1081	1081

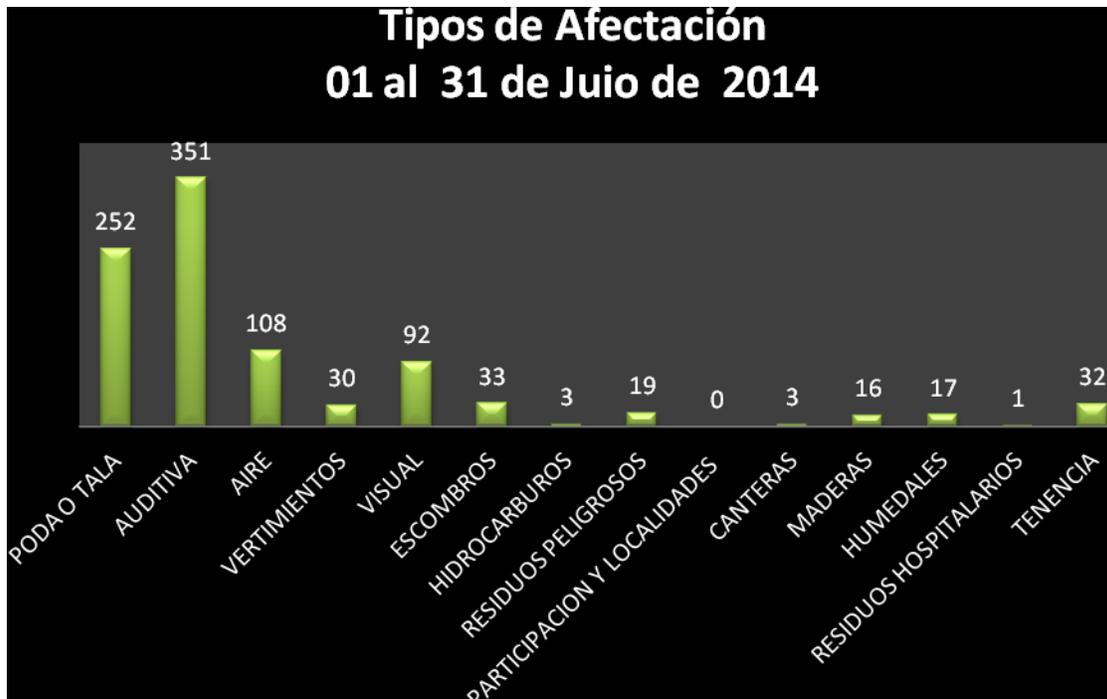
CLASIFICACION DE LOS PQR's DE ACUERDO AL TEMA

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



4. RESULTADO DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A PQR'S UNICAMENTE PARA LOS PROCESOS QUE VENCEN DEL 01 de Enero al 31 de Mayo de 2014:

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 31 de Julio de 2014 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 93,3% TIENE RESPUESTA; cifra que disminuyó 6,6% frente al resultado obtenido en el mes de Junio de 2014 el cual arrojó un 99,9% de solicitudes atendidas.

Esta disminución en el porcentaje de respuesta se ocasiona por la terminación de contratos a servidores en la SDA encargados de dar trámite y cierre a los derechos de petición. Se continuarán realizando los seguimientos semanales 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 100% de las solicitudes asignadas.

SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION VIGENCIA ENERO 01 AL 31 DE JULIO DE 2014 Y CUYAS FECHAS DE VENCIMIENTO ESTÁN DADAS PARA LOS MESES DE JULIO AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2014.

En la Tabla No.5 se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se le ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en la vigencia 01 de Enero al 31 de Julio de 2014 y cuyo vencimiento se programa para los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar lo ocupa la **Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual** a la cual se le han clasificado un total de **3191** PQR's, de los cuales **2685** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **506** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **32** procesos y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 26 de agosto de 2014 a las 12:00 m; esta cifra presenta el mayor porcentaje de requerimientos sin trámite con el **63%** del total de PQR's sin trámite en la Entidad. Es importante indicar que no se presentaba tal porcentaje de PQR's vencidos o sin respuesta parcial, desde el mes de Junio de 2013, para ese entonces se reportó un total de 20 PQR's sin respuesta.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **2170** PQR's, de los cuales **2132** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **38** fuera de términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a 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 **480** PQR's, de los cuales **461** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **19** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **4** procesos y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 26 de agosto de 2014 a las 12:00 m; esta cifra presenta el **8%** del total de PQR's sin trámite en la Entidad.

El cuarto lugar lo ocupa la **Subdirección de Control Ambiental al Sector Público** a la cual se le han clasificado un total de **450** PQR's, de los cuales **420** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **30** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **3** procesos y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 26 de agosto de 2014 a las 12:00 m; esta cifra presenta el **6%** del total de PQR's sin trámite en la Entidad.

La **Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad** con 127 PQR's asignadas en la vigencia del presente estudio, presenta **5** PQR sin trámite a las cuales se les venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento, 26 de agosto de 2014 a las 12:00 m.

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 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO
 Vigencia Enero 01 al 31 de Julio de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Julio Agosto y
 Septiembre de 2014.

OFICINA	PQR'S CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	PQR's CON o SIN TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 31 JULIO DE 2014	Nº TOTAL PQR's SIN RESPUESTA
SCAAV	2685	506	3191	32
SSFFS	2132	38	2170	0
SRHS	461	19	480	4
SCASP	420	30	450	3
QYS	41	0	41	0
SER	92	35	127	5
SC	39	8	47	2
SEGAE	32	4	36	0
SGCD	43	5	48	1
OPEL	14	15	29	0
DGC	32	8	40	0
DGA	17	2	19	1
DPSIA	16	1	17	0
DLA	19	6	25	0
DCA	10	5	15	1
SF	8	0	8	0
SPPA	7	7	14	1
SPCI	3	1	4	0
DESPACHO	0	0	0	1
OAC	2	0	2	0
TOTAL	6073	690	6763	51

Gráfica N° 5: Derechos de Petición sin trámite y dentro del término vigencia 01 de Enero al 31 de Julio de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Julio Agosto y Septiembre de 2014.



Gráfica N° 6: Derechos de Petición sin trámite y fuera del término vigencia 01 de Enero al 31 de Julio de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas hasta el 20 de Agosto de 2014.



REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2014

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 31 de Julio de 2014, cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2014, es importante indicar que de un total de **SEIS MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES (6763)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, el **0.75 %** de ellas (51 unidades) se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST), los cuales se relacionan a continuación:

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia vigencia de asignación 01 de Enero al 31 de Julio de 2014.

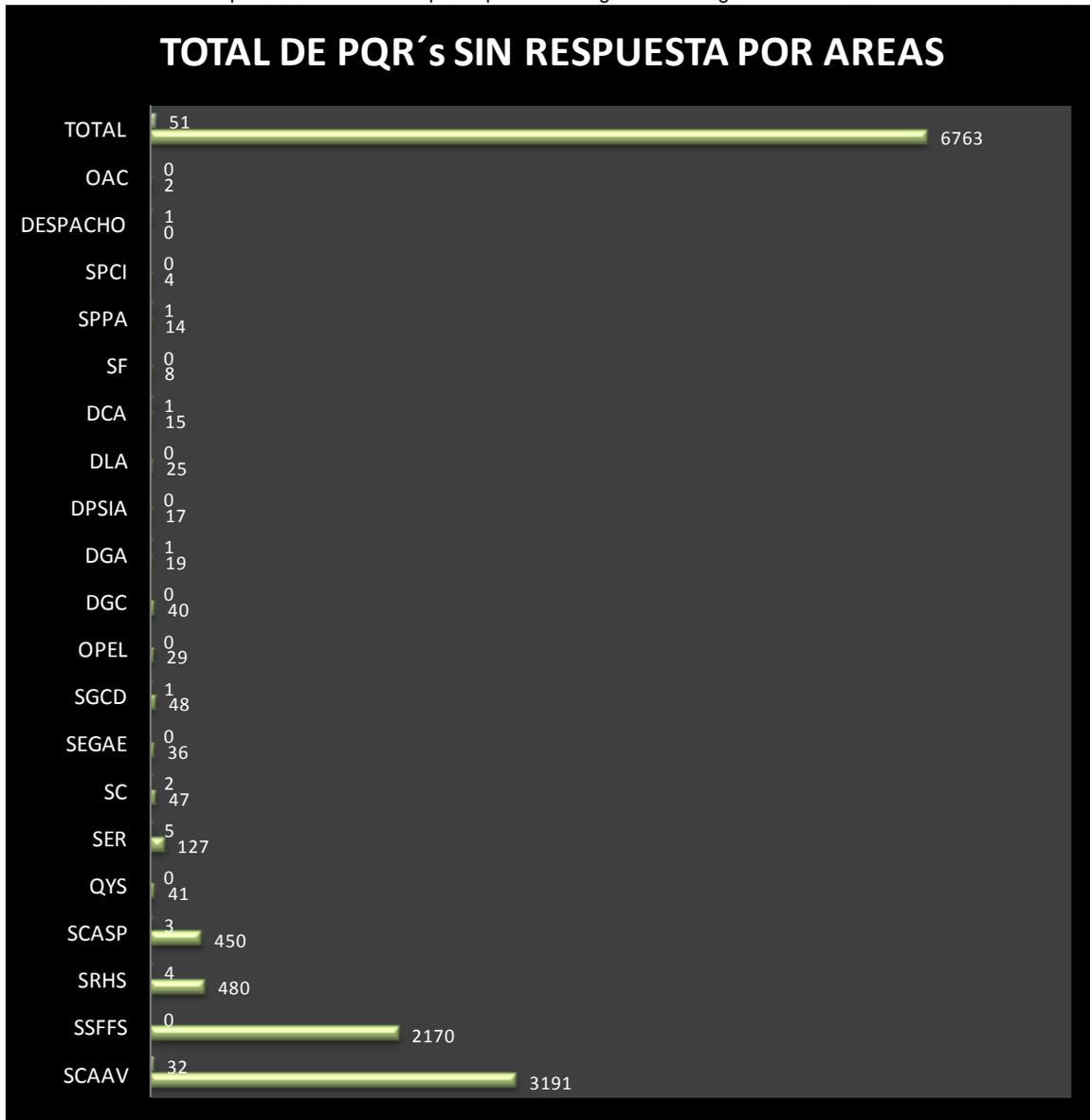


Tabla 6. Cuadro general de vencimientos por dependencias a 24 Junio de 2014

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
5266	2014ER97832	2845128	04/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5352	2014ER99533	2847678	08/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5377	2014ER100119	2848842	09/07/2014	T	F	SRHS	
5403	2014ER100360	2849333	09/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5405	2014ER100366	2849342	09/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5459	2014ER100985	2850516	10/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5494	2014ER101487	2851733	11/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5530	2014ER102671	2853882	15/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5587	2014ER103648	2855410	16/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5661	2014ER105401	2857918	18/07/2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5677	2014ER107049	2859820	21/07/2014	T	F	SER	Wilson Chaparro Sanchez
5721	2014ER108675	2861431	16.07.2014	I	F	SCASP	Sandra Patricia Montoya Villarreal
5722	2014ER108692	2861448	23.07.2014	T	F	DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL(E)	Sandra Patricia Montoya Villarreal2
5759	2014ER109828	2862787	17.07.2014	I	F	SRHS	Juan Carlos Roncancio Chavez
5767	2014ER109926	2862942	24.07.2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5770	2014ER109930	2862948	24.07.2014	I	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
5776	2014ER109959	2863006	24.07.2014	T	F	SER	Leysda Johana Garzon Mariño
5792	2014ER110113	2863163	24.07.2014	I	F	ECOCIÓN DE POLÍTICAS Y PLANES AMBIEN	Nancy Obeira Castellanos Pinzon
5811	2014ER110324	2863410	24.07.2014	I	F	SPCI	Luz Marina Estupiñan Mejía
5925	2014ER113239	2866626	30.07.2014	I	F	SER	Sandra Yolima Sguerra-SER
6045	2014ER114614	2868194	31.07.2014	I	F	DGA	Diana Viannet Velasco Virgues
6054	2014ER114716	2868362	31.07.2014	I	F	SER	Wilson Chaparro Sanchez
6252	2014ER117830	2872117	06.08.2014	T	F	G - RUIDO	YULI TIANA PADILLA GALINDEZ
6258	2014ER117886	2872204	06.08.2014	T	F	SCAAV	Gloria Esperanza Herrera Martinez
6288	2014ER118429	2872930	08.08.2014	T	F	SCASP	Sandra Isabel Lopez Uribe
6355	2014ER119878	2874821	12.08.2014	T	F	SER	Pendiente por iniciar/asignar
6464	2014ER121135	2876681	13.08.2014	T	F	G - RUIDO	Andrea Del Pilar Macias Rojas
6581	2014ER123218	2879515	20.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6582	2014ER123233	2879532	20.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6595	2014ER123388	2879703	20.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6630	2014ER123989	2880589	21.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Angelica Leon Blanco
6632	2014ER124123	2880797	21.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6633	2014ER124138	2880813	21.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Angelica Leon Blanco
6652	2014ER124394	2881236	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6653	2014ER124403	2881248	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6655	2014ER124417	2881266	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6656	2014ER124421	2881270	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6659	2014ER124450	2881302	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6667	2014ER124576	2881432	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6674	2014ER124708	2881647	22.08.2014	T	F	SC	Ana Maria Diaz Cordoba
6682	2014ER124808	2881783	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6685	2014ER124580	2881438	25.08.2014	T	F	G - RUIDO	Adriana Amado Ariza
6689	2014ER124737	2881678	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6692	2014ER125056	2882052	25.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6696	2014ER124808	2881783	22.08.2014	T	F	G - RUIDO	Eduardo Enrique Espinosa Fernandez
6700	2014ER124851	2881855	22.08.2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	Alejandro Gomez Cubillos
6702	2014ER124883	2881891	22.08.2014	T	F	SGCD	Angela Maria Ramirez Rojas
6710	2014ER125026	2881997	25.08.2014	T	F	SCASP	Sandra Patricia Montoya Villarreal

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.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- iniciara su nueva versión el próximo 01 de Septiembre de 2014, se reitera la necesidad para que los Directivos de la Entidad designen a los servidores que interactuarán con el mismo, de igual forma desde el procedimiento de Quejas y/o Reclamos 126PG02-PR09, se apoyará funcionalmente la operatividad de los usuarios parametrizados, así mismo se atenderán las observaciones e inquietudes que surjan al momento de su aplicación. Contactarse con el Contratista JOSE SILVINO GONZALEZ VASQUIEZ, al teléfono 3778874, correo electrónico: jose.gonzalez@ambientebogota.gov.co.
- Se requiere el envío a la menor brevedad posible al correo electrónico jose.gonzalez@ambientebogota.gov.co, la información pertinente de los servidores (nombre completo, N° de Identificación, dependencia, teléfono de contacto, tipo de vinculación, N° de contrato con fechas de inicio y finalización); lo anterior con el propósito de actualizar la parametrización del aplicativo SDQS.
- Atendiendo al solicitud realizada por parte de la Oficina de Control Interno, radicada con N° 2014IE102254, se comunica a los Directivos de la Entidad que el informe definitivo: “Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos”, se oficializó mediante el radicado 2014IE055013 del 2014.04.02, por parte de la Oficina de Control Interno, lo anterior para los fines pertinentes.
- 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:
 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 2014, 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.
 - 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.
 - 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