

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF OCTUBRE 2018

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre 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 octubre de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil quinientas sesenta y cuatro (1564) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

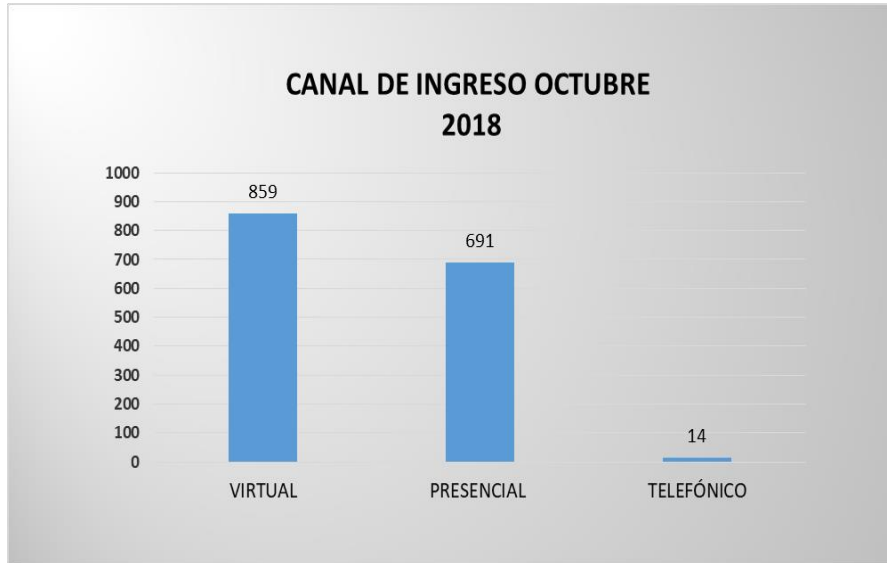
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1564	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1268	81,1%
SOLICITUD DE INFORMACION	202	12,9%
RECLAMOS	69	4,4%
CONSULTAS	4	0,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	18	1,2%
QUEJAS	2	0,1%
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) 691 (44,2%), mediante el canal virtual 859 (54,9%); y 14 (0,9%) 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 octubre 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.

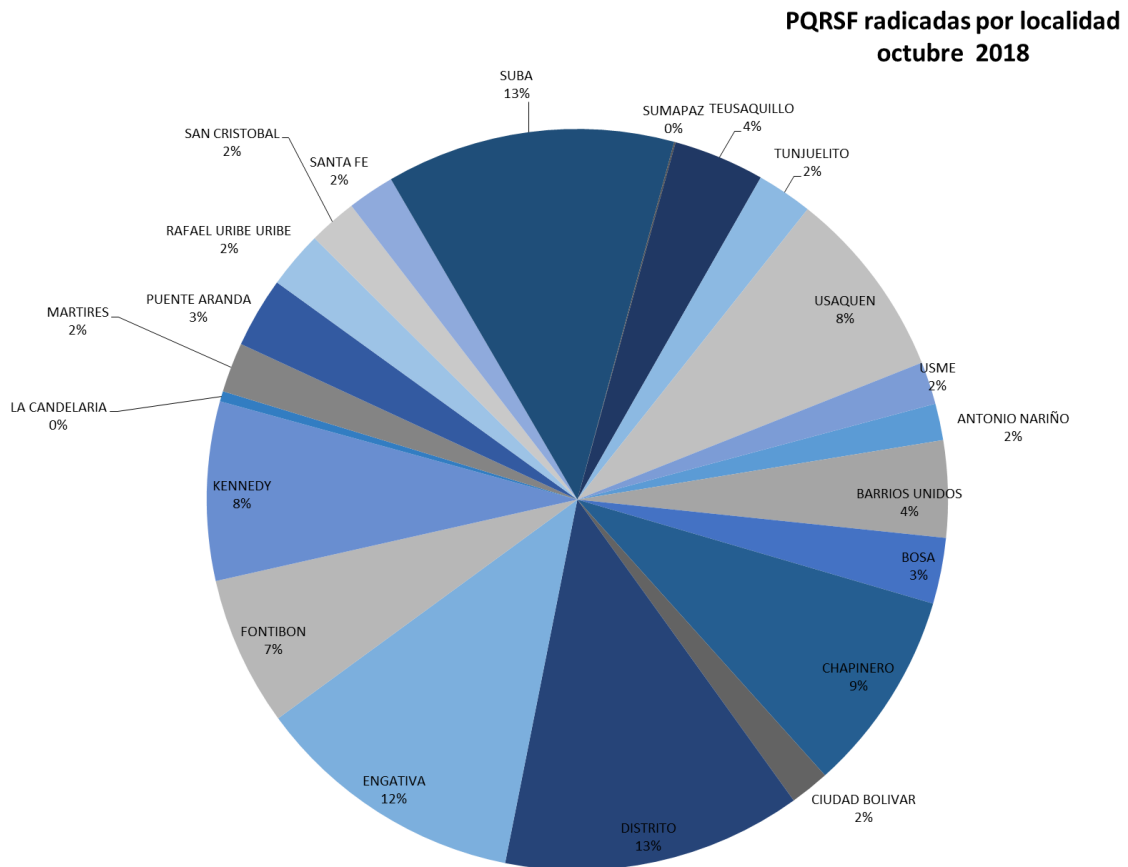
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN OCTUBRE 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	570	36%	194	12%
	AUDITIVA			321	21%
	VISUAL			55	4%
FORESTAL	MADERAS	571	37%	4	0%
	PODA/TALA			567	36%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	117	7%	101	6%
	RESPEL			11	0,7%
	MINERIA			0	0,0%
	CANTERAS			5	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	64	4%	23	1%
	LLANTAS			6	0%
	INFRAESTRUCTURA			21	1,3%
	RESID HOSP			14	1%
FAUNA	DOMESTICOS	33	2%	33	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	22	1%	22	1,4%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	49	3%	49	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	10	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			10	0,6%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	33%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	124	8%	124	8%
LEGAL	OTROS	3	0%	3	0%
TOTAL		1564	133%	1564	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 567 peticiones, las cuales representan el 36% 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 83% 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 octubre 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, Engativa, Chapinero, Kennedy, Usaquen 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 octubre 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 OCTUBRE DE 2018
DCA	17	2	26	29	74
DGA	8		2	1	11
DGC	12	2	11	1	26
DLA	4		1	2	7
DPSIA	3		2	1	6
DS					0
OAC	1	2			3
OCI					0
OPEL	7		4	1	12
SC	7	1	2		10
SCAAV	314	21	205	6	546
SCASP	32	17	23	2	74
SEGAE	12		4	2	18
SER	14		17	8	39
SF	7	1		1	9
SGCD	16		2		18
SPCI	1				1
SPPA	1		1		2
SRHS	59	3	34	10	106
SSFFS	327		275		602
TOTAL	842	49	609	64	1564
	54%	3%	39%	4%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre del 2018 se radicaron en total de mil quinientos sesenta y cuatro (1564) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 07 de noviembre de 2018 a las 08:04 am, donde se evidencia que 842 (54%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 49 (3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 64 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 609 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de noviembre y diciembre 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 octubre 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 OCTUBRE DE 2018
DCA	23%	3%	35%	39%	74
DGA	73%	-	18%	9%	11
DGC	46%	8%	42%	4%	26
DLA	57%	-	14%	29%	7
DPSIA	50%	-	33%	17%	6
DS	-	-	-	-	0
OAC	33%	67%	-	-	3
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	58%	-	33%	8%	12
SC	70%	10%	20%	-	10
SCAAV	58%	4%	38%	1%	546
SCASP	43%	23%	31%	3%	74
SEGAE	67%	-	22%	11%	18
SER	36%	-	44%	21%	39
SF	78%	11%	-	11%	9
SGCD	89%	-	11%	-	18
SPCI	100%	-	-	-	1
SPPA	50%	-	50%	-	2
SRHS	56%	3%	32%	9%	106
SSFFS	54%	-	46%	-	602
Total					1564

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.

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.

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 termino.

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.

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.

Se informa que el día 23 de octubre de 2018 empezó el funcionamiento del WEB SERVICE con el SDQS, con el fin de crear de forma automática las peticiones registradas por ventanilla, correo electrónico y via telefónica a través de Bogotá te escucha, se recuerda que aun se están realizando ajustes en especial en las fechas de asignación y vencimiento ya que es un tema a tratar desde Secretaria General y los administradores del SDQS.

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)