

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF AGOSTO 2018

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2018, 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 los derechos de petición según los requerimientos ciudadanos competentes con la misionalidad de la entidad.

1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientos noventa y cuatro (1494) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

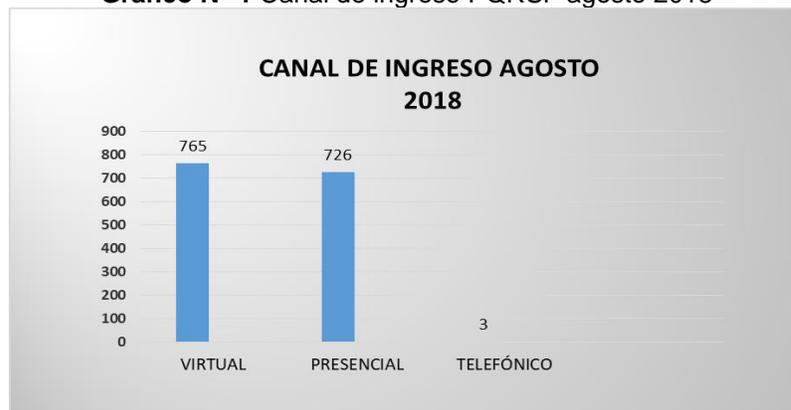
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1494	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1181	79,0%
SOLICITUD DE INFORMACION	224	15,0%
RECLAMOS	62	4,1%
CONSULTAS	7	0,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	0,7%
QUEJAS	9	0,6%
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 (ventanilla) se recibieron 726 (48,6%), mediante el canal virtual 765 (51,2%); y 3 (0,2%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF agosto 2018





Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que la ciudadanía esta utilizando con mayor frecuencia los canales virtuales para radicar las diferentes peticiones, las cuales son recibidas a través de los correos electrónicos atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co, defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS “Bogotá te escucha”.

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 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	436	29%	169	11%
	AUDITIVA			215	14%
	VISUAL			52	3%
FORESTAL	MADERAS	582	39%	2	0%
	PODA/TALA			580	39%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	115	8%	95	6%
	RESPEL			16	1,1%
	MINERIA			1	0,1%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	71	5%	40	3%
	LLANTAS			13	1%
	INFRAESTRUCTURA			11	0,7%
	RESID HOSP			7	0%
FAUNA	DOMESTICOS	25	2%	24	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	13	1%	13	0,9%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	58	4%	58	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	20	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			20	1,3%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	20%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	168	11%	169	11%
LEGAL	OTROS	5	0%	5	0%
TOTAL		1494	120%	1494	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

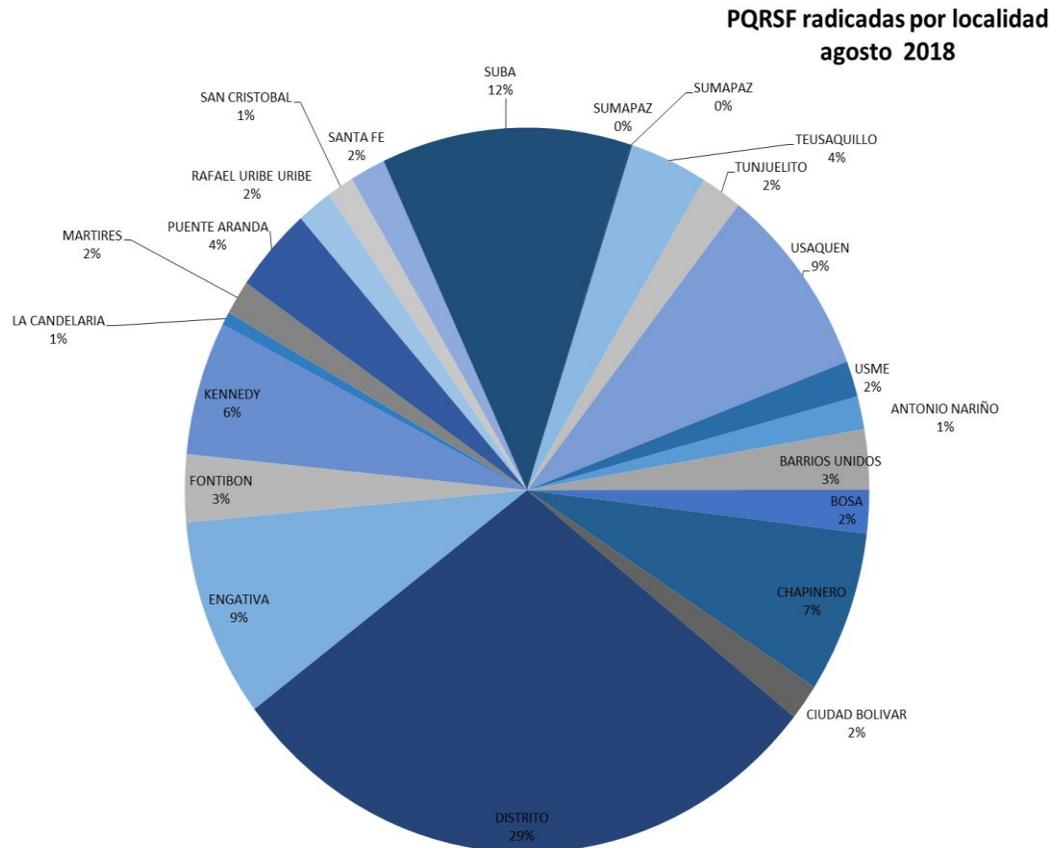
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de agosto, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 580 PQRSF, las cuales representan el 39% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría



Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema atmosférico con afectaciones como auditiva, aire, visual y por último vertimientos. Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 80% 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 2018



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, Engativá, Chapinero 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 agosto 2018

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 2018
DCA	12	1	26	6	45
DGA	7		1		8
DGC	11	4	18	26	59
DLA	2	1	1	1	5
DPSIA	3				3
DS					0
OAC			1		1
OCI			1		1
OPEL	9			1	10
SC	3		7	2	12
SCAAV	311	7	112	1	431
SCASP	63	3	25	1	92
SEGAE	17	3	3	1	24
SER	26	4	24	4	58
SF	12				12
SGCD	16	2	8		26
SPCI					0
SPPA	2				2
SRHS	38	11	40	14	103
SSFFS	329	6	267		602
TOTAL	861	42	534	57	1494
	58%	3%	36%	4%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto del 2018 se radicaron en total de mil cuatrocientos noventa y cuatro (1494) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 07 de septiembre de 2018 a las 11:34 am, donde se evidencia que 861 (58%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 42 (3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 97 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 494 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de septiembre y octubre de 2018, 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 2018

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 2018
DCA	27%	2%	58%	13%	45
DGA	88%	-	13%	-	8
DGC	19%	7%	31%	44%	59
DLA	40%	20%	20%	20%	5
DPSIA	100%	-	-	-	3
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	100%	-	1
OCI	-	-	100%	-	1
OPEL	90%	-	-	10%	10
SC	25%	-	58%	17%	12
SCAAV	72%	2%	26%	0%	431
SCASP	68%	3%	27%	1%	92
SEGAE	71%	13%	13%	4%	24
SER	45%	7%	41%	7%	58
SF	100%	-	-	-	12
SGCD	62%	8%	31%	-	26
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	2
SRHS	37%	11%	39%	14%	103
SSFFS	55%	1%	44%	-	602
Total					1494

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

En la vigencia 2018, la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia cambió la metodología de seguimiento a las peticiones registradas ante la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual se hará para las peticiones radicadas semanalmente.

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

Se solicita informar a la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia, porqué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas del primer semestre del 2018, además se solicita dar trámite inmediato.

Con respecto a las peticiones con competencias compartidas, se reitera el acato por parte de directores, subdirectores, jefes de oficina, servidores encargados de la asignación a la directriz para consolidación de respuestas a PQR'S, bajo memorando interno 2017IE229870.

Para el proceso de radicación Forest – SDQS, se dio la directriz de crear todos los procesos, con el fin que las estadísticas y los datos suministrados en los aplicativos concuerden, sumado a que esto genera transparencia de la gestión ante la ciudadanía, lo anterior bajo memorando interno 2018IE74398.

Se informa que a través de las diferentes mesas de trabajo realizadas entre La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, la Veeduría Distrital y las diferentes entidades distritales, se está manejando el tema de los reportes e informes correspondientes al mes de junio, julio y agosto, ya que por los inconvenientes presentados no se pudo dar gestión de las peticiones en los tiempos correspondientes, igualmente se reitera la importancia de tramitar oportunamente las peticiones en los términos de ley establecidos.

Se informa que a partir del mes de agosto empezó a funcionar la nueva versión del proceso de Quejas y Reclamos en el aplicativo Forest, del cual se realizó capacitación en el auditorio de la SDA, con el fin de mejorar la gestión de las PQRSF; para las peticiones anónimas quedará totalmente digitalizada la comunicación por aviso, por lo tanto se recomienda revisar los datos registrado del peticionario para que no se presenten inconvenientes en la proyección de las respuestas, ya que la oficina de Atención al Ciudadano hará la publicación digital a través de la página web de la Entidad para que los ciudadanos tengan acceso a la respuesta.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes enviados por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la SDA

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)