

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF AGOSTO 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto 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 31 de agosto de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil quinientas noventa y seis (1596) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

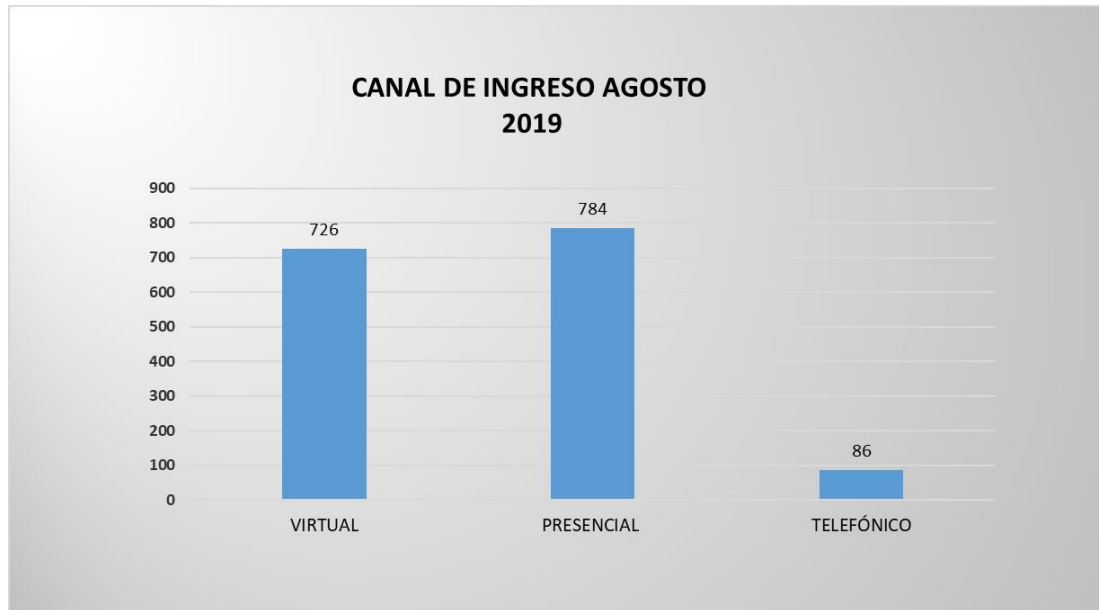
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1596	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1329	83,3%
SOLICITUD DE INFORMACION	154	9,6%
RECLAMOS	88	5,5%
CONSULTAS	7	0,4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	4	0,3%
QUEJAS	11	0,7%
FELICITACIONES	3	0,2%

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 784 (49,1%), mediante el canal virtual 726 (45,5%); y 86 (5,4%) 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 puntos de atención presencial los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion>

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF agosto 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.

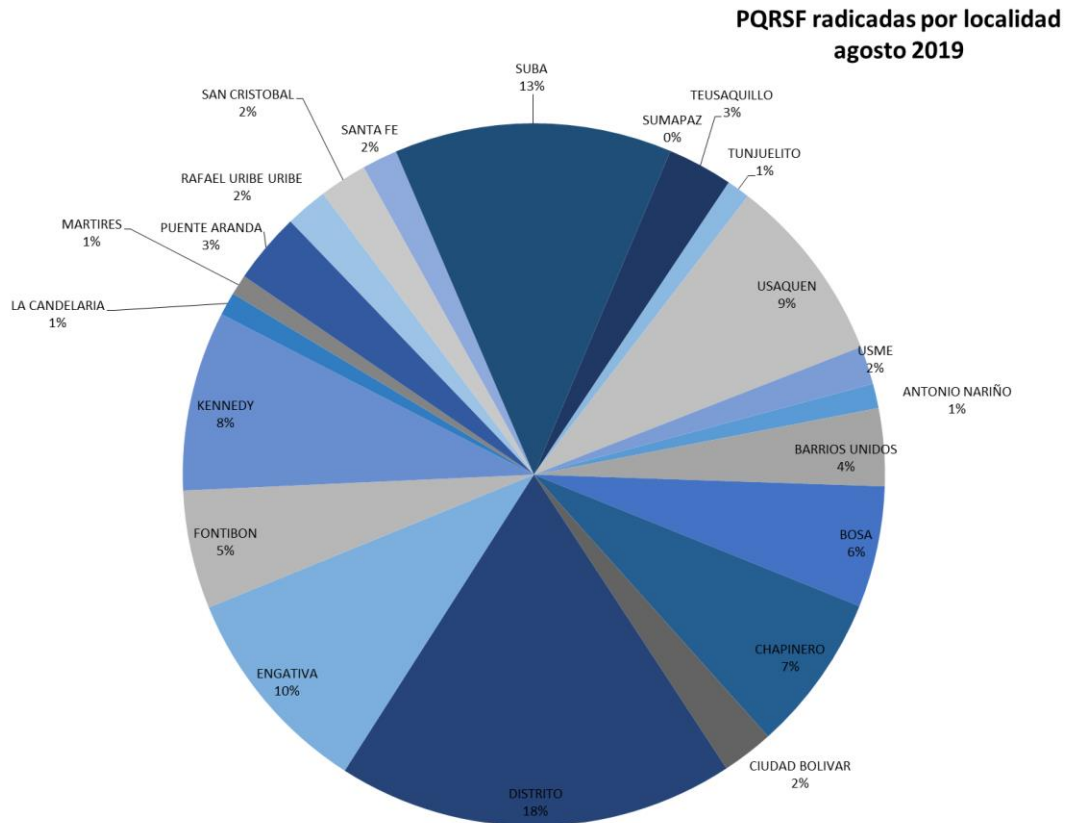
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN AGOSTO 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	530	33%	169	11%
	AUDITIVA			283	18%
	VISUAL			78	5%
FORESTAL	MADERAS	587	37%	2	0%
	PODA/TALA			585	37%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	101	6%	71	4%
	RESPEL			18	1,1%
	MINERIA			5	0,3%
	CANTERAS			7	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	98	6%	41	3%
	LLANTAS			9	1%
	INFRAESTRUCTURA			35	2,2%
	RESID HOSP			13	1%
FAUNA	DOMESTICOS	38	2%	38	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	16	1%	16	1,0%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	80	5%	80	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	18	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			18	1,1%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	2	0%	2	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	118	7%	118	7%
LEGAL	OTROS	8	1%	8	1%
TOTAL		1596	100%	1596	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 agosto, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 585 peticiones, las cuales representan el 37%, seguida por la contaminación auditiva registrando 283 peticiones que representa el 18% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de contaminación de aire, contaminación visual y el tema de humedales. Dado lo anterior las SCAAV y SSFFS son las que reciben 70% 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 agosto 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, Engativá, Kennedy 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 agosto 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 AGOSTO DE 2019
DCA	32	7	10		49
DGA	7		1		8
DGC	14		10		24
DLA	11		2	1	14
DPSIA	4				4
DS					0
OAC	2				2
OCI	1				1
OPEL	9		2		11
SC	3			1	4
SCAAV	379	5	155		539
SCASP	71	4	21	5	101
SEGAE	23	2	2		27
SER	26	3	20	13	62
SF	9		3		12
SGCD	13				13
SPCI					0
SPPA	4				4
SRHS	53	18	18		89
SSFFS	382	1	244	5	632
TOTAL	1043	40	488	25	1596
	65%	3%	31%	2%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto del 2019 se radicaron en total de mil quinientas noventa y seis (1596) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 10 de septiembre de 2019 a las 09:20 am, donde se evidencia que 1043 (65%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 40 (3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 25 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 488 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de septiembre y octubre 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 agosto 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 AGOSTO DE 2019
DCA	65%	14%	20%	-	49
DGA	88%	-	13%	-	8
DGC	58%	-	42%	-	24
DLA	79%	-	14%	7%	14
DPSIA	100%	-	-	-	4
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	2
OCI	100%	-	-	-	1
OPEL	82%	-	18%	-	11
SC	75%	-	-	25%	4
SCAAV	70%	1%	29%	-	539
SCASP	70%	4%	21%	5%	101
SEGAE	85%	7%	7%	-	27
SER	42%	5%	32%	21%	62
SF	75%	-	25%	-	12
SGCD	100%	-	-	-	13
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	4
SRHS	60%	20%	20%	-	89
SSFFS	60%	0,2%	39%	1%	632
Total					1596

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. EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD

Se ha desarrollado una metodología para el análisis de la coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Ambiente; esto con el fin de optimizar la gestión y tomar las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención eficaz y eficiente, que contribuya al mejoramiento de su calidad de vida.

De acuerdo a lo anterior se evalúa la calidad de la respuesta emitida por las dependencias de la Secretaría, ésta permite desglosar las peticiones de manera imparcial, a través de una serie de variables encaminadas a analizar los criterios usados desde Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaría General, los cuales se describen a continuación:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (Según sea el tipo de solicitud).

- Metodología de evaluación

Se solicita a cada uno de los procesos que evalúen el 20% de las peticiones asignadas en el mes correspondiente a cada informe, para este caso el mes de agosto, diligenciando el cuadro de evaluación (Adjunto en el cuadro resumen en la pestaña cuadro evaluación) y realizando un análisis, cada pregunta que corresponde a un criterio y tendrá un valor del 16%, este debe ser presentado antes que se acabe el mes en mención a la SGCD – Grupo PQRSF y se deben referenciar los planes de choque o las actividades para mitigar las falencias encontradas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario para dar cumplimiento al lineamiento de actividades de autocontrol y autoevaluación por la primera y segunda línea de defensa y seguimiento y monitoreo a los Derechos de Petición, solicita que a partir del informe de seguimiento PQRSF del mes de agosto de 2019, se remita la evaluación de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, la cual es descrita en el punto 5 de este informe.

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

La fuente de consulta Apicativo Forest - "sabana SDQS", se actualiza en el sistema cada hora.

Se realizarán alarmas semanales para la gestión de las peticiones y de esta forma evitar su vencimiento fuera de término las 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.



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*

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)