

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF ABRIL 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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 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 abril de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil ochocientos dieciocho (1818) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

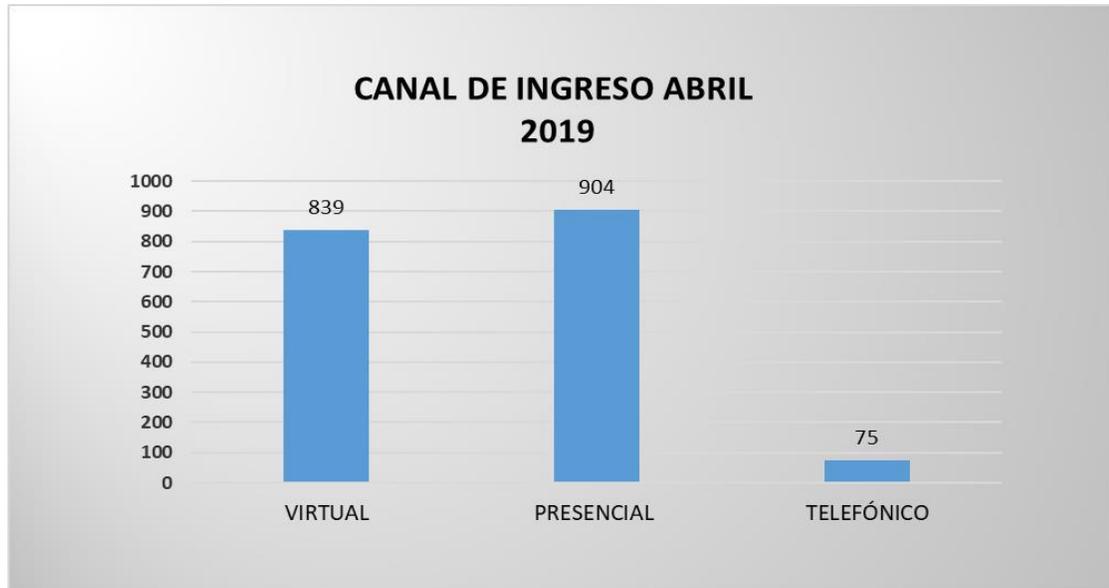
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

| NOMBRE | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------------------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 1818 | 100% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1575 | 86,6% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 138 | 7,6% |
| RECLAMOS | 88 | 4,8% |
| CONSULTAS | 12 | 0,7% |
| 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 904 (49,7%), mediante el canal virtual 839 (46,1%); y 75 (4,1%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico. De esta manera se puede identificar que la ciudadanía en el mes de abril prefirió acercarse a los puntos de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Ambiente.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF abril 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.

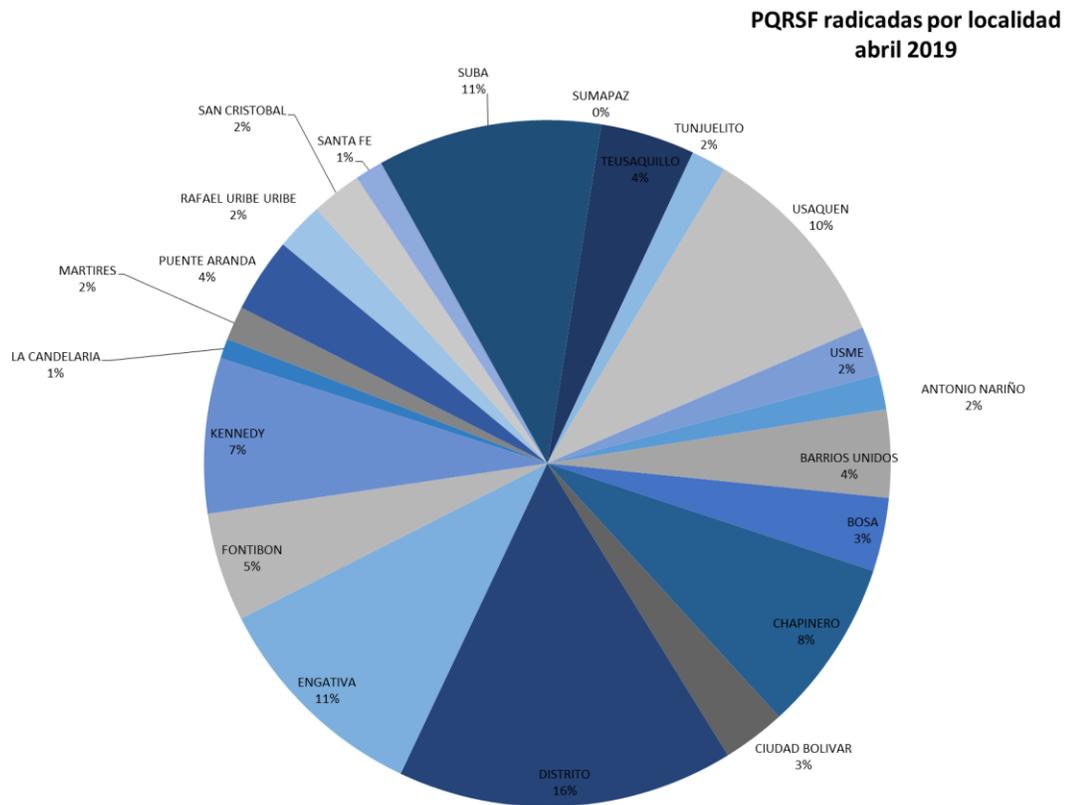
| CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN ABRIL 2019 | | | | | |
|--|--------------------|-------------|-------------|------------------|------------------|
| TEMA | AFECTACIÓN | TOTAL TEMA | % POR TEMA | TOTAL AFECTACIÓN | % POR AFECTACIÓN |
| ATMOSFÉRICO | AIRE | 637 | 35% | 221 | 12% |
| | AUDITIVA | | | 330 | 18% |
| | VISUAL | | | 86 | 5% |
| FORESTAL | MADERAS | 675 | 37% | 123 | 7% |
| | PODA/TALA | | | 552 | 30% |
| HÍDRICO | VERTIMIENTOS | 162 | 9% | 118 | 6% |
| | RESPEL | | | 33 | 1,8% |
| | MINERIA | | | 6 | 0,3% |
| | CANTERAS | | | 5 | 0% |
| SECTOR PÚBLICO | ESCOMBROS | 95 | 5% | 40 | 2% |
| | LLANTAS | | | 8 | 0% |
| | INFRAESTRUCTURA | | | 41 | 2,3% |
| | RESID HOSP | | | 6 | 0% |
| FAUNA | DOMESTICOS | 27 | 1% | 27 | 1% |
| PLANEACIÓN AM | OTROS | 14 | 1% | 14 | 0,8% |
| ECOSISTEMAS | HUMEDALES | 72 | 4% | 72 | 4% |
| ECOURBANISMO | LLANTAS | 21 | 1% | 0 | 0,0% |
| | ECOURBANISMO | | | 21 | 1,2% |
| INCIDENCIA DISC | INCIDENCIA DISCIPL | 2 | 0% | 2 | 0,1% |
| ADMINISTRATIVO | OTROS | 112 | 6% | 112 | 6% |
| LEGAL | OTROS | 1 | 0% | 1 | 0% |
| TOTAL | | 1818 | 100% | 1818 | 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 abril, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 552 peticiones, las cuales representan el 30% 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 86,3% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Entidad.

3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 PQRSF por localidad abril 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 Engativá, Suba, Usaquén, Chapinero, 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 abril 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 ABRIL DE 2019 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---|
| DCA | 11 | 11 | 14 | 11 | 47 |
| DGA | 10 | 1 | 1 | | 12 |
| DGC | 26 | 8 | | | 34 |
| DLA | 3 | | 2 | | 5 |
| DPSIA | 5 | | 1 | | 6 |
| DS | | | | | 0 |
| OAC | 3 | | | | 3 |
| OCI | | | | | 0 |
| OPEL | 12 | | | | 12 |
| SC | 3 | | | | 3 |
| SCAAV | 378 | 68 | 129 | 61 | 636 |
| SCASP | 69 | 11 | 15 | 4 | 99 |
| SEGAE | 27 | 2 | 6 | 1 | 36 |
| SER | 23 | | 14 | 12 | 49 |
| SF | 3 | | | | 3 |
| SGCD | 8 | | 2 | | 10 |
| SPCI | | | | | 0 |
| SPPA | 4 | | | | 4 |
| SRHS | 86 | 29 | 23 | 17 | 155 |
| SSFFS | 455 | 2 | 247 | | 704 |
| TOTAL | 1126 | 132 | 454 | 106 | 1818 |
| | 62% | 7% | 25% | 6% | |

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril del 2019 se radicaron en total de mil ochocientos dieciocho (1818) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 13 de mayo de 2019 a las 10:05 am, donde se evidencia que 1126 (62%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 132 (9%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 106 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 454 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de mayo y junio 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 abril 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 30 DE ABRIL DE 2019 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---|
| DCA | 23% | 23% | 30% | 23% | 47 |
| DGA | 83% | 8% | 8% | - | 12 |
| DGC | 76% | 24% | - | - | 34 |
| DLA | 60% | - | 40% | - | 5 |
| DPSIA | 83% | - | 17% | - | 6 |
| DS | - | - | - | - | 0 |
| OAC | 100% | - | - | - | 3 |
| OCI | - | - | - | - | 0 |
| OPEL | 100% | - | - | - | 12 |
| SC | 100% | - | - | - | 3 |
| SCAAV | 59% | 11% | 20% | 10% | 636 |
| SCASP | 70% | 11% | 15% | 4% | 99 |
| SEGAE | 75% | 6% | 17% | 3% | 36 |
| SER | 47% | - | 29% | 24% | 49 |
| SF | 100% | - | - | - | 3 |
| SGCD | 80% | - | 20% | - | 10 |
| SPCI | - | - | - | - | 0 |
| SPPA | 100% | - | - | - | 4 |
| SRHS | 55% | 19% | 15% | 11% | 155 |
| SSFFS | 65% | 0% | 35% | - | 704 |
| Total | | | | | 1818 |

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.

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

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.

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)