

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

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

SEPTIEMBRE 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 Agosto 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 y/o aplicativo SDQS.

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

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Agosto de 2014, la SDA a través del grupo de Quejas y Reclamos, recibió un total de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE (1379)** procesos, cifra que comparada con el mes de Julio de 2014 aumentó en DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO (298) procesos, el cual registró un total de **MIL OCHENTA Y UN (1081)** unidades recibidas, esto equivale a un aumento del 22%.

Canal Telefónico: CIENTO SIETE (107) unidades que corresponde al **8%** del total de procesos recibidos, *DIECIOCHO (18) unidades MENOS que el mes de Julio de 2014 el cual registró un total de CIENTO VEINTICINCO (125) unidades recibidas por este canal, esto equivale a una DISMINUCIÓN del 14% para este canal de recepción.*

Canal presencial – oficina de radicación: SEISCIENTOS SETENTA (670) unidades, cifra que alcanza el mayor porcentaje de participación en el período con un 49% de participación; en este mes se recibieron TREINTA Y CINCO (35) procesos *Más que el mes de Julio de 2014 el cual registró un total de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO (635) unidades recibidas por este canal, esto equivale a un aumento del 6% para este canal de recepción.*

Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: CUATROCIENTOS UN unidades correspondientes al 29% del total de procesos recibidos, en este mes se recibieron CIENTO SIETE (107) *procesos más que el mes de Julio de 2014, el cual registró un total de DOSCIENTAS NOVENTA Y CUATRO (294)* requerimientos ingresados por este canal, esto equivale a un aumento del 36% para este canal de recepción.

Correo electrónico: DOSCIENTOS UN (201) unidades, correspondientes al 15% de participación; aumentó en CIENTO SIETE (107) unidades Vs el mes anterior el cual registró un total de **VEINTISIETE (27)**, esto equivale a un aumento del 644% para este canal de recepción, lo que lo convierte en el ingreso más alto de Derechos de Petición para su registro, clasificación y trámite.

En aras de brindar una recepción, radicación, clasificación y seguimiento idóneo a los PQRs recibidos al procedimiento Quejas y Reclamos, de la manera más Cordial y Comedida solicitamos que las solicitudes Ciudadanas que sean recibidas por el correo electrónico defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co y que sean objeto de nuestro procedimiento nos sean enviadas al día hábil siguiente de su recepción; lo anterior teniendo en cuenta que se nos están enviando paquetes con hasta 70 solicitudes en un solo día, lo que operativamente no permite generar su registro y clasificación en un día hábil, lo anterior teniendo en cuenta el alto volumen de Derechos de Petición que ingresan por otros canales y que igualmente requieren de nuestra atención. Por otro lado se requiere atender estas solicitudes dentro de los términos exigidos por Ley, lo cual al ser enviados en algunos casos hasta con 6 días hábiles posteriores al envío por parte de la Ciudadanía, cortan los términos para dar respuesta oportuna.

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 Nº 2 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Agosto de 2014

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	107	8
OFICINA DE RADICACIÓN	670	49
SDQS	401	29
CORREO ELECTRONICO	201	15
TOTAL	1379	100

Gráfica Nº1 Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos en el período 01 al 31 de Agosto 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: Definidas 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)

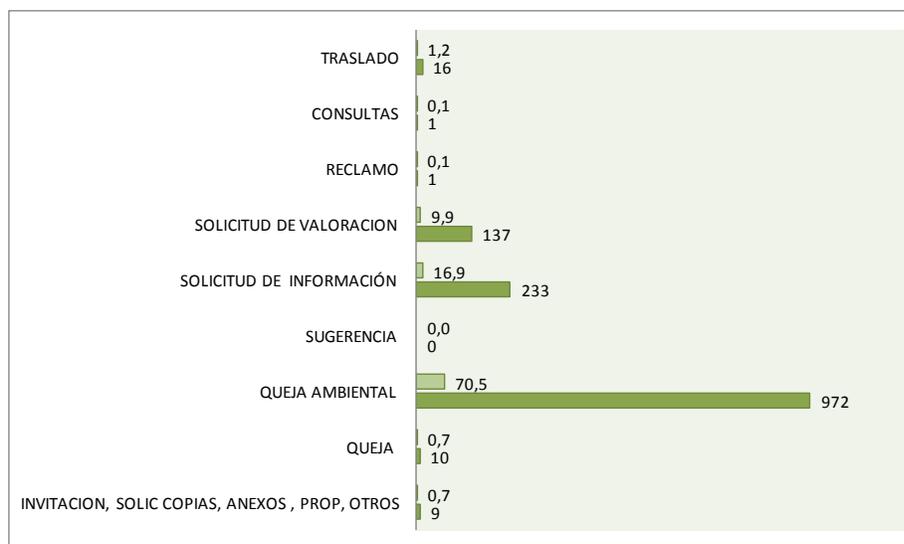
CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Teniendo en cuenta el siguiente cuadro, el comportamiento de los 1379 procesos para el mes de Agosto de 2014, fue de la siguiente manera: 972 procesos (70.5%) corresponden a **quejas ambientales**; 233 (16.9%) a **solicitudes de información**, 137 (9.9%) corresponden a **solicitudes de valoración**, 16 unidades (1.2%) corresponden a **traslados a otras entidades por no competencia**, 10 unidades (0.7%) corresponden a **quejas contra servidores**, **felicitaciones**, **invitaciones**, **solicitud de copias** 9 unidades equivalente al 0.7%, **1 unidad (0.1%) Reclamo**.

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

NOMBRE	NUMERO	%
INVITACION, SOLIC COPIAS, ANEXOS , PROP, OTROS	9	0,7
QUEJA	10	0,7
QUEJA AMBIENTAL	972	70,5
SUGERENCIA	0	0,0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	233	16,9
SOLICITUD DE VALORACION	137	9,9
RECLAMO	1	0,1
CONSULTAS	1	0,1
TRASLADO	16	1,2
TOTAL	1379	100,0

Gráfica Nº 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento



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 Agosto de 2014, el tema por contaminación **Atmosférica**, con 774 registros (56%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas en el período y lo relacionan principalmente con afectación **auditiva**: (397 unidades) **lo que lo convierte en la principal afectación de PQR's Ciudadanas para el período en estudio**, afectación del **aire**: (315 unidades) y publicidad exterior **visual**: (62 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 Agosto de 2014 y en el tema atmosférico la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 297 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 76 solicitudes, tercer lugar la localidad de **USAQUEN** con 53 unidades, cuarto lugar **ENGATIVA** con 47 unidades.

En segundo lugar por tema se encuentra el tema **Forestal** con 294 registros (21%) y lo relacionan con las solicitudes de **poda y/o tala** de árboles (281 registros); en segundo lugar de afectación para el tema Forestal se encuentra el tema **maderas** (13 unidades).

Para el tema **Forestal**, la Localidad de **SUBA** presenta el primer lugar con 70 procesos, en segundo lugar se encuentra la localidad de **CHAPINERO** con 60 solicitudes, le siguen en su orden: **USQUEN** con 41 solicitudes, **ENGATIVA** 23 unidades.

En tercer lugar se encuentra el tema de recurso **Hídrico y del Suelo** con 121 unidades (9%) y lo relacionan principalmente con **vertimientos** (68 unidades), en segundo lugar se presenta la afectación por **residuos peligrosos** (52 unidades), **hidrocarburos** (1 unidades).

En cuanto a las localidades para el mes de Agosto de 2014 para este tema, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 37 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **KENNEDY** con 16 solicitudes, tercer lugar la localidad de **SUBA** con 14 solicitudes, cuarto lugar **FONTIBON y USAQUEN** con 10 unidades cada una.

En cuarto lugar se encuentra el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, con 58 unidades (4.2%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por **escombros** en obras de construcción (36 unidades), e **infraestructura (22 unidades)**.

Para el tema de Control Ambiental al **Sector Público**, la Localidad de **CHAPINERO** presenta el primer lugar con 19 solicitudes, en segundo lugar se encuentra la localidad de **SUBA** con 6 solicitudes, tercer lugar **PUENTE ARANDA** con 5 unidades

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

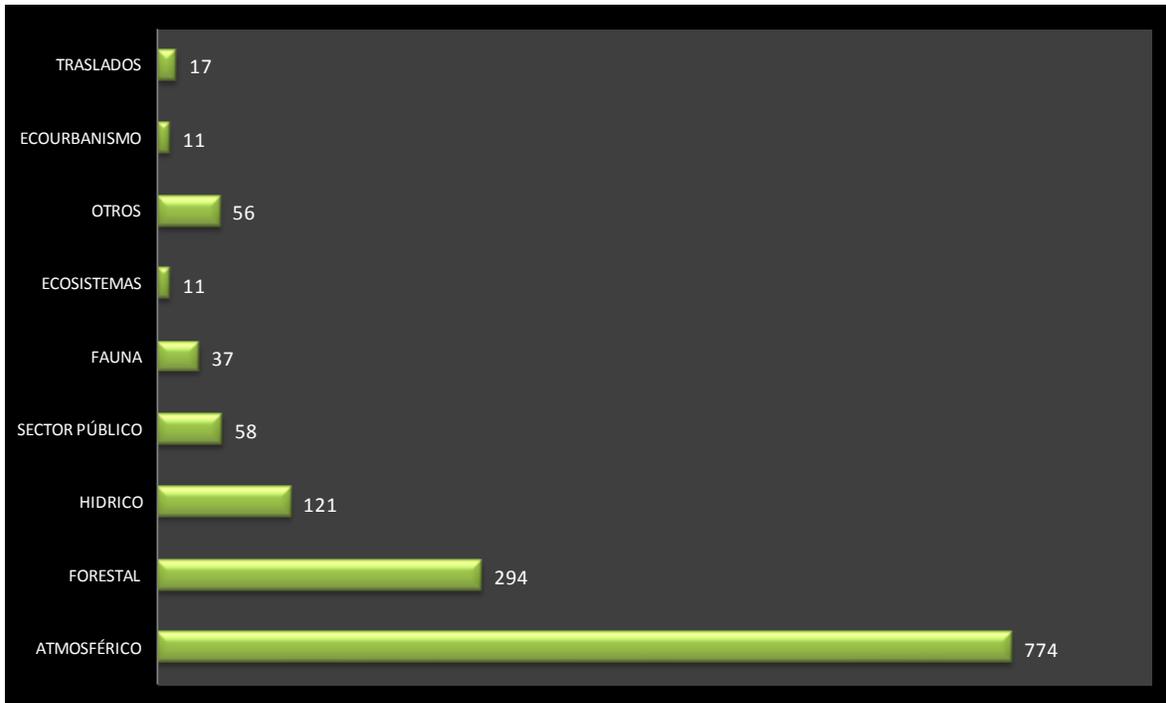
Las gráficas N°s 3 y 4 muestran el comportamiento para los temas y afectaciones anteriormente descritas y las demás en menor proporción. Así mismo se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto temas y localidades, lo anterior para que esta información sirva de insumo a 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 Agosto de 2014

TEMA	AFECTACION	TONIO NARI		RRIOS UNID		CHAPINERO		ENGATIVA		FONTIBON		KENNEDY		MARTIRES		UENTE ARAND		FAEL URIBE UR		SANTA FE		SUBA		TEUSAQUILLO		TUNJUELITO		USAQUEN		TOTAL TEMA	TOTAL AFECTACION	
ATMOSFERICO	AIRE		3		10		204		10		13		11		8		9		3		2		19		4		0		11			
	AUDITIVA	15	12	39	23	297	80	47	33	43	24	40	27	23	12	33	23	15	12	18	14	76	52	27	18	5	5	53	27	774	397	
	VISUAL		0		6		13		4		6		2		3		1		0		2		5		5		0		15		62	
FORESTAL	PODA/TALA	6	6	12	10	60	59	23	23	14	14	13	13	4	3	8	8	5	3	4	4	70	67	14	13	2	2	41	40	294	281	
	MADERAS		0		2		1		0		0		0		1		0		2		0		3		1		0		1		13	
HIDRICO	VERTIMIENTOS		1		1		21		5		2		10		1		1		2		1		5		8		3		5		68	
	RESPEL		0		0		16		3		8		6		3		1		0		1		9		1		0		4		52	
	MINERIA	1	0	1	0	37	0	8	0	10	0	16	0	4	0	2	0	2	0	0	0	14	0	9	0	3	0	10	0	121	0	
	SUELO		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
	HIDROCARBUROS		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		1		1	
	CANTERAS		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS		2		1		12		2		0		3		1		3		1		0		5		0		0		1		36	
	INFRAESTRUCTURA	2	0	2	1	19	7	4	2	2	2	4	1	1	0	5	2	1	0	0	0	6	1	0	0	0	0	4	3	58	22	
	RESID HOSP		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
FAUNA	TENENCIA	0	0	0	0	20	20	1	1	1	1	3	3	1	1	0	0	0	0	3	3	4	4	0	0	1	1	1	0	37	36	
	COMERCIALIZACION		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		1		1	
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	0	0	0	0	5	5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	11	11	
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	0	0	0	0	6	6	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11	
TRASLADOS	TRASLADOS	0	0	1	1	9	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	17	17		
OPEL	PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OTROS	OTROS	1	1	0	0	39	39	1	1	3	3	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	3	3	2	2	1	1	1	1	56	56	
TOTAL		25	55	492	88	76	77	33	48	28	28	175	54	13	110	1379	1379															

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 Agosto de 2014:

Para el análisis del indicador del período comprendido entre 1 y 31 de Agosto 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 94,5% TIENE RESPUESTA; cifra que aumentó 1,2% frente al resultado obtenido en el mes de Julio de 2014 el cual arrojó un 93,3% de solicitudes atendidas. Este resultado 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 al 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 Agosto de 2014 y cuyo vencimiento se programa para los meses de 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 **3958** PQR's, de los cuales **3184** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **774** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **0**; esta cifra presenta disminución de 32 unidades que presentaba esta subdirección para el seguimiento del mes de Julio de 2014. el mayor porcentaje de requerimientos sin trámite con el **63%** del total de PQR's sin trámite en la Entidad.

En segundo lugar se encuentra la **Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre** a la cual se le han clasificado un total de **2497** PQR's, de los cuales **2459** 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 **620** PQR's, de los cuales **573** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **47** con términos vencidos de los cuales se encuentran sin trámite parcial o definitivo un total de **8** procesos y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 24 de septiembre de 2014 a las 06:15 p.m.; esta cifra presenta el **44%** 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 **502** PQR's, de los cuales **470** se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos Vs **32** con respuesta fuera de los términos. Para el presente seguimiento NO se encontraron PQR's sin trámite parcial o definitivo del total de procesos asignados a esta Subdirección.

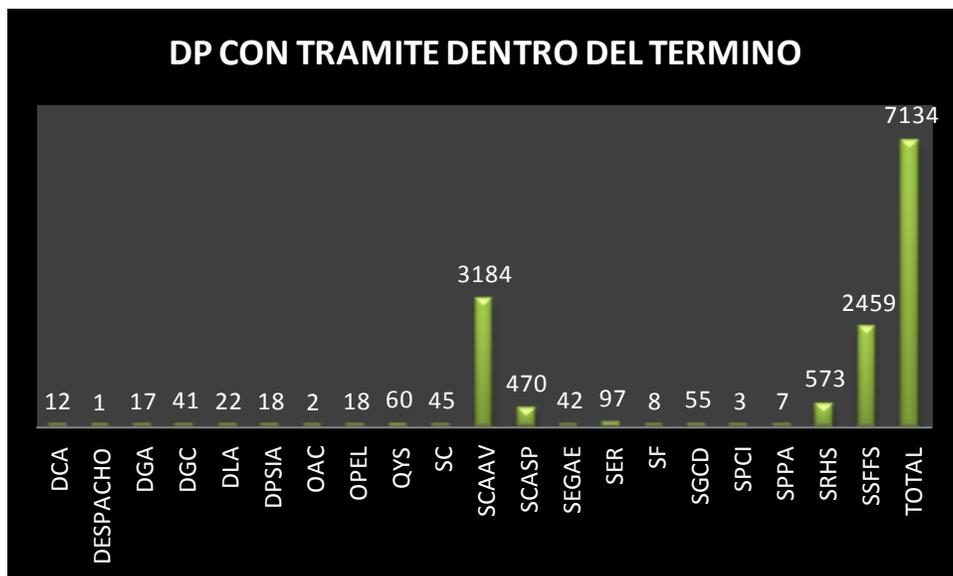
La **Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad** con 136 PQR's asignadas en la vigencia del presente estudio, presenta **2** PQR sin trámite a las cuales se les venció el término de respuesta y no se evidencia actuación al momento del seguimiento realizado el día 24 de septiembre de 2014 a las 06:15 p.m.

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

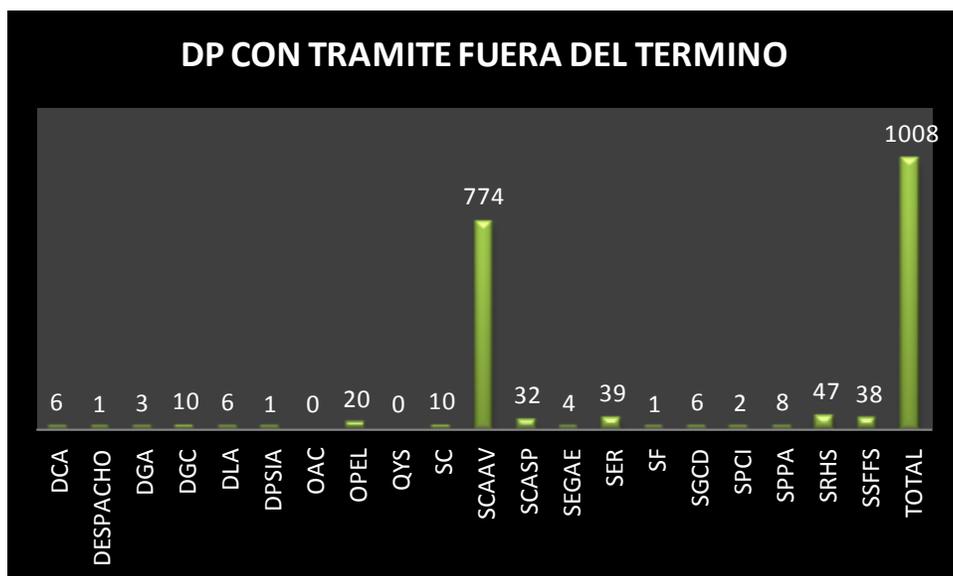
Tabla No. 5 ASIGNACION POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO
 Vigencia Enero 01 al 31 de Agosto de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Agosto y
 Septiembre de 2014.

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS 01 ENERO AL 31 JULIO DE 2014	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA Y/O TRAMITE
SCAAV	3184	774	3958	0
SSFFS	2459	38	2497	0
SRHS	573	47	620	8
SCASP	470	32	502	0
QYS	60	0	60	0
SER	97	39	136	2
SC	45	10	55	3
SEGAE	42	4	46	0
SGCD	55	6	61	0
OPEL	18	20	38	3
DGC	41	10	51	0
DGA	17	3	20	0
DPSIA	18	1	19	0
DLA	22	6	28	0
DCA	12	6	18	0
SF	8	1	9	0
SPPA	7	8	15	1
SPCI	3	2	5	1
DESPACHO	1	1	2	0
OAC	2	0	2	0
TOTAL	7134	1008	8142	18

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



Gráfica N° 6: Derechos de Petición con trámite fuera del término vigencia 01 de Enero al 31 de Agosto de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Agosto y Septiembre 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 Agosto de 2014, cuya fecha de vencimiento está programada para los meses de Agosto y Septiembre de 2014, es importante indicar que de un total de **OCHO MIL CIENTO CUARENTA Y DOS (8142)** procesos asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias de la SDA para su trámite y/o cierre, el **0.22 %** de ellas **18 unidades** se encuentran sin trámite (parcial o definitivo) y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST), lo anterior evidencia una disminución de PQR's sin respuesta Vs el mes de julio de 2014 de **33 unidades (0.53%)**, ya que en dicho mes se presentaron **51** PQR's sin respuesta.

Gráfica N° 7 Número requerimientos vencidos por dependencia vigencia 01 de Enero al 31 de Agosto de 2014 y cuyas fechas de vencimiento están dadas para los meses de Agosto y Septiembre de 2014.

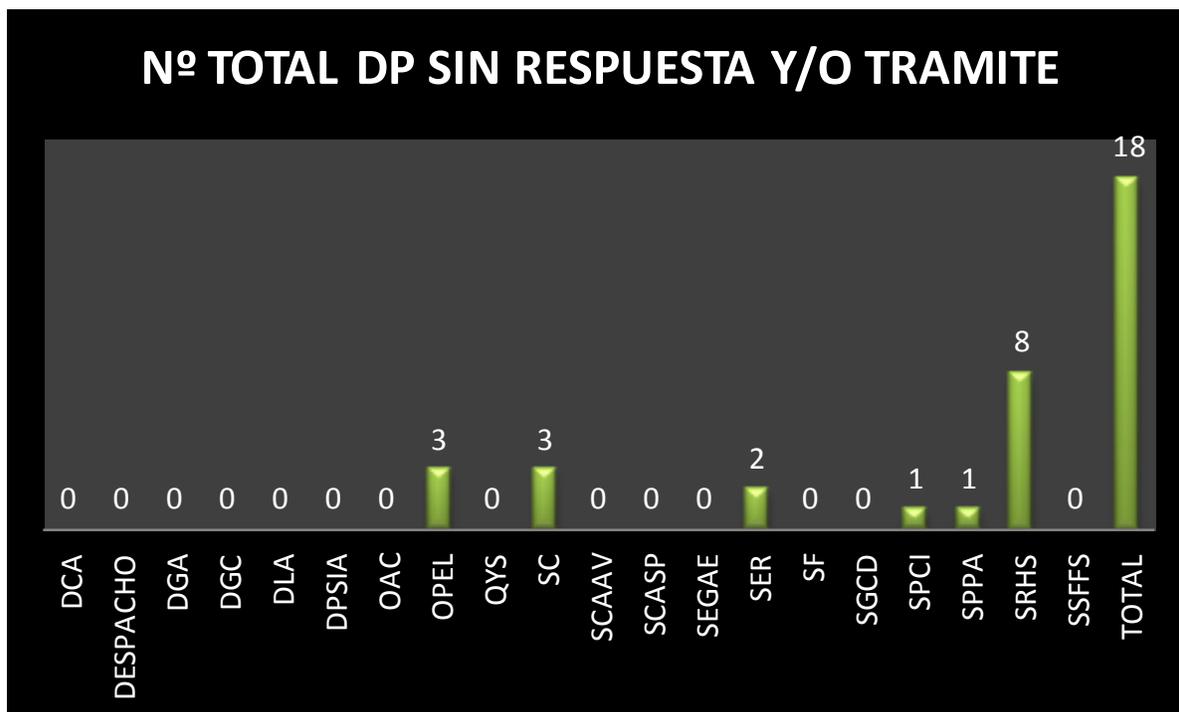


Tabla 6. Cuadro general de vencimientos

ITEM	NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO DE RESPUESTA	RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO	AREA RESPONSABLE	SERVIDOR RESPONSABLE AL MOMENTO DEL SEGUIMIENTO
5377	2014ER100119	2848842	09/07/2014	T	F	SRHS	
6731	2014ER125209	2882248	15.08.2014	T	F	SC	Magdalena Andrade Talero
6819	2014ER128425	2884521	27/08/2014	T	F	G - APOYO JURIDICO SRHS	Pendiente por iniciar/asignar
6977	2014ER129922	2886207	01/09/2014	T	F	OPEL	Ana Maria Hernandez Barreto
7088	2014ER130968	2887386	03/09/2014	T	F	SC	Magdalena Andrade Talero
7089	2014ER131040	2887469	03/09/2014	T	F	SPCI	Sonia Esperanza Sanabria Aguirre
7137	2014ER131405	2887869	03/09/2014	T	F	SER	Hector Javier Buitrago Vargas
7153	2014ER131522	2888029	03/09/2014	T	F	SER	Hector Javier Buitrago Vargas
7428	2014ER134852	2892145	09/09/2014	T	F	OPEL	Vlivia Angelica Rico Castañeda
7451	2014ER135073	2892418	09/09/2014	T	F	OPEL	Alvaro Triana Trujillo
7711	2014ER138172	2895867	12/09/2014	T	F	SPPA	Gustavo Adolfo Carrion Barrero
7992	2014ER140975	2899736	18/09/2014	T	F	SC	Maria Leonor Hurtado Mora
8060	2014ER141738	2900470	19/09/2014	T	F	G - CUENCA TUNJUELO	Diego Fernando Latorre Torres
8061	2014ER141741	2900473	19/09/2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	David Fernando Cubides Páez
8062	2014ER141745	2900478	19/09/2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	David Fernando Cubides Páez
8063	2014ER141750	2900483	19/09/2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	David Fernando Cubides Páez
8064	2014ER141754	2900486	19/09/2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	David Fernando Cubides Páez
8065	2014ER141761	2900490	19/09/2014	T	F	G - CUENCA FUCHA	David Fernando Cubides Páez

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.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- inició su nueva versión el 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 a la 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 la 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, 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