

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF ENERO 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2019, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación se mostrara y describirá el comportamiento de los derechos de petición según los requerimientos de la ciudadanía competentes con la misionalidad de la entidad.

1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil treientos cincuenta y uno (1351) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

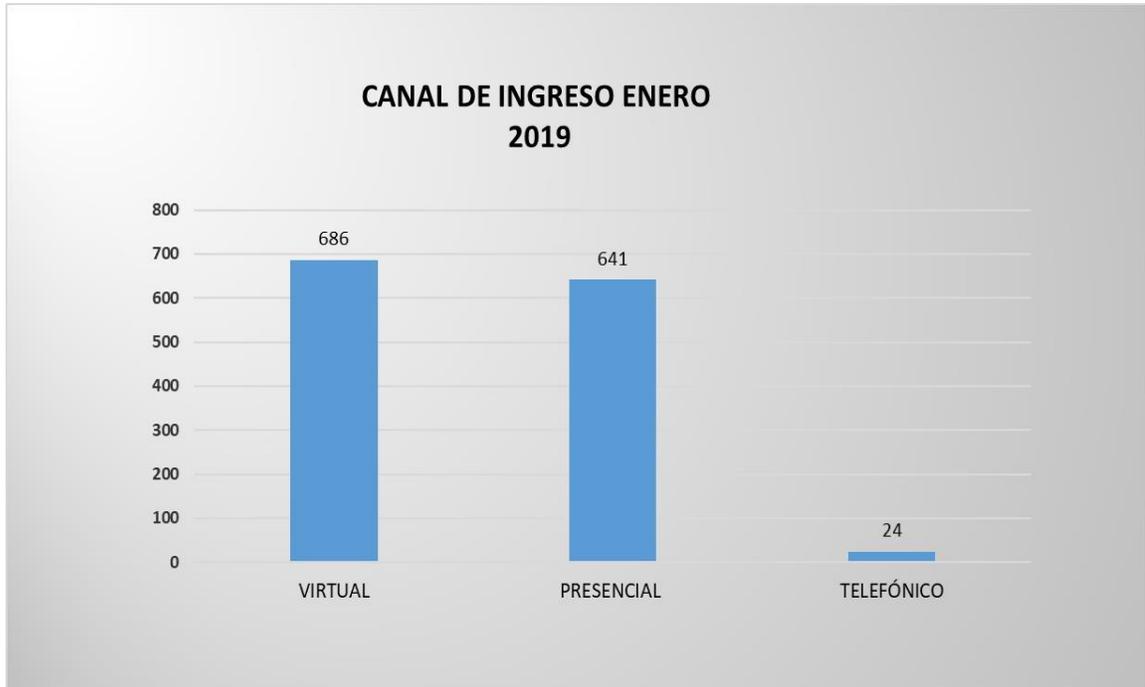
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1351	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1097	81,2%
SOLICITUD DE INFORMACION	175	13,0%
RECLAMOS	64	4,7%
CONSULTAS	10	0,7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0,0%
QUEJAS	4	0,3%
FELICITACIONES	1	0,1%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Dichas peticiones fueron registradas a través de los canales de atención de la SDA; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial (ventanilla) 641 (47,4%), mediante el canal virtual 686 (50,8%); y 24 (1,8%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico. De esta manera se puede identificar que la ciudadanía está utilizando de manera más constante la tecnología y los canales de atención virtuales para presentar sus diferentes peticiones ante la SDA.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF enero 2019



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 2 Clasificación de los PQRSF por afectación y tema.

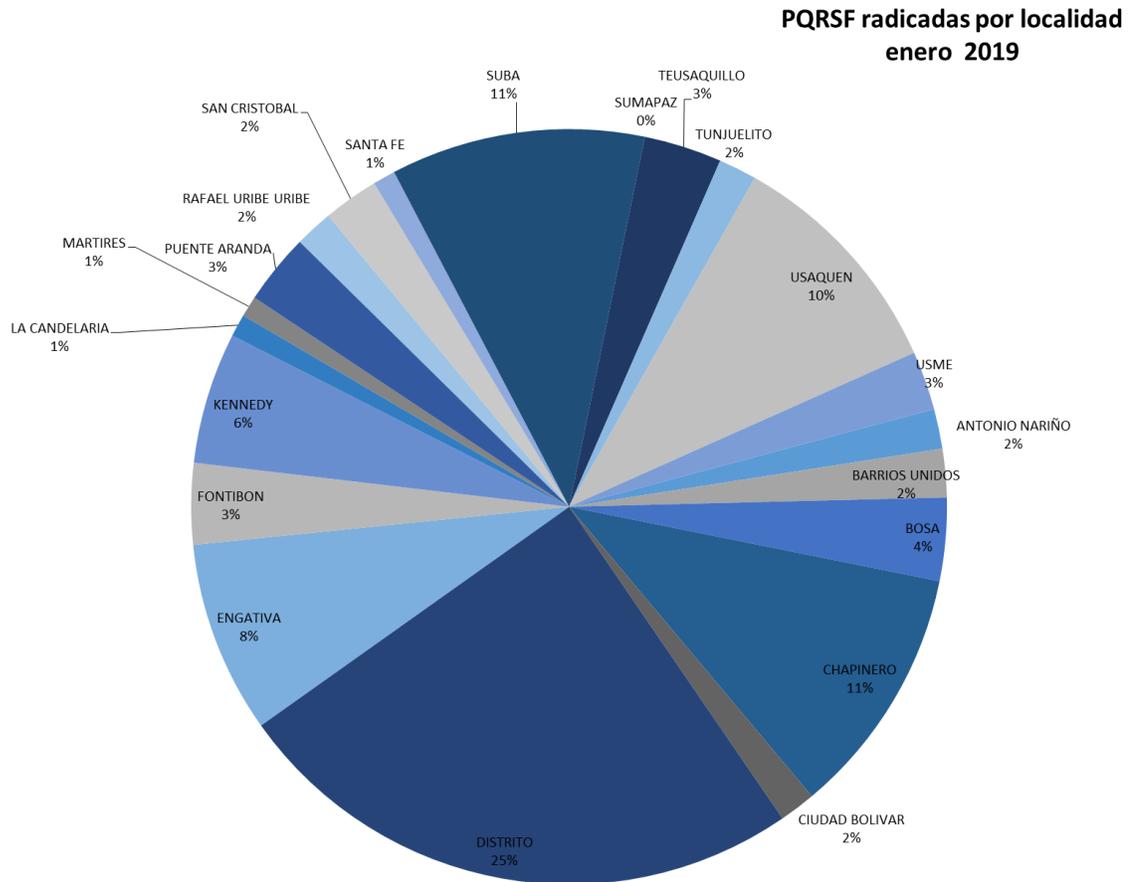
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN ENERO 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	424	31%	140	10%
	AUDITIVA			224	17%
	VISUAL			60	4%
FORESTAL	MADERAS	474	35%	3	0%
	PODA/TALA			471	35%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	79	6%	60	4%
	RESPEL			12	0,9%
	MINERIA			6	0,4%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	59	4%	28	2%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			16	1,2%
	RESID HOSP			11	1%
FAUNA	DOMESTICOS	45	3%	45	3%
PLANEACIÓN AM	OTROS	32	2%	32	2,4%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	43	3%	43	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	9	1%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			8	0,6%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	178	13%	178	13%
LEGAL	OTROS	7	1%	7	1%
TOTAL		1351	100%	1351	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de enero, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 471 peticiones, las cuales representan el 35% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema atmosférico con afectaciones como auditiva, aire, visual y por último vertimientos. Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 75,3% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 PQRSF por localidad enero 2019



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El gráfico N° 2 es generado a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 2) de acuerdo a la localidad, siendo Suba, Chapinero, Usaquén, Engativá, Kennedy y Bosa quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF enero 2019

OFCINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2019
DCA	10	6	10	10	36
DGA	8	1	1		10
DGC	10	3	10	18	41
DLA	10		2	1	13
DPSIA	1		3		4
DS					0
OAC					0
OCI					0
OPEL	2				2
SC	26	15	48	7	96
SCAAV	278	35	92	5	410
SCASP	53	1	10		64
SEGAE	11		5		16
SER	13	15	9	13	50
SF	7				7
SGCD		1	1		2
SPCI					0
SPPA	2	1			3
SRHS	50	5	22	3	80
SSFFS	293		224		517
TOTAL	774	83	437	57	1351
	57%	6%	32%	4%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero del 2019 se radicaron en total de mil trecientas cincuenta y una (1351) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 11 de febrero de 2019 a las 08:45 am, donde se evidencia que 774 (57%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 83 (6%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 57 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 437 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de febrero y marzo de 2019, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.

Tabla N° 4 Valor porcentual tramite PQRSF enero 2019

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2019
DCA	28%	17%	28%	28%	36
DGA	80%	10%	10%	-	10
DGC	24%	7%	24%	44%	41
DLA	77%	-	15%	8%	13
DPSIA	25%	-	75%	-	4
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	2
SC	27%	16%	50%	7%	96
SCAAV	68%	9%	22%	1%	410
SCASP	83%	2%	16%	-	64
SEGAE	69%	-	31%	-	16
SER	26%	30%	18%	26%	50
SF	100%	-	-	-	7
SGCD	-	-	50%	-	2
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	67%	33%	-	-	3
SRHS	63%	6%	28%	4%	80
SSFFS	57%	-	43%	-	517
Total					1351

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que existe dependencias con un bajo número de peticiones asignadas y su porcentaje de incumplimiento es alto.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia a través de Grupo de Quejas y Reclamos da a conocer que a partir del mes de diciembre de 2018 entro el vigencia el nuevo procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 126PA06-PR21, por lo tanto se solicita a los servidores de la SDA, ingresar al aplicativo ISOLUCION para que sea de su conocimiento, además de realizar el trámite pertinente a la gestión de las PQRS a través del aplicativo Forest dentro de los tiempos establecidos, ya que es la fuente de consulta oficial de la Entidad, además de ello se deben subir los diferentes soportes que garanticen el trámite de la petición.

En cuanto al informe mensual se presentará dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes de terminado el mes.

Se solicita informar al Grupo de Quejas y Reclamos y a la Coordinación de Servicio a la Ciudadanía y Correspondencia, porqué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas, además se solicita dar trámite inmediato.

Frente a las respuestas de peticiones anónimas se recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del SDQS, para ello se encuentra habilitado el usuario de consulta en el Sistema Distrital de Quejas.
Usuario: sambiente2
Clave: Ambiente2017
- 2- Las respuestas a peticiones anónimas deben ser tramitadas solo por medio del proceso de quejas y reclamos.

Con respecto a las peticiones con competencias compartidas, se reitera el acato por parte de directores, subdirectores, jefes de oficina, servidores encargados de la asignación a la directriz para consolidación de respuestas a PQR'S, bajo memorando interno 2017IE229870.

Se recuerda que a través de memorando interno 2018IE120623 la Subsecretaria General y de Control Disciplinario solicita a las diferentes dependencias, realizar los traslados correspondientes de acuerdo a los temas de su competencia.

La fuente de consulta Aplicativo Forest - "*sabana quejas reclamos*", está sujeta a verificación y conteo de forma manual de los días hábiles de vencimiento, de acuerdo a la tipología previamente registrada.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes enviados por el Grupo de Quejas y Reclamos.

En cuanto al manejo de Bogotá te escucha – SDQS, se solicita realizar la asignación y traslados adecuados cuando sea necesario.

El grupo de Quejas y Reclamos hará capacitaciones y mesas de trabajo mensuales con los diferentes procesos de la SDA con el fin de fortalecer los conceptos y el procedimiento de las PQRSF.

Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron las acciones necesarias para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, por tanto, se solicita que las respuestas y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

Revisó: *Ana Milena Gual Diazgranados*– Coordinadora Atención al Ciudadano
Elaboró: *Adriana González Rodríguez*-Profesional Universitario
Mayra Alejandra Leguizamón Acevedo -Profesional Universitario

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)

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)