

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF JUNIO 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio 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 mostrará 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 30 de junio de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil novecientas sesenta y siete (1967) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

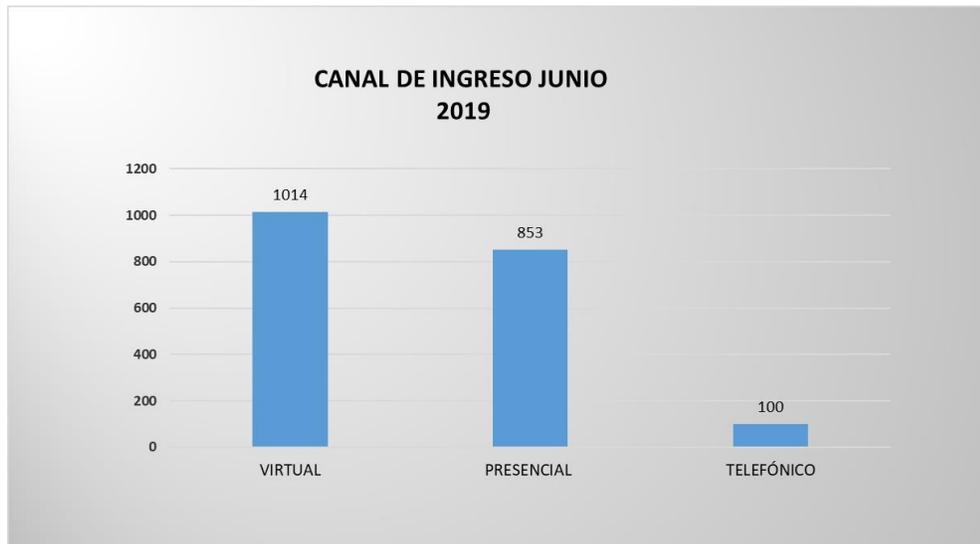
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1967</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1771	90,0%
SOLICITUD DE INFORMACION	112	5,7%
RECLAMOS	74	3,8%
CONSULTAS	9	0,5%
QUEJAS	1	0,1%
FELICITACIONES	0	0,0%

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 853 (43,4%), mediante el canal virtual 1014 (51,6%); y 100 (5,1%) 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, de igual forma se ha fortalecido el canal telefónico con un mayor número de asesores para la atención, lo que se ve reflejado en el registro de canal telefónico.

**Gráfico N° 1** Canal de ingreso PQRSF junio 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.

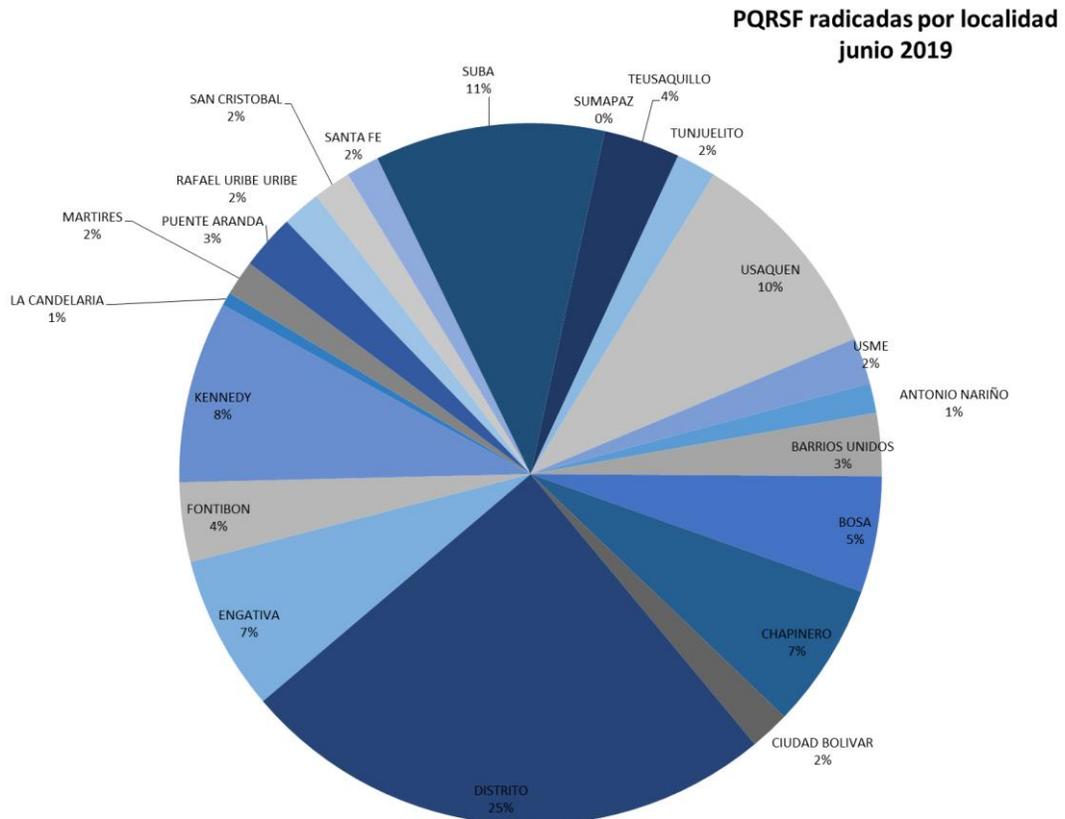
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN JUNIO 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	875	44%	524	27%
	AUDITIVA			286	15%
	VISUAL			65	3%
FORESTAL	MADERAS	654	33%	2	0%
	PODA/TALA			652	33%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	135	7%	110	6%
	RESPEL			17	0,9%
	MINERIA			5	0,3%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	73	4%	38	2%
	LLANTAS			1	0%
	INFRAESTRUCTURA			27	1,4%
	RESID HOSP			7	0%
FAUNA	DOMESTICOS	25	1%	25	1%
PLANEACIÓN AM	OTROS	12	1%	12	0,6%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	92	5%	92	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	17	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			17	0,9%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	2	0%	2	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	80	4%	80	4%
LEGAL	OTROS	2	0%	2	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1967</b>	<b>100%</b>	<b>1967</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 junio, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 652 peticiones, las cuales representan el 33%, seguida por la contaminación al aire registrando 524 peticiones que representa el 27% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de contaminación de aire, ruido y vertimientos. Dado lo anterior las SCAAV, SSFFS, y SRHS son las que reciben 88,3% 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 junio 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, Usaquén, Kennedy, Engativá y Chapinero quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

#### 4. SEGUIMIENTO PQRSF

**Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF junio 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 30 DE JUNIO DE 2019
DCA	28	4	23		55
DGA	4	1	1		6
DGC	12		2		14
DLA	5		4		9
DPSIA	5				5
DS					0
OAC	2		1		3
OCI					0
OPEL	5				5
SC	2				2
SCAAV	498	64	298	18	878
SCASP	48		18	3	69
SEGAE	14	2	2		18
SER	28	4	33	19	84
SF					0
SGCD	5				5
SPCI					0
SPPA	3				3
SRHS	73	21	20	17	131
SSFFS	353	8	319		680
<b>TOTAL</b>	<b>1085</b>	<b>104</b>	<b>721</b>	<b>57</b>	<b>1967</b>
	<b>55%</b>	<b>5%</b>	<b>37%</b>	<b>3%</b>	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio del 2019 se radicaron en total de mil novecientas sesenta y siete (1967) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 9 de julio de 2019 a las 09:22 am, donde se evidencia que 1085 (55%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 104 (5%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 57 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 721 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de julio y agosto 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 junio 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 30 DE JUNIO DE 2019
DCA	51%	7%	42%	-	55
DGA	67%	17%	17%	-	6
DGC	86%	-	14%	-	14
DLA	56%	-	44%	-	9
DPSIA	100%	-	-	-	5
DS	-	-	-	-	0
OAC	67%	-	33%	-	3
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	5
SC	100%	-	-	-	2
SCAAV	57%	7%	34%	2%	878
SCASP	70%	-	26%	4%	69
SEGAE	78%	11%	11%	-	18
SER	33%	5%	39%	23%	84
SF	-	-	-	-	0
SGCD	100%	-	-	-	5
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	56%	16%	15%	13%	131
SSFFS	52%	1,2%	47%	-	680
<b>Total</b>					<b>1967</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. 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 actualiza en el sistema cada hora.

Se realizarán dos alarmas semanales para la gestión de las peticiones y de esta forma evitar su vencimiento fuera de termino la cuales serán enviadas a través de correo electrónico a los enlaces y respectivos jefes de área.

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.

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)