

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF DICIEMBRE 2018

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre 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 de la ciudadanía 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 diciembre de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientas ochenta y tres (1483) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

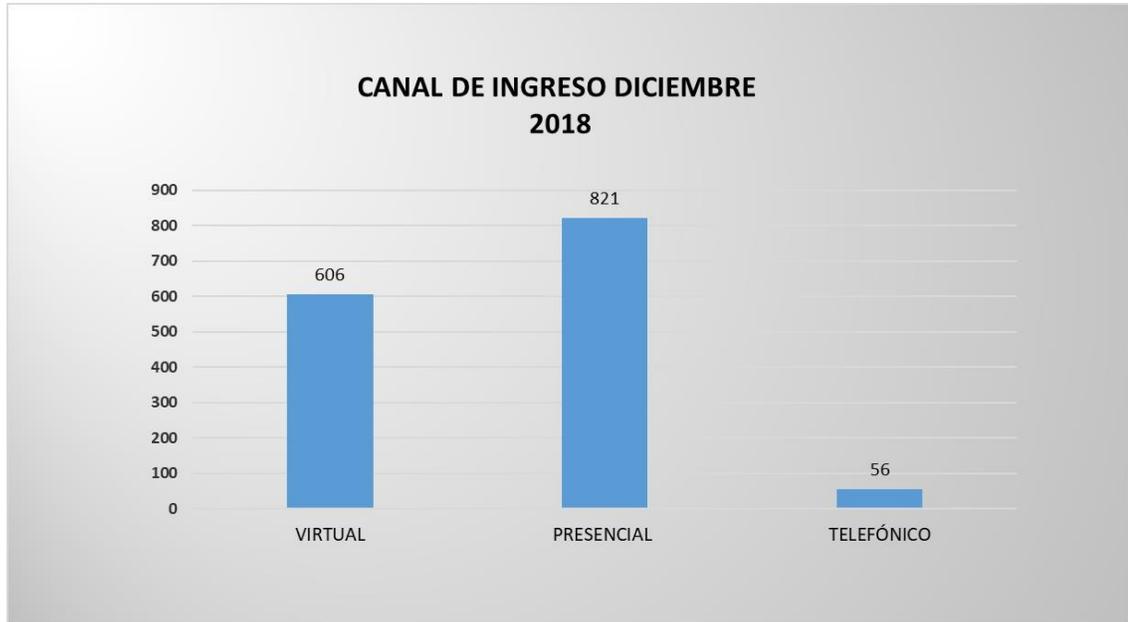
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1483	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1061	71,5%
SOLICITUD DE INFORMACION	327	22,0%
RECLAMOS	75	5,1%
CONSULTAS	8	0,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0,1%
QUEJAS	7	0,5%
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 (ventanilla) 821 (55,4%), mediante el canal virtual 606 (40,9%); y 56 (3,7%) 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 diciembre 2018



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.

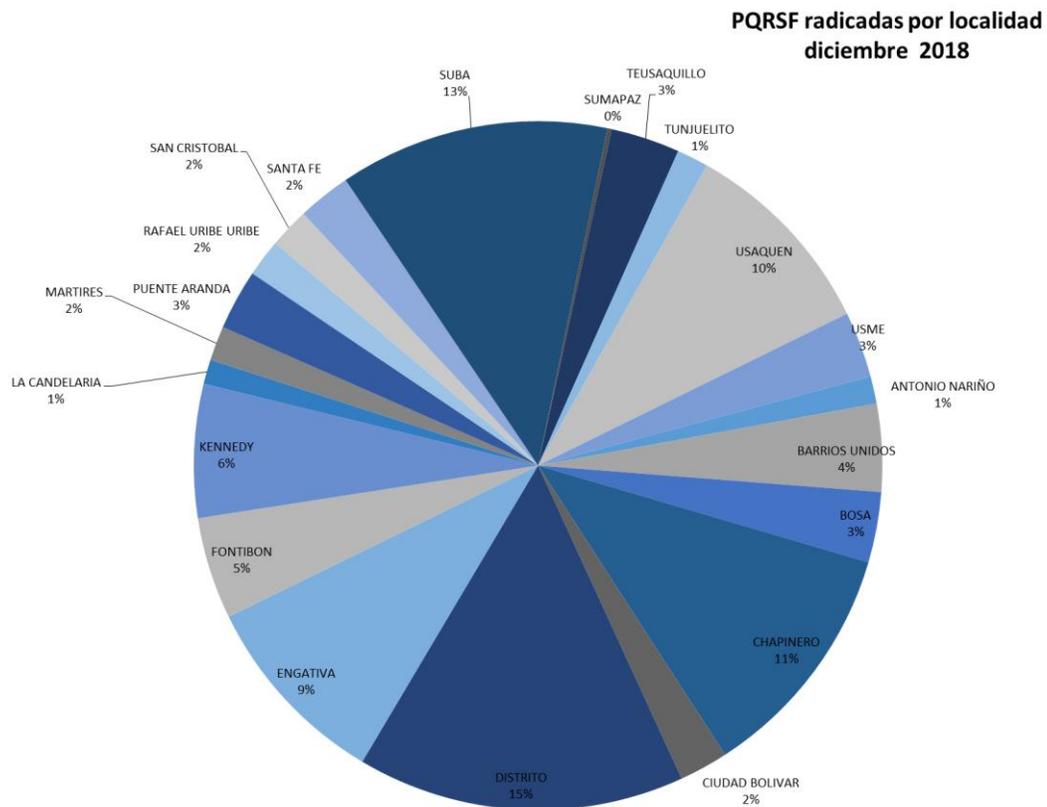
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN DICIEMBRE 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	541	36%	160	11%
	AUDITIVA			308	21%
	VISUAL			73	5%
FORESTAL	MADERAS	459	31%	5	0%
	PODA/TALA			454	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	86	6%	70	5%
	RESPEL			12	0,8%
	MINERIA			6	0,4%
	CANTERAS			0	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	88	6%	43	3%
	LLANTAS			6	0%
	INFRAESTRUCTURA			29	2,0%
	RESID HOSP			10	1%
FAUNA	DOMESTICOS	26	2%	24	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	35	2%	35	2,4%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	74	5%	74	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	27	2%	2	0,1%
	ECOURBANISMO			25	1,7%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	2	0%	2	0,1%
ADMINISTRATIV	OTROS	141	10%	141	10%
LEGAL	OTROS	4	0%	4	0%
TOTAL		1483	100%	1483	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 diciembre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 454 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 atmosférico con afectaciones como auditiva, aire, visual y por último vertimientos. Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 77,9% 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 diciembre 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, Chapinero, Usaquén, Engativá, 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 diciembre 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 DICIEMBRE DE 2018
DCA	14	3	17	12	46
DGA	15	2	3		20
DGC	4	2	11	27	44
DLA	8			3	11
DPSIA	6				6
DS					0
OAC					0
OCI					0
OPEL	9				9
SC	2		21	6	29
SCAAV	206	17	258	55	536
SCASP	61	6	24	1	92
SEGAE	22		3	7	32
SER	7	1	39	27	74
SF	6		1		7
SGCD	5		2	1	8
SPCI					0
SPPA	3				3
SRHS	56	4	21	5	86
SSFFS	264	1	214	1	480
TOTAL	688	36	614	145	1483
	46%	2%	41%	10%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre del 2018 se radicaron en total de mil cuatrocientos ochenta y tres (1483) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 04 de enero de 2019 a las 07:24 am, donde se evidencia que 687 (46%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 37 (2%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 145 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 614 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de enero y febrero 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 diciembre 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 DICIEMBRE DE 2018
DCA	30%	7%	37%	26%	46
DGA	75%	10%	15%	-	20
DGC	9%	5%	25%	61%	44
DLA	73%	-	-	27%	11
DPSIA	100%	-	-	-	6
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	9
SC	7%	-	72%	21%	29
SCAAV	38%	3%	48%	10%	536
SCASP	66%	7%	26%	1%	92
SEGAE	69%	-	9%	22%	32
SER	9%	1%	53%	36%	74
SF	86%	-	14%	-	7
SGCD	63%	-	25%	13%	8
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	65%	5%	24%	6%	86
SSFFS	55%	0%	45%	0%	480
Total					1483

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 cambio la metodología de seguimiento a las peticiones registradas ante la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual se hará para las peticiones radicadas semanalmente.

Se solicita a los servidores de la SDA, 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.

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

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.

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.

Se recuerda que a través de memorando interno 2018IE120623 la Subsecretaria General y de Control Disciplinario solicita a las diferentes dependencias, realizar los traslados correspondientes de acuerdo a los temas de su competencia.

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.

La Coordinación de Servicio a la Ciudadanía a través del Grupo de Quejas y Reclamos, realizará un informe de la gestión realizada por cada área en la vigencia 2018, con el fin de dar a conocer el trámite dado a las PQRS ingresadas a la Entidad mediante los diferentes canales de atención, por lo anterior se solicita dar trámite inmediato a las peticiones que se encuentran sin respuesta y fuera de término.

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)