

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF NOVIEMBRE 2018

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre 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 30 de noviembre de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil quinientas ochenta y cuatro (1584) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

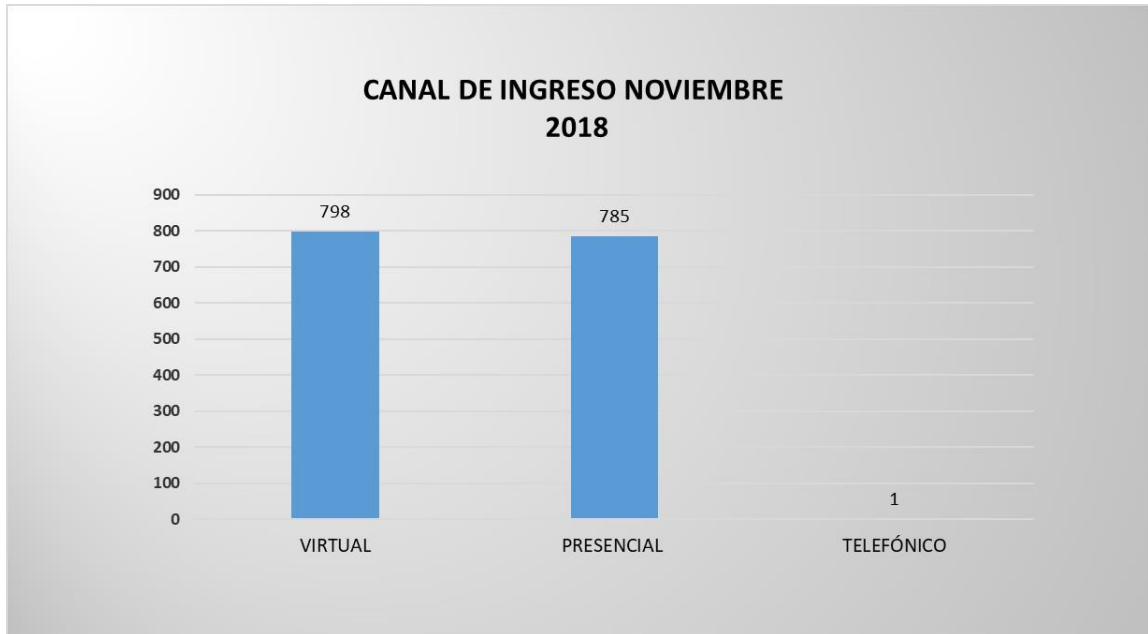
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1584	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1246	78,7%
SOLICITUD DE INFORMACION	204	12,9%
RECLAMOS	112	7,1%
CONSULTAS	8	0,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,1%
QUEJAS	11	0,7%
FELICITACIONES	2	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) 785 (49,6%), mediante el canal virtual 798 (50,4%); y 1 (0,1%) 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 noviembre 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.

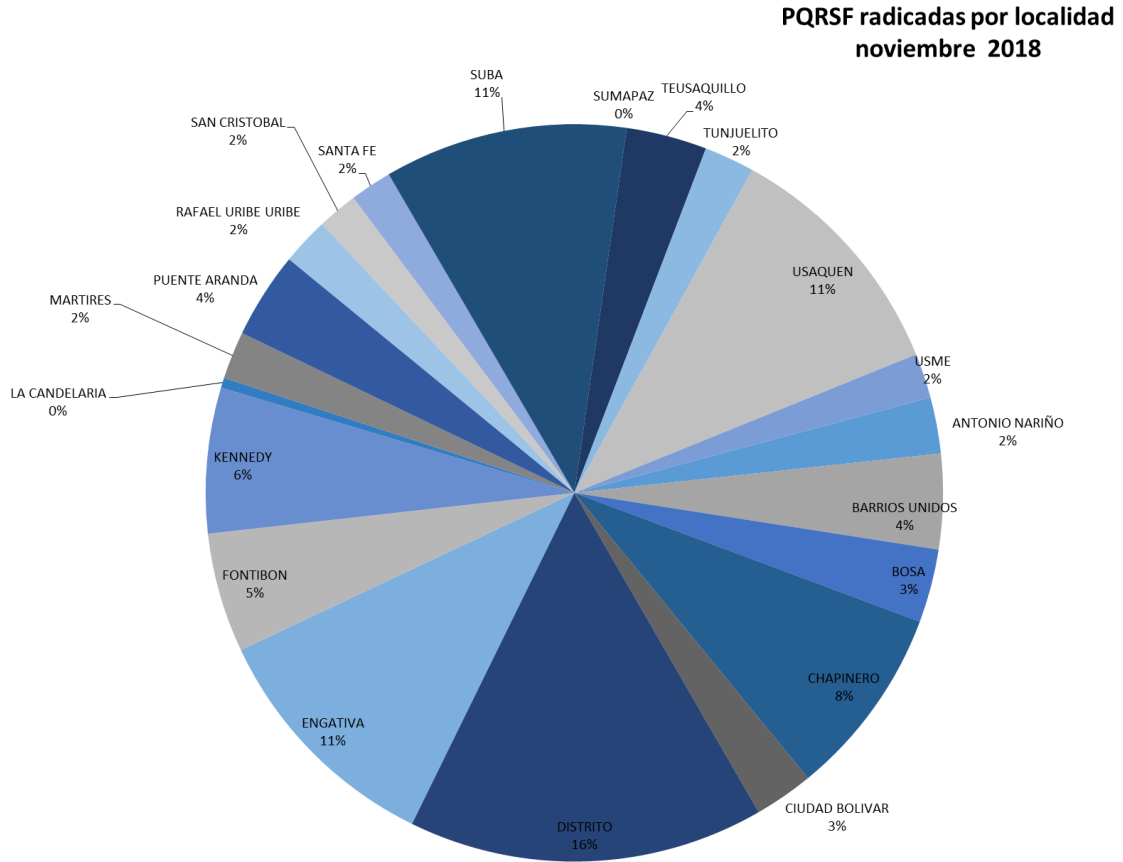
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	605	38%	186	12%
	AUDITIVA			362	23%
	VISUAL			57	4%
FORESTAL	MADERAS	546	34%	3	0%
	PODA/TALA			543	34%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	112	7%	83	5%
	RESPEL			23	1,5%
	MINERIA			5	0,3%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	66	4%	27	2%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			19	1,2%
	RESID HOSP			16	1%
FAUNA	DOMESTICOS	19	1%	19	1%
PLANEACIÓN AM	OTROS	17	1%	17	1,1%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	57	4%	57	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	15	1%	2	0,1%
	ECOURBANISMO			13	0,8%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	6	0%	6	0,4%
ADMINISTRATIVO	OTROS	135	9%	135	9%
LEGAL	OTROS	6	0%	6	0%
TOTAL		1584	100%	1584	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 noviembre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 543 peticiones, las cuales representan el 34% 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 82,4% 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 noviembre 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 Usaquén, Engativá, Suba, 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 Noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2018
DCA	17	1	31	20	69
DGA	22	4	11	1	38
DGC	12	14	11		37
DLA	9				9
DPSIA	1				1
DS	1			1	2
OAC	3				3
OCI					0
OPEL	8		1		9
SC	3			2	5
SCAAV	330	62	182	13	587
SCASP	45	1	31	1	78
SEGAE	15		3	1	19
SER	4	1	18	5	28
SF	2	1			3
SGCD	16		3		19
SPCI					0
SPPA	5				5
SRHS	67	10	26	7	110
SSFFS	305	15	242		562
TOTAL	865	109	559	51	1584
	55%	7%	35%	3%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre del 2018 se radicaron en total de mil quinientos ochenta y cuatro (1584) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 10 de diciembre de 2018 a las 07:28 am, donde se evidencia que 865 (55%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 109 (7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 51 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 559 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019, 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 noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2018
DCA	17	1	31	20	69
DGA	22	4	11	1	38
DGC	12	14	11		37
DLA	9				9
DPSIA	1				1
DS	1			1	2
OAC	3				3
OCI					0
OPEL	8		1		9
SC	3			2	5
SCAAV	330	62	182	13	587
SCASP	45	1	31	1	78
SEGAE	15		3	1	19
SER	4	1	18	5	28
SF	2	1			3
SGCD	16		3		19
SPCI					0
SPPA	5				5
SRHS	67	10	26	7	110
SSFFS	305	15	242		562
TOTAL	865	109	559	51	1584
	55%	7%	35%	3%	

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que existen dependencias con un bajo número de peticiones asignadas y su porcentaje de incumplimiento es alto.

5. ALCANCE

Se realiza alcance al informe del mes de octubre de 2018 presentado con memorando 2018IE279074, La Dirección Legal Ambiental a través de correo electrónico realiza la aclaración de los siguientes procesos:

- a. Proceso 4237864 – Radicado SDA 2018ER239144: Petición atendida con Radicado SDA 2018EE249644 del 24-10-2018 en termino de Ley; se aclara que al momento del seguimiento el proceso no había sido finalizado en el aplicativo Forest por eso se reportó sin respuesta fuera de termino.
- b. Proceso 4249286 – Radicado SDA 2018ER247893: La DLA realiza el siguiente comentario “El requerimiento judicial realizado por la inspección de policía No. 13, con radicado No. 2018ER247893, no corresponde a una PQR, por lo tanto, el tiempo establecido para atenderlo no es de 10 días, si no de 30. Por otro lado, solicito amablemente que este tipo de requerimientos sean radicados en el módulo de Procesos Judiciales”; se aclara que para el momento del seguimiento el proceso no había sido finalizado en el aplicativo Forest por eso se reportó sin respuesta dentro del término, sin generar un reporte negativo.

Con lo anterior, se realizan las aclaraciones correspondientes a los procesos en mención y el Grupo de Quejas y Reclamos agradece el compromiso con las PQRS ingresadas a la Entidad.

6. 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.

Se solicita a los servidores de la SDA, realizar el trámite pertinente a la gestión de las PQRS a través del aplicativo Forest dentro de los tiempos establecidos, ya que es la fuente de consulta oficial de la Entidad, además de ello se deben subir los diferentes soportes que garanticen el trámite de la petición.

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 Servicio a la Ciudadanía 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.

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 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.

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 en 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)