

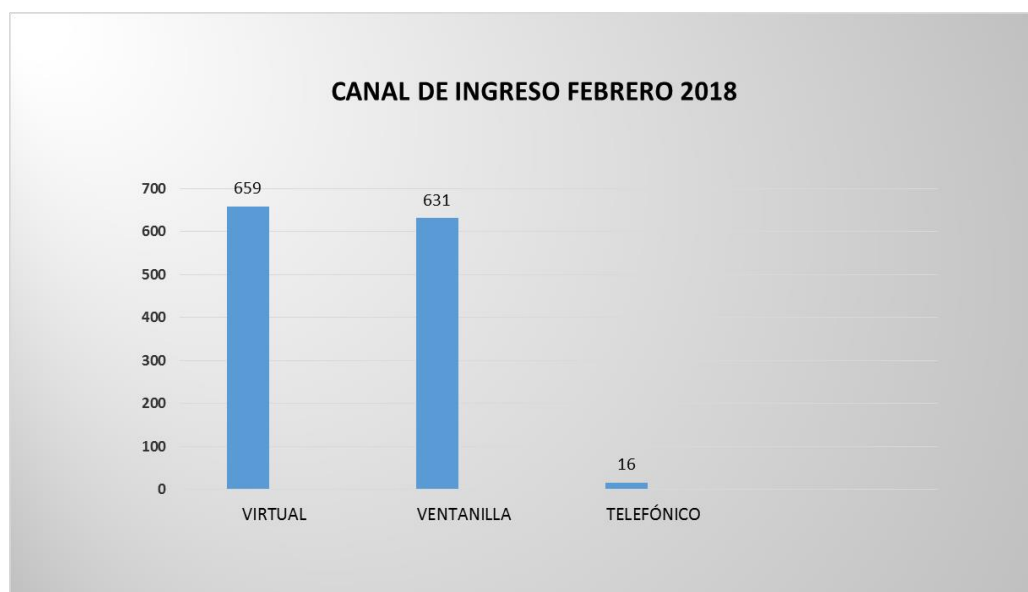
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO 2018

El presente informe describe las PQR'S registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 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 PQR'S

Gráfico N° 1 Canal de ingreso derechos de petición febrero 2018



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil treientos seis (1306) PQR'S, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de ingreso; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 631 (48,3%), mediante el canal virtual 659 (50,5%); y 16 (1,2%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

De acuerdo a lo anterior, la mitad de las peticiones radicadas durante este periodo fueron recibidas por los canales virtuales como lo son los correos electrónicos atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co, defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS, siendo este último el más utilizado por la ciudadanía con 416 peticiones registradas.



2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 1 Clasificación de los PQR's por afectación y tema.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN FEBRERO 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	448	34%	233	18%
	AUDITIVA			168	13%
	VISUAL			47	4%
FORESTAL	MADERAS	395	30%	4	0%
	PODA/TALA			391	30%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	143	11%	122	9%
	RESIDUOS			19	1,5%
	MINERIA			2	0,2%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			0	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	51	4%	31	2%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			13	1,0%
	RESID HOSP			3	0%
FAUNA	DOMESTICOS	31	2%	0	0%
	SILVESTRE			31	2,4%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	30	2%	30	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	8	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			8	0,6%
OTROS	OTROS	200	15%	200	15%
TOTAL		1306	100%	1306	100%

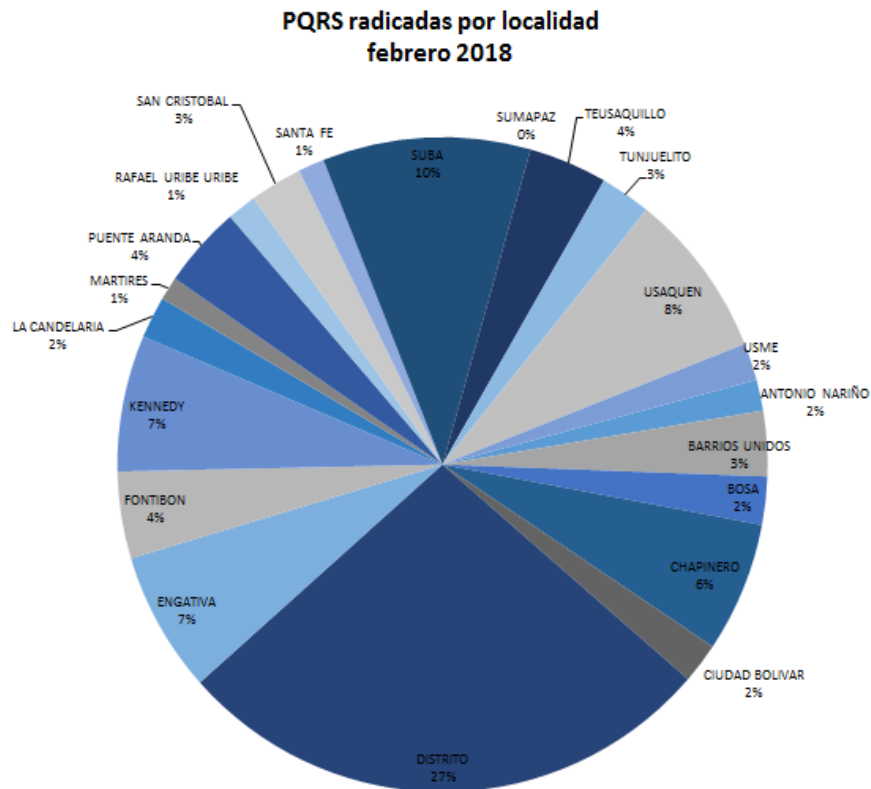
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 1 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de febrero, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 391 PQR'S, las cuales representan el 30% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por afectaciones causadas auditiva, aire, visual y por último vertimientos.

Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 81% 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 PQR'S por localidad enero 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 1) de acuerdo a la localidad, siendo Suba, Usaquén, Kennedy y Chapinero quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.



4. SEGUIMIENTO PQR'S

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite a Derechos de Petición febrero 2018

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2018
DCA	23	5		2	30
DGA	7	2	2		11
DGC	4	5	2	1	12
DLA	9		1		10
DPSIA	2				2
DS					0
OAC	1				1
OCI					0
OPEL	6		2		8
SC	3	1		2	6
SCAAV	380	13	53		446
SCASP	52	16		1	69
SEGAE	13	4			17
SER	20	4	2	2	28
SF	3	1			4
SGCD	81	3	11	4	99
SPCI					0
SPPA	1				1
SRHS	71	40	4	22	137
SSFFS	360	3	62		425
TOTAL	1036	97	139	34	1306
	79%	7%	11%	3%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero del 2018 se radicaron en total de mil trecientos seis (1306) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 16 de marzo de 2018, donde se evidencia que 1036 (79%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 97 (7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 34 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 139 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de marzo y abril de 2018, como se reporta en el seguimiento semanal.

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 5 días hábiles siguientes de terminado el mes.

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.

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.

Aun se presentan errores mínimos en la fuente de consulta Aplicativo Forest - "sabana quejas reclamos", razón por la cual dicha sabana continuará 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

Se recomienda a las áreas solicitar si es necesario una nueva capacitación a DPSIA, en cuanto al uso de la herramienta Forest, toda vez que se evidencia que existe un incorrecto uso del aplicativo.

En el caso que el documento sea de carácter informativo, este no requiere acuse de recibido o respuesta formal.

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.

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)

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: Definida como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa. (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)