INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS ENERO 2020 A NOVIEMBRE 2023

El presente informe describe las peticiones ciudadanas, registradas en la SDA en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de noviembre de 2023, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones.

1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANAL DE INGRESO

Se registraron a través de los canales de atención un total de 81855 peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	**81855**	**100%**
DERECHO DE PETICIÓN	61724	75,4%
SOLICITUD DE INFORMACION	14703	18,0%
RECLAMOS	4719	5,8%
CONSULTAS	377	0,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	100	0,1%
QUEJAS	195	0,2%
FELICITACIONES	37	0,0%

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

Gráfico N° 1 Canal de ingreso



Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 2 Clasificación por afectación y tema.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN					
TEMA	**AFECTACIÓN**	**TOTAL TEMA**	**% POR TEMA**	**TOTAL AFECTACIÓN**	**% POR AFECTACIÓN**
ATMOSFÉRICO	AIRE	22684	28%	5961	7%
	AUDITIVA			13082	16%
	VISUAL			3641	4%
FORESTAL	MADERAS	27179	33%	227	0%
	PODA/TALA			26952	33%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	4316	5%	2803	3%
	RESPEL			1145	1,4%
	MINERIA			249	0,3%
	CANTERAS			119	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	6703	8%	2922	4%
	LLANTAS			294	0%
	INFRAESTRUCTURA			2207	2,7%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			1280	2%
FAUNA	SILVESTRE	2333	3%	2333	3%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	1845	2%	1845	2,3%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	6907	8%	6907	8%
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	1453	2%	1453	1,8%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	122	0%	122	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	7801	10%	7801	10%
LEGAL	OTROS	512	1%	512	1%
TOTAL		**81855**	**100%**	**81855**	**100%**

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, se generó como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 26952 peticiones, las cuales representan el 33%, seguida por el tema de la contaminación auditiva registrando 13082 que representan el 16% y los temas administrativos con 7801 peticiones equivalentes a un 10% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS, SSFFS y SER son las que reciben 86% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía y grupos de valor ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

1.3. TERMINOS DE RESPUESTA

Se evidencia que 73662 (90,0%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 7143 (8,7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 80 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de término (0,1%); mientras que 970 peticiones se encuentran en termino para dar respuesta en el mes diciembre de 2023 y enero de 2024.

DEPENDENCIA	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
DCA	73662	7143	970	**80**	**81855**
TOTAL	**73662**	**7143**	**970**	**80**	**81855**
	90,0%	**8,7%**	**1,2%**	**0,1%**	