

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF FEBRERO 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 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 las peticiones según los requerimientos de la ciudadanía competentes con las competencias de la entidad.

#### 1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil seiscientos noventa y uno (1691) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

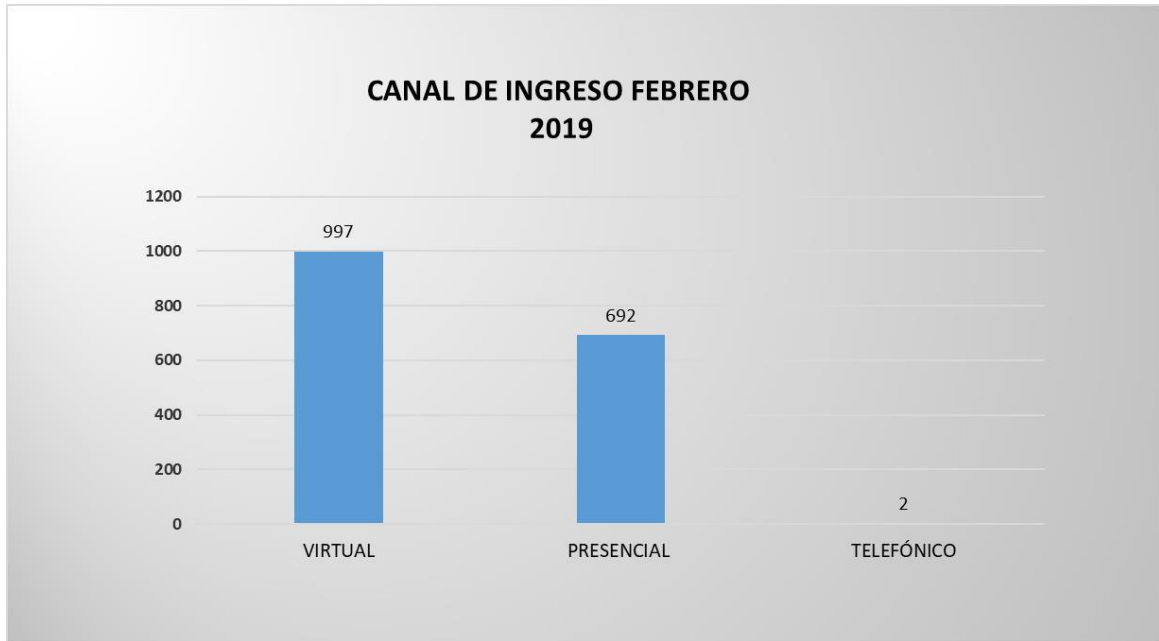
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1691</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1366	80,8%
SOLICITUD DE INFORMACION	238	14,1%
RECLAMOS	75	4,4%
CONSULTAS	7	0,4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0,0%
QUEJAS	4	0,2%
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 692 (40,9%), mediante el canal virtual 997 (59,0%); y 2 (0,1%) 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 febrero 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.

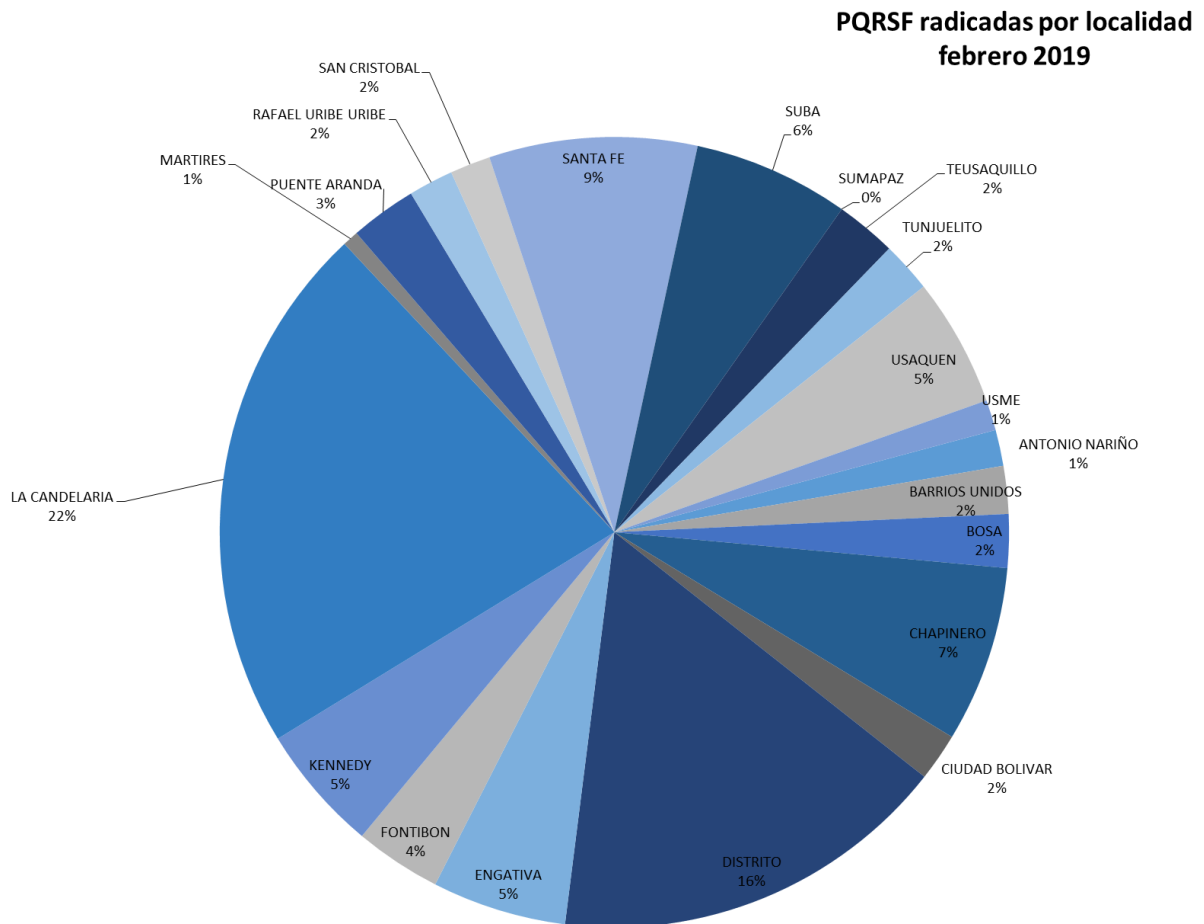
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN FEBRERO 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	918	54%	169	10%
	AUDITIVA			217	13%
	VISUAL			532	31%
FORESTAL	MADERAS	386	23%	0	0%
	PODA/TALA			386	23%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	77	5%	57	3%
	RESPEL			12	0,7%
	MINERIA			4	0,2%
	CANTERAS			4	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	68	4%	24	1%
	LLANTAS			3	0%
	INFRAESTRUCTURA			28	1,7%
	RESID HOSP			13	1%
FAUNA	DOMESTICOS	14	1%	14	1%
PLANEACIÓN AM	OTROS	16	1%	16	0,9%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	34	2%	34	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	7	0%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			6	0,4%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	0	0%	0	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	167	10%	167	10%
LEGAL	OTROS	4	0%	4	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1691</b>	<b>100%</b>	<b>1691</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de febrero, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la contaminación visual registrando 532 peticiones, las cuales representan el 31% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de arbolado y afectaciones como el aire y contaminación auditiva y por último vertimientos. Dado lo anterior las SCAAV, SSFFS, SRHS, SCASP son las que reciben 84,5% 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 febrero 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 Candelaria, Santa Fe, Chapinero, Suba, Usaquén, Engativá, Kennedy y Fontibón quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

#### 4. SEGUIMIENTO PQRSF

**Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF febrero 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 28 DE FEBRERO DE 2019
DCA	22	14	1	6	43
DGA	2		1	1	4
DGC	19	3	8	13	43
DLA	6			2	8
DPSIA	1			1	2
DS					0
OAC	1				1
OCI	3				3
OPEL	8				8
SC	48	9	1	5	63
SCAAV	482	159	206	70	917
SCASP	66	10	1	9	86
SEGAE	6	3			9
SER	19	7	3	5	34
SF	3	1		1	5
SGCD	2				2
SPCI					0
SPPA	1				1
SRHS	41	14	2	4	61
SSFFS	380		20	1	401
<b>TOTAL</b>	<b>1110</b>	<b>220</b>	<b>243</b>	<b>118</b>	<b>1691</b>
	<b>66%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero del 2019 se radicaron en total de mil seiscientos noventa y un (1691) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 19 de marzo de 2019 a las 08:20 am, donde se evidencia que 1110 (66%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 220 (13%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 118 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 243 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de marzo y abril 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 febrero 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 28 DE FEBRERO DE 2019
DCA	51%	33%	2%	14%	43
DGA	50%	-	25%	25%	4
DGC	44%	7%	19%	30%	43
DLA	75%	-	-	25%	8
DPSIA	50%	-	-	50%	2
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	100%	-	-	-	3
OPEL	100%	-	-	-	8
SC	76%	14%	2%	8%	63
SCAAV	53%	17%	22%	8%	917
SCASP	77%	12%	1%	10%	86
SEGAE	67%	33%	-	-	9
SER	56%	21%	9%	15%	34
SF	60%	20%	-	20%	5
SGCD	100%	-	0%	-	2
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	1
SRHS	67%	23%	3%	7%	61
SSFFS	95%	-	5%	0%	401
<b>Total</b>					<b>1691</b>

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. ALCANCE

Se realiza alcance al informe del mes de enero de 2019 presentado con memorando 2019IE42010, La Dirección Legal Ambiental a través de correo electrónico realiza la aclaración de los siguientes procesos:

- a. Proceso 4326995 – Radicado SDA 2019ER01843: El requerimiento presentado en el informe como "DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO", no es competencia de la Dirección Legal Ambiental, fue atendido por la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad como se puede constatar en el aplicativo FOREST, por lo anterior, solicito amablemente actualizar la base de datos con esta novedad.
- b. El requerimiento con radicado No. 2019ER17956, es la misma solicitud con radicado No. 2019ER01843, fue radicado en dos ocasiones, por lo tanto, esta duplicado, pero en el cumplimiento de términos se evalúa una vez.

Con lo anterior, se realizan las aclaraciones correspondientes a los procesos en mención y el Grupo de Quejas y Reclamos agradece el compromiso con las PQRS ingresadas a la Entidad.

## 6. 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, teniendo en cuenta lo anterior se informa que, para el mes de febrero de 2019, por ajustes al reporte de PQRSF en el Aplicativo Forest no se generó dentro del plazo establecido, por lo tanto el informe se genera con fecha de seguimiento del 19 de marzo de 2019.

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 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.

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)