

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF MARZO 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo 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 31 de marzo de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil novecientos tres (1903) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

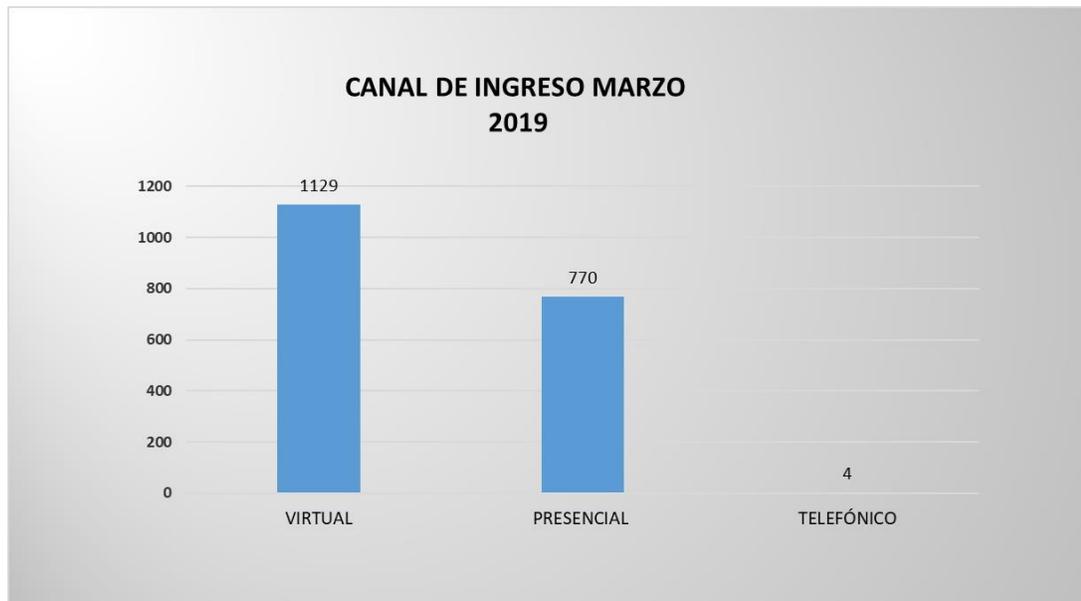
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1903	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1598	84,0%
SOLICITUD DE INFORMACION	188	9,9%
RECLAMOS	104	5,5%
CONSULTAS	10	0,5%
QUEJAS	1	0,1%
FELICITACIONES	2	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 770 (40,5%), mediante el canal virtual 1129 (59,3%); y 4 (0,2%) 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 marzo 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.

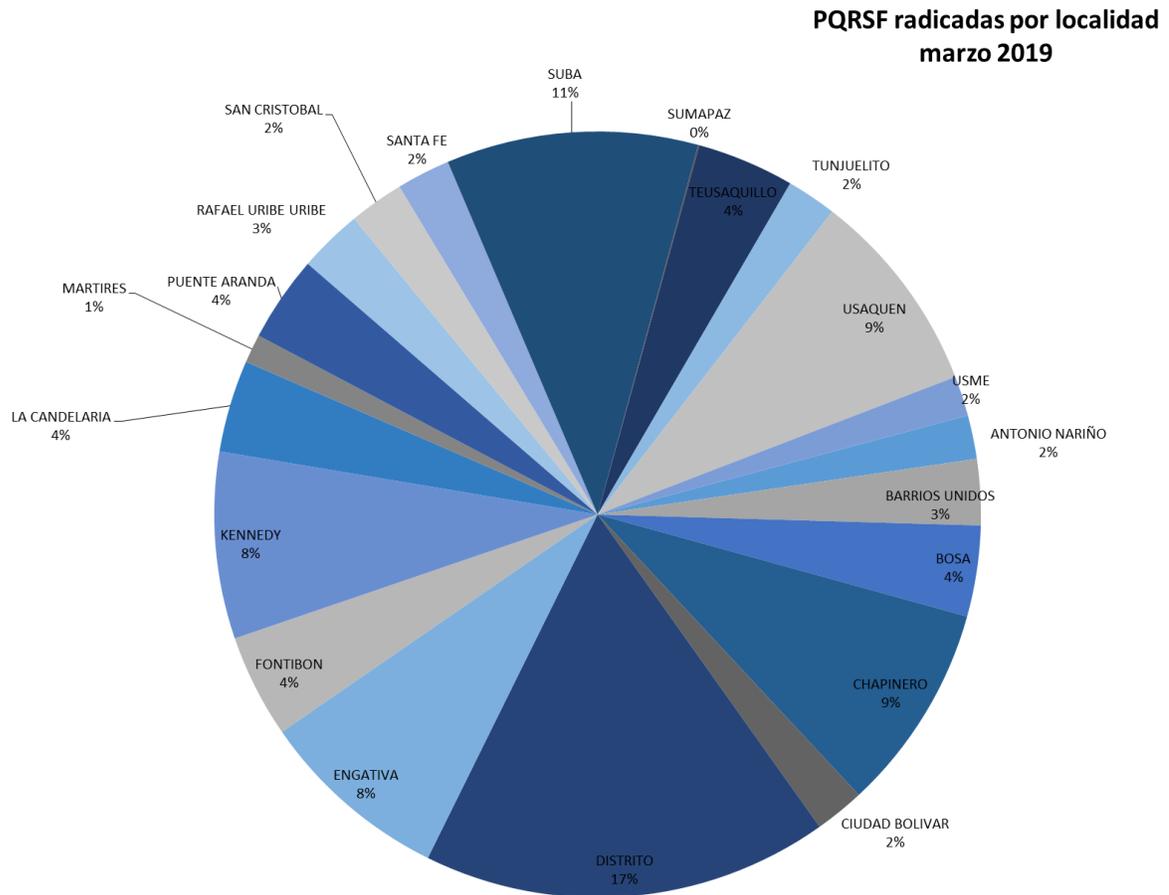
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN MARZO 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	865	45%	363	19%
	AUDITIVA			352	18%
	VISUAL			150	8%
FORESTAL	MADERAS	597	31%	4	0%
	PODA/TALA			593	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	105	6%	90	5%
	RESPEL			10	0,5%
	MINERIA			2	0,1%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	82	4%	32	2%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			32	1,7%
	RESID HOSP			14	1%
FAUNA	DOMESTICOS	29	2%	29	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	23	1%	23	1,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	70	4%	70	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	15	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			15	0,8%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	107	6%	107	6%
LEGAL	OTROS	9	0%	9	0%
TOTAL		1903	100%	1903	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 marzo, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 593 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 contaminación visual, auditiva, temas de aire y por último vertimientos. Dado lo anterior las SCAAV, SSFFS, SRHS, SCASP son las que reciben 86,7% 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 marzo 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 y Kennedy quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF marzo 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 MARZO DE 2019
DCA	12	8	14	9	43
DGA	6				6
DGC	17	13	10	11	51
DLA	8		2		10
DPSIA	3				3
DS					0
OAC	2		1	1	4
OCI					0
OPEL	16		2		18
SC	2	1			3
SCAAV	324	119	333	85	861
SCASP	66	7	9	4	86
SEGAE	12		4		16
SER	31	10	15	8	64
SF	1		1		2
SGCD	9				9
SPCI	1				1
SPPA	1				1
SRHS	59	10	17	10	96
SSFFS	388	6	235		629
TOTAL	958	174	643	128	1903
	50%	9%	34%	7%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo del 2019 se radicaron en total de mil novecientos tres (1903) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 10 de abril de 2019 a las 09:20 am, donde se evidencia que 958 (50%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 174 (9%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 128 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 643 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de abril y mayo 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 marzo 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 MARZO DE 2019
DCA	28%	19%	33%	21%	43
DGA	100%	-	-	-	6
DGC	33%	25%	20%	22%	51
DLA	80%	-	20%	-	10
DPSIA	100%	-	-	-	3
DS	-	-	-	-	0
OAC	50%	-	25%	25%	4
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	89%	-	11%	-	18
SC	67%	33%	-	-	3
SCAAV	38%	14%	39%	10%	861
SCASP	77%	8%	10%	5%	86
SEGAE	75%	-	-	-	16
SER	48%	16%	23%	13%	64
SF	50%	-	-	0%	2
SGCD	100%	-	0%	-	9
SPCI	100%	-	-	-	1
SPPA	100%	-	-	-	1
SRHS	61%	10%	18%	10%	96
SSFFS	62%	1%	37%	0%	629
Total					1903

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 febrero de 2019 presentado con memorando 2019IE68562, La Dirección Legal Ambiental a través de correo electrónico realiza la aclaración de los siguientes procesos:

- a. Proceso 4362832 El término en el cual se dio respuesta al Derecho de Petición 2019ER35135, fue de 28 días hábiles, obedece a un plazo señalado por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2105, cuando se trata de consultas elevadas a las autoridades, así:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, el derecho de petición de consulta se resolvió en tiempo.

- b. El radicado No. 2019ER40030, corresponde a la respuesta emitida por la Directora Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos, no aplica termino.

Por lo tanto, se solicita amablemente ajustar la base de datos con las novedades presentadas.

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.

La fuente de consulta Aplicativo Forest - “sabana SDQS”, se ejecuta con fecha de gestión del día anterior a su solicitud.

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 y tercero SDQS 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.
- 3- Las peticiones en donde se visualice que el tercero es de nombre tercero SDQS, es por que el ciudadano no se puede registrar en el sistema, ya que no cuenta con los datos necesarios para esto, pero cuenta con datos de contacto por lo tanto no deben ser tramitadas como anónimos.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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*

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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)