

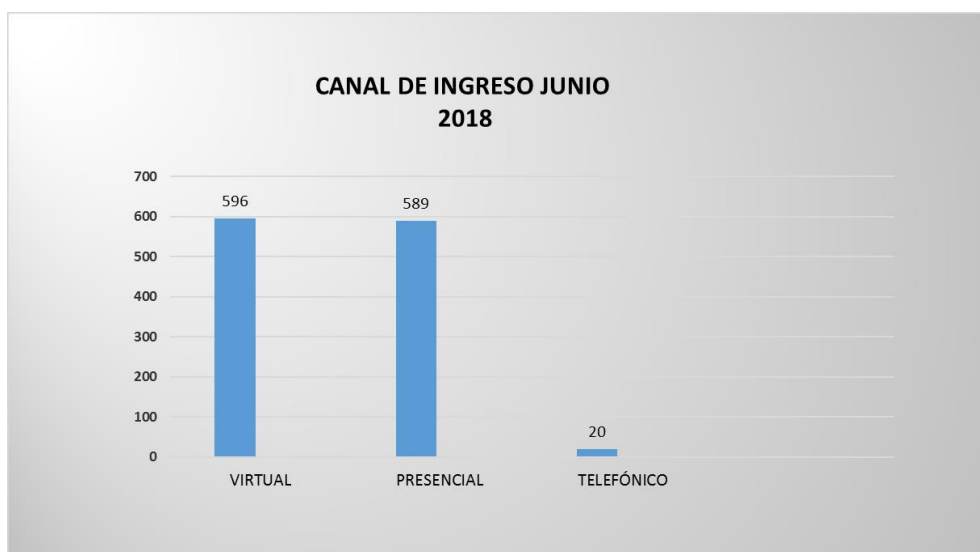
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME QUEJAS Y RECLAMOS JUNIO 2018

El presente informe describe las PQR'S registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio 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 junio 2018



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil doscientas cinco (1205) 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 589 (48,9%), mediante el canal virtual 596 (49,5%); y 20 (1,7%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que la ciudadanía esta utilizando con mayor frecuencia los canales virtuales para radicar las diferentes peticiones, las cuales son recibidas a través de los correos electrónicos atenciónalciudadano@ambientebogota.gov.co, defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS "Bogotá te escucha".



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 JUNIO 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	416	35%	147	12%
	AUDITIVA			211	18%
	VISUAL			58	5%
FORESTAL	MADERAS	397	33%	3	0%
	PODA/TALA			394	33%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	106	9%	85	7%
	RESPEL			16	1,3%
	MINERIA			1	0,1%
	CANTERAS			4	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	79	7%	28	2%
	LLANTAS			9	1%
	INFRAESTRUCTURA			32	2,7%
	RESID HOSP			10	1%
FAUNA	DOMESTICOS	38	3%	38	3%
PLANEACIÓN AM	OTROS	14	1%	14	1,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	34	3%	34	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	19	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			19	1,6%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	8%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	88	7%	88	7%
LEGAL	OTROS	13	1%	13	1%
TOTAL		1205	107%	1205	100%

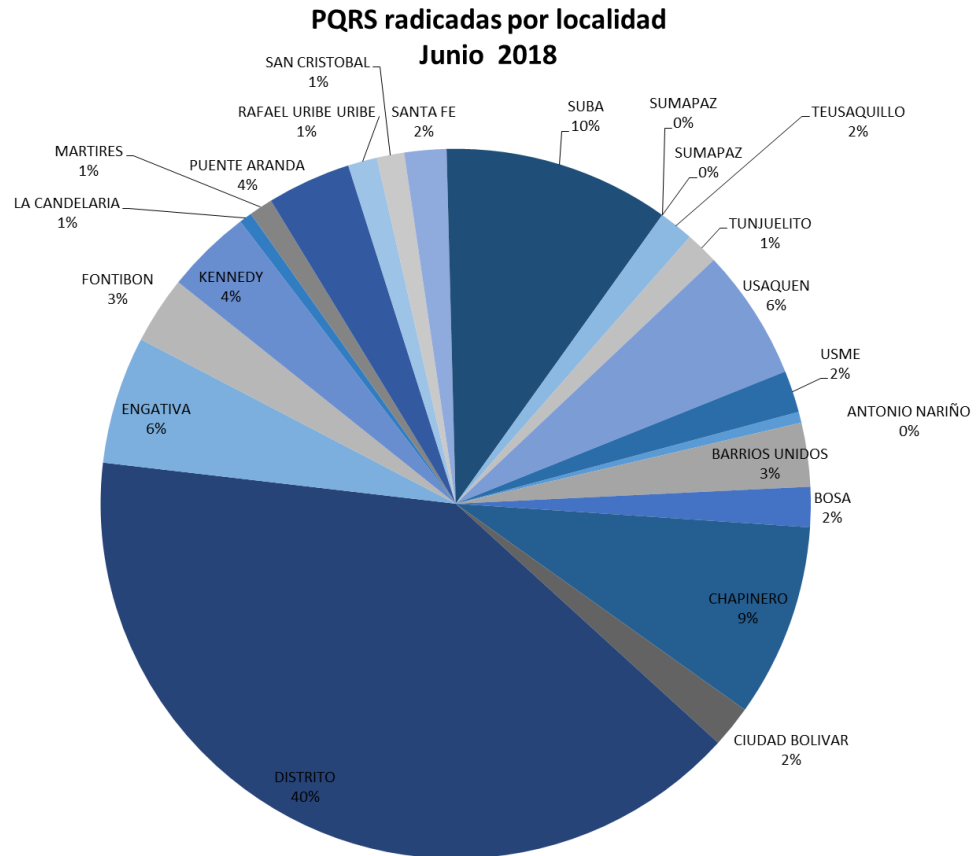
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 1 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de junio, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 394 PQR'S, las cuales representan el 33% 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 82% 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 junio 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, Chapinero, Usaquén, Engativá, y Kennedy 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 junio 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 JUNIO DE 2018
DCA	8	2	10	4	24
DGA	1	3	3		7
DGC	3	6	5		14
DLA	11		2		13
DPSIA	8			1	9
DS					0
OAC					0
OCI					0
OPEL	4				4
SC	27		3	6	36
SCAAV	247	6	155	2	410
SCASP	57	6	13	6	82
SEGAE	19				19
SER	16	1	5	3	25
SF	2				2
SGCD	27	1			28
SPCI	3				3
SPPA	3				3
SRHS	39	12	33	16	100
SSFFS	194		232		426
TOTAL	669	37	461	38	1205
	56%	3%	38%	3%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio del 2018 se radicaron en total de mil doscientas cinco (1205) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 09 de julio de 2018 a las 7:15 am, donde se evidencia que 669 (56%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 38 (3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 37 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 461 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de julio y agosto 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 Derechos de Petición junio 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 JUNIO DE 2018
DCA	33%	8%	42%	17%	24
DGA	14%	43%	43%	-	7
DGC	21%	43%	36%	-	14
DLA	85%	-	15%	-	13
DPSIA	89%	-	-	11%	9
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	4
SC	75%	-	8%	17%	36
SCAAV	60%	1%	38%	0,5%	410
SCASP	70%	7%	16%	7%	82
SEGAE	100%	-	-	-	19
SER	64%	4%	20%	12%	25
SF	100%	-	-	-	2
SGCD	96%	4%	-	-	28
SPCI	100%	-	-	-	3
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	39%	12%	33%	16%	100
SSFFS	46%	-	54%	-	426
Total					1205

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que la gestión de las PQRS ha mejorado en cuanto a sus tramite; aunque cabe resaltar 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.

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.

Para el proceso de radicación Forest – SDQS, se dio la directriz de crear todos los procesos, con el fin que las estadísticas y los datos suministrados en los aplicativos concuerden, sumado a que esto genera transparencia de la gestión ante la ciudadanía, lo anterior bajo memorando interno 2018IE74398.

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario a través de memorando interno 2018IE120623, solicita el apoyo de las diferentes dependencias de la SDA para dar respuesta de los procesos de PQR asignados a las áreas desde el día viernes 18 de mayo de 2018, para que identifiquen y verifiquen si es competencia del área y/o de la entidad, de lo contrario generar el traslado por no competencia a la entidad pertinente y darle respuesta al usuario que interpuso la petición.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., informó que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te Escucha” fue sujeto a actualización, mejoras y nuevas funcionalidades, las cuales se llevaron a cabo desde el viernes día 01/06/2018 a las 7:00 am hasta el día martes 05/06/2018 a las 7:00 am. Teniendo en cuenta lo anterior en el mes de junio se presentaron dificultades para acceder a la aplicación, lo que genero retraso en la atención de las peticiones ciudadanas, lo cual es de conocimiento general en el Distrito.

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, 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.



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.

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)