

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF SEPTIEMBRE 2018

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientos diecisiete (1417) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

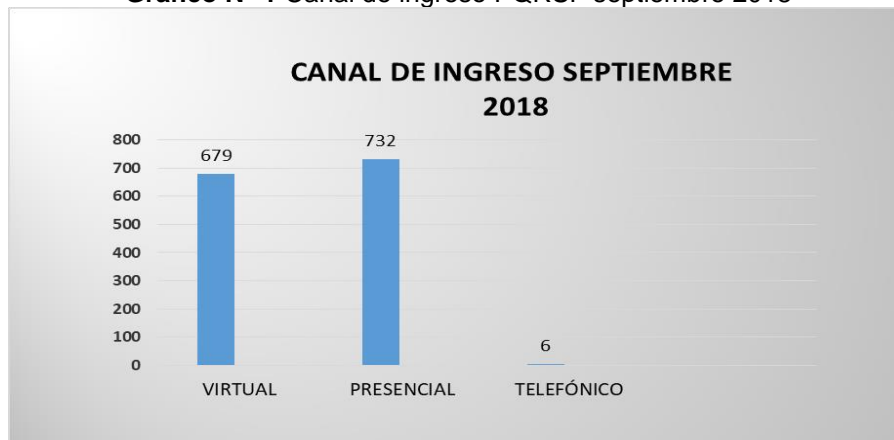
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

| NOMBRE | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 1417 | 100% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1137 | 80,2% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 188 | 13,3% |
| RECLAMOS | 58 | 4,1% |
| CONSULTAS | 8 | 0,6% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 15 | 1,1% |
| QUEJAS | 10 | 0,7% |
| 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) 732 (51,7%), mediante el canal virtual 679 (47,9%); y 6 (0,4%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF septiembre 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.

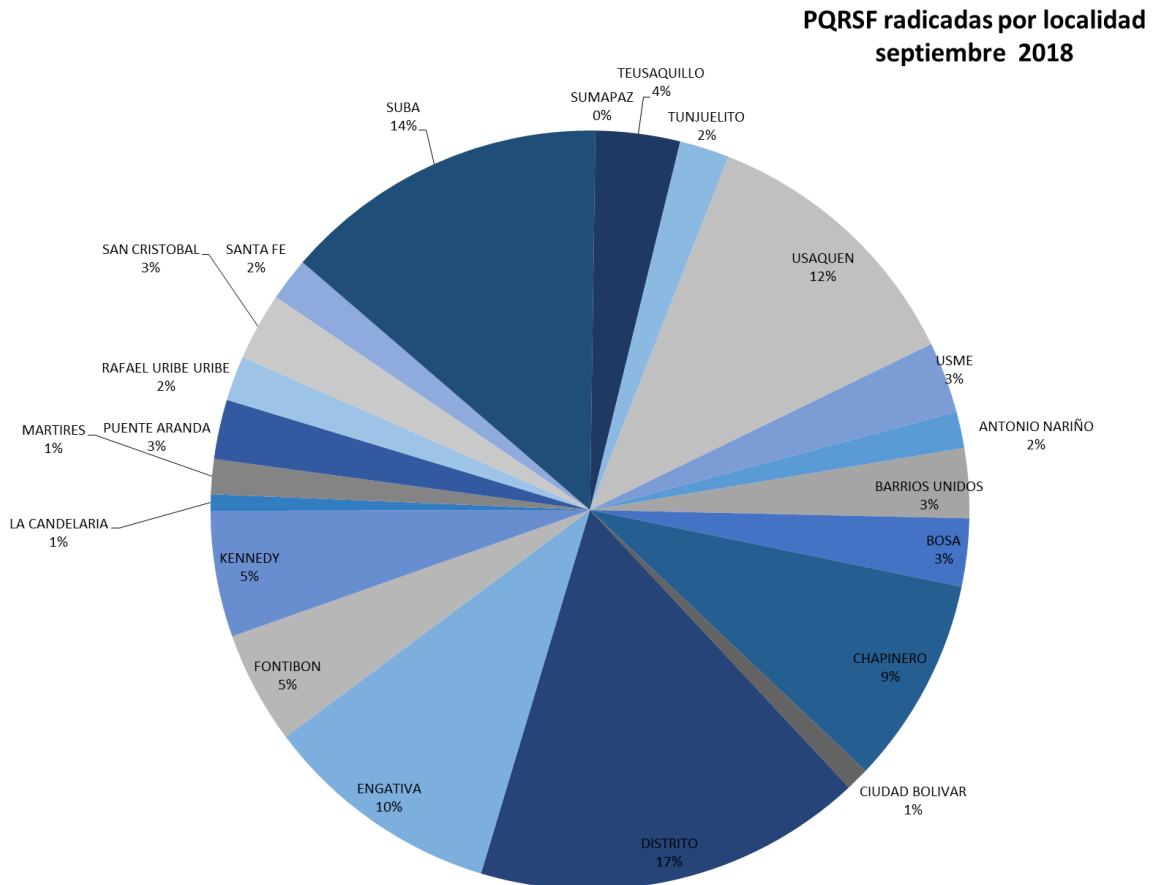
| CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN SEPTIEMBRE 2018 | | | | | |
|---|--------------------|-------------|-------------|------------------|------------------|
| TEMA | AFECTACIÓN | TOTAL TEMA | % POR TEMA | TOTAL AFECTACIÓN | % POR AFECTACIÓN |
| ATMOSFÉRICO | AIRE | 450 | 32% | 162 | 11% |
| | AUDITIVA | | | 231 | 16% |
| | VISUAL | | | 57 | 4% |
| FORESTAL | MADERAS | 551 | 39% | 1 | 0% |
| | PODA/TALA | | | 550 | 39% |
| HÍDRICO | VERTIMIENTOS | 97 | 7% | 74 | 5% |
| | RESPEL | | | 18 | 1,3% |
| | MINERIA | | | 3 | 0,2% |
| | CANTERAS | | | 2 | 0% |
| SECTOR PÚBLICO | ESCOMBROS | 62 | 4% | 35 | 2% |
| | LLANTAS | | | 4 | 0% |
| | INFRAESTRUCTURA | | | 15 | 1,1% |
| | RESID HOSP | | | 8 | 1% |
| FAUNA | DOMESTICOS | 39 | 3% | 39 | 3% |
| PLANEACIÓN AM | OTROS | 19 | 1% | 19 | 1,3% |
| ECOSISTEMAS | HUMEDALES | 46 | 3% | 46 | 3% |
| ECOURBANISMO | LLANTAS | 15 | 1% | 0 | 0,0% |
| | ECOURBANISMO | | | 15 | 1,1% |
| INCIDENCIA DISC | INCIDENCIA DISCIPL | 2 | 22% | 2 | 0,1% |
| ADMINISTRATIVO | OTROS | 127 | 9% | 127 | 9% |
| LEGAL | OTROS | 9 | 1% | 9 | 1% |
| TOTAL | | 1417 | 121% | 1417 | 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 septiembre, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 550 peticiones, 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 septiembre 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, 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 septiembre 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| DCA | 14 | 1 | 24 | 15 | 54 |
| DGA | 4 | | 1 | | 5 |
| DGC | 14 | 1 | 2 | 13 | 30 |
| DLA | 7 | | 1 | 1 | 9 |
| DPSIA | 6 | | | | 6 |
| DS | | | | | 0 |
| OAC | 2 | 1 | | | 3 |
| OCI | | | | | 0 |
| OPEL | 13 | | 5 | 1 | 19 |
| SC | 8 | | 2 | 1 | 11 |
| SCAAV | 325 | 2 | 112 | 3 | 442 |
| SCASP | 45 | 5 | 15 | | 65 |
| SEGAE | 10 | | 1 | 1 | 12 |
| SER | 32 | 2 | 12 | 4 | 50 |
| SF | | 1 | 2 | | 3 |
| SGCD | 27 | 1 | 4 | 1 | 33 |
| SPCI | | | | | 0 |
| SPPA | 2 | | | | 2 |
| SRHS | 37 | 9 | 31 | 7 | 84 |
| SSFFS | 336 | 1 | 252 | | 589 |
| TOTAL | 882 | 24 | 464 | 47 | 1417 |
| | 62% | 2% | 33% | 3% | |

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre del 2018 se radicaron en total de mil cuatrocientos diecisiete (1417) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 05 de octubre de 2018 a las 07:21 am, donde se evidencia que 882 (62%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 24 (2%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 47 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 464 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de octubre y noviembre 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 septiembre 2018

| 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 SEPTIEMBRE DE 2018 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| DCA | 26% | 2% | 44% | 28% | 54 |
| DGA | 80% | - | 20% | - | 5 |
| DGC | 47% | 3% | 7% | 43% | 30 |
| DLA | 78% | - | 11% | 11% | 9 |
| DPSIA | 100% | - | - | - | 6 |
| DS | - | - | - | - | 0 |
| OAC | 67% | 33% | - | - | 3 |
| OCI | - | - | - | - | 0 |
| OPEL | 68% | - | 26% | 5% | 19 |
| SC | 73% | - | 18% | 9% | 11 |
| SCAAV | 74% | 0% | 25% | 1% | 442 |
| SCASP | 69% | 8% | 23% | - | 65 |
| SEGAE | 83% | - | 8% | 8% | 12 |
| SER | 64% | 4% | 24% | 8% | 50 |
| SF | 0% | 33% | 67% | - | 3 |
| SGCD | 82% | 3% | 12% | 3% | 33 |
| SPCI | - | - | - | - | 0 |
| SPPA | 100% | - | - | - | 2 |
| SRHS | 44% | 11% | 37% | 8% | 84 |
| SSFFS | 57% | 0% | 43% | - | 589 |
| Total | | | | | 1417 |

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 el fin de mejorar la gestión, se realizó un desarrollo con la DPSIA en el aplicativo Forest, para poner en funcionamiento la nueva versión del proceso de quejas y reclamos, el cual inició el 4 de septiembre de 2018, lo anterior para mejorar el manejo de la herramienta y tener mayor control en el momento de tramitar los PQRS que los ciudadanos radican ante la Entidad. De esta manera se han realizado ajustes constantes con las fallas presentadas en su funcionamiento, 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.

El día 04 de octubre de 2018, se realizó el ajuste referente a las dependencias de apoyo, ya que no se podían visualizar de forma fácil y rápida en el aplicativo Forest lo que generó el vencimiento de PQRS sin respuesta fuera de término.

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 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.

La fuente de consulta Aplicativo Forest - “*sabana quejas reclamamos*”, 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)