INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE 2023

El presente informe describe las peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 septiembre 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 de acuerdo con las competencias de la entidad según procedimiento: Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

Los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban.

Modalidad de la petición	Términos para resolver las distintas modalidades de petición
Petición de documentos y de información: Solicitud información – copias.	**10 días siguientes a su recepción**
Regla General: • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Felicitación. • Derechos de petición. • Denuncia por actos de corrupción.	**15 días siguientes a su recepción**
Consulta	**30 días siguientes a su recepción**

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANAL DE INGRESO

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023, se registraron a través de los canales de atención un total de 2059 peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

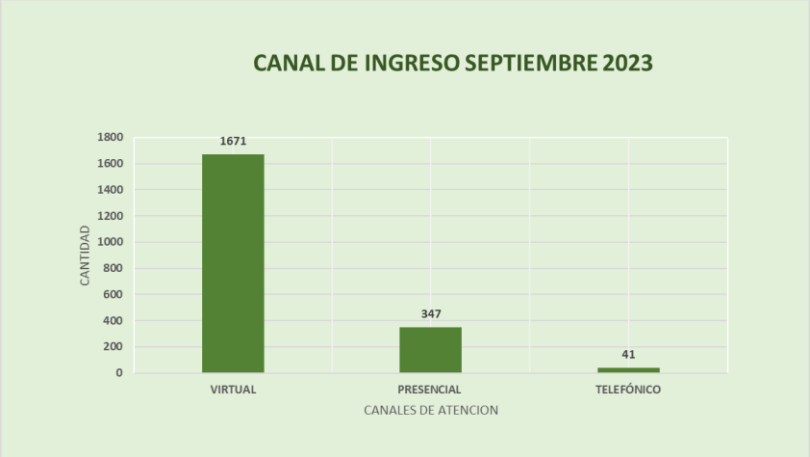
Tabla N° 1 Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	**2059**	**100%**
DERECHO DE PETICIÓN	1657	80,5%
SOLICITUD DE INFORMACION	304	14,8%
RECLAMOS	66	3,2%
CONSULTAS	21	1,0%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,0%
QUEJAS	7	0,3%
FELICITACIONES	3	0,1%

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1671 (81%), en cuanto a el canal telefónico 41 (2%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo de 347 (17%) registros, evidenciando que la ciudadanía esta prefiriendo los canales virtuales para comunicarse con la entidad.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso



Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

CANALES DE ATENCION		
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	1356
	REDES SOCIALES	0
	BOGOTA TE ESCUCHA	315
PRESENCIAL		347
TELEFÓNICO		41
TOTAL		2059

1.2. BOGOTA TE ESCUCHA – SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Bogotá te escucha es una herramienta de la Alcaldía Mayor de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. A través del Sistema se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital. Adicional, Bogotá te escucha posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las exigencias de los niño, niñas, adolescentes y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad, lo anterior de acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014.

Para el periodo del mes de agosto de 2047 del total de las peticiones registradas ante la entidad, se registraron en Bogotá te escucha 1780 peticiones, mientas que 279 peticiones no fueron registradas en el sistema por ser peticiones entre entidades o temas administrativos.

NOMBRE	NÚMERO	%
TOTAL	**2059**	**100%**
REGISTRADAS	1780	86%
NO REGISTRADAS	279	14%

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

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

Tabla N° 2 Clasificación por afectación y tema.

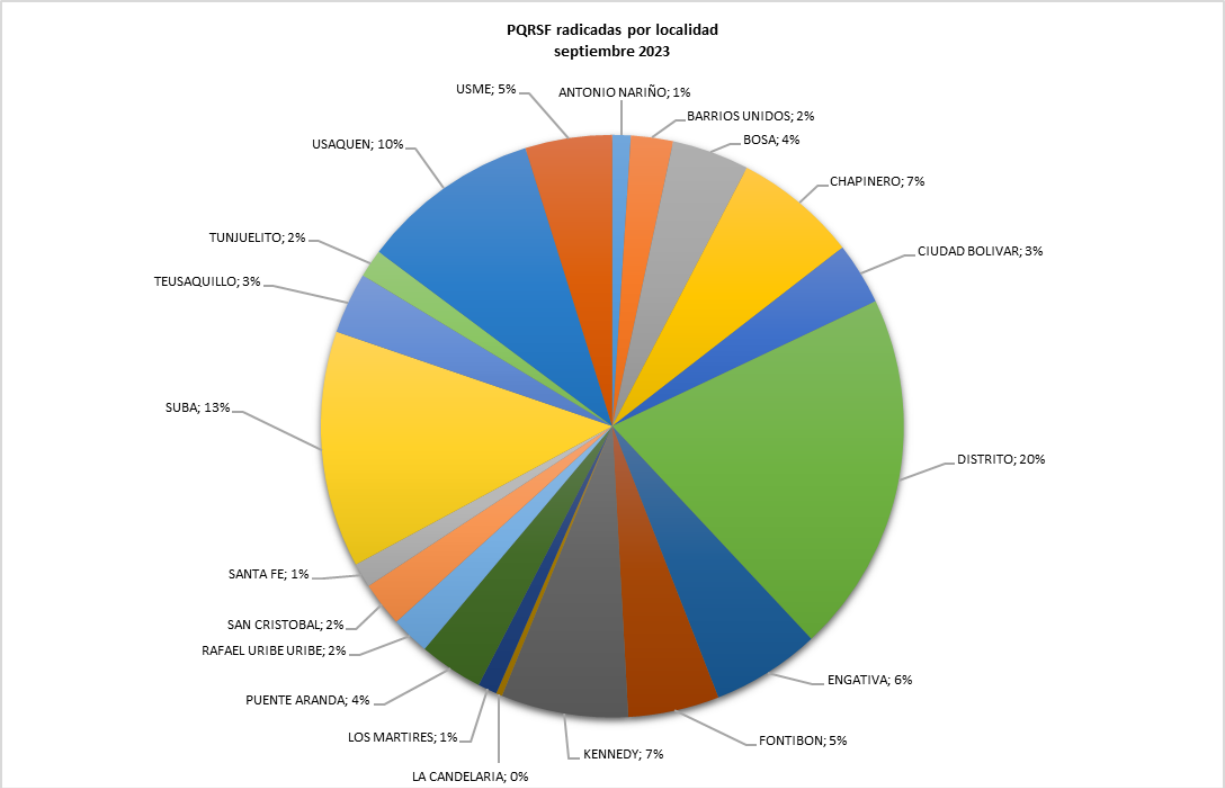
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN SEPTIEMBRE 2023					
TEMA	**AFECTACIÓN**	**TOTAL TEMA**	**% POR TEMA**	**TOTAL AFECTACIÓN**	**% POR AFECTACIÓN**
ATMOSFÉRICO	AIRE	576	28%	134	7%
	AUDITIVA			337	16%
	VISUAL			105	5%
FORESTAL	MADERAS	765	37%	6	0%
	PODA/TALA			759	37%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	81	4%	52	3%
	RESPEL			24	1,2%
	MINERIA			2	0,1%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	150	7%	61	3%
	LLANTAS			5	0%
	INFRAESTRUCTURA			64	3,1%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			20	1%
FAUNA	SILVESTRE	35	2%	35	2%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	66	3%	66	3,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	184	9%	184	9%
ECOURBANISMO	LLANTAS	38	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			38	1,8%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0%	4	0,2%
ADMINISTRATIVO	OTROS	149	7%	149	7%
LEGAL	OTROS	11	1%	11	1%
TOTAL		**2059**	**100%**	**2059**	**100%**

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de septiembre 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 759 peticiones, las cuales representan el 37%, seguida por el tema de la contaminación auditiva registrando 337 que representan el 16% y los temas administrativos con 184 peticiones equivalentes a un 9% 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 87% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía y grupos de valor ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

1.4. PETICIONES POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 Peticiones localidad



Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

El gráfico N° 2 es generado a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas y de grupos de valor, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 2) de acuerdo con el registro la localidad de Suba, Usaquén, Kennedy, Chapinero y Engativá quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

1.5. SEGUIMIENTO

Tabla N° 3 Seguimiento septiembre 2023.

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 ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023
DCA	89	4	3	1	97
DGA	11	4		1	16
DGC	3	3			6
DLA	14				14
DPSIA	4				4
DS	1				1
OAC	3				3
OCDI	9				9
OCI					0
OPEL	46				46
SC	10	6		11	27
SCAAV	562	7			569
SCASP	143	12			155
SEGAE	31	6			37
SER	88	77		21	186
SF	8				8
SG	2				2
SPCI					0
SPPA	10				10
SRHS	76	4			80
SSFFS	771	13	5		789
TOTAL	1881	136	8	34	2059
	91%	7%	0%	2%	

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre se radicaron en total de 2059 peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 31 de octubre de 2023 a las 8:12 am, donde se evidencia que 1881 (91%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 136 (7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 34 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de término (2%); mientras que 8 peticiones se encuentran en termino para dar respuesta en el mes noviembre de 2023, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las peticiones por dependencia.

Tabla N° 4 Valor porcentual septiembre 2023

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 ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023
DCA	92%	4%	3%	1%	**97**
DGA	69%	25%	-	6%	**16**
DGC	50%	50%	-	-	**6**
DLA	100%	-	-	-	**14**
DPSIA	100%	-	-	-	**4**
DS	100%	-	-	-	**1**
OAC	100%	-	-	-	**3**
OCDI	100%	-	-	-	**9**
OCI	-	-	-	-	**0**
OPEL	100%	-	-	-	**46**
SC	37%	22%	-	41%	**27**
SCAAV	99%	1%	-	-	**569**
SCASP	92%	8%	-	-	**155**
SEGAE	84%	16%	-	-	**37**
SER	47%	41%	-	11%	**186**
SF	100%	-	-	-	**8**
SG	100%	-	-	-	**2**
SPCI	-	-	-	-	**0**
SPPA	100%	-	-	-	**10**
SRHS	95%	5%	-	-	**80**
SSFFS	98%	2%	1%	-	**789**
Total					**2059**

Cabe resaltar, que las dependencias con mayor volumen de peticiones gestionadas cuentan con un alto grado de cumplimiento de los términos de ley como lo es el caso de SSFFS que reciben el 39% de las peticiones que se registran a la entidad y la SCAAV que recibe el 39%, mientras que dependencias que reciben menos del 10% de peticiones cuenta con un alto grado de incumplimiento para cumplir con los términos de ley.

1.6. RECOMENDACIONES

a. Los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las

b. Es necesario tener en cuenta que el derecho de petición se resuelve con la notificación de la respuesta al peticionario, tal como lo menciona la Sentencia de la Corte Constitucional C-951/14, en el aparte “Núcleo esencial del derecho de petición”, el cual establece:

"El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía [130]. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a [131]: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (...). (iv) Notificación de la decisión: El ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición[146], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011[147]. “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida.

1.7. CONCLUSIONES

Se mantiene habilitados los canales virtual, telefónico y presencial en los CADES, SUPERCADES y la sede principal de la siguiente manera:

PBX:

- 3778899

Líneas de atención móviles:

60 (1) 318 6298934	60 (1) 318 8067103
60 (1) 318 7347330	60 (1) 318 4665621
60 (1) 318 3119279	60 (1) 318 5479224
60 (1) 318 7167852	60 (1) 318 8278703

Correo:
atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Redes sociales:

- Instagram: ambiente_bogota
- Facebook: Ambiente Bogotá - @AmbienteBogota
- Twitter: Secretaría de Ambiente - @Ambientebogota

Puntos de atención:

Oficina principal Avenida Caracas # 54 - 38 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.
SuperCADE Calle 13 (Avenida Calle 13 No. 37 - 35) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
SuperCADE Suba (Av. calle 145 No. 103B - 90) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
SuperCADE de Engativá (transversal 113B No. 66 - 54) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
SuperCADE Manitas (carrera 18 l # 70G Sur) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE Bosa (calle 57R sur # 72D -12) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a. m a 12:00 m.
SuperCADE CAD (carrera 30 # 25 - 90) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
SuperCADE Las Américas (Av. carrera 86 No. 43 - 55 sur) no hay atención en la actualidad.
CADE Toberín (carrera 21 No. 169 - 62) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
CADE Fontibón (diagonal 16 No. 104 - 51 Centro Comercial Viva) de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

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)*

2. PETICIONES ENTES DE CONTROL

En esta segunda parte del informe se describen las peticiones IAS registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023, con fecha de seguimiento el 23 de octubre de 2023 a las 10:43 a.m., estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente, dando cumplimiento al procedimiento Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

Las peticiones IAS, provenientes de los Entes de Control, se clasificadas como:

- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de los entes de Control (Personería, Veeduría, Procuraduría y Contraloría) competentes de la entidad.

2.1. CLASIFICACIÓN Y CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IAS

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023 se registraron 61 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico N° 3 Peticiones Entes de Control

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

En este período, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

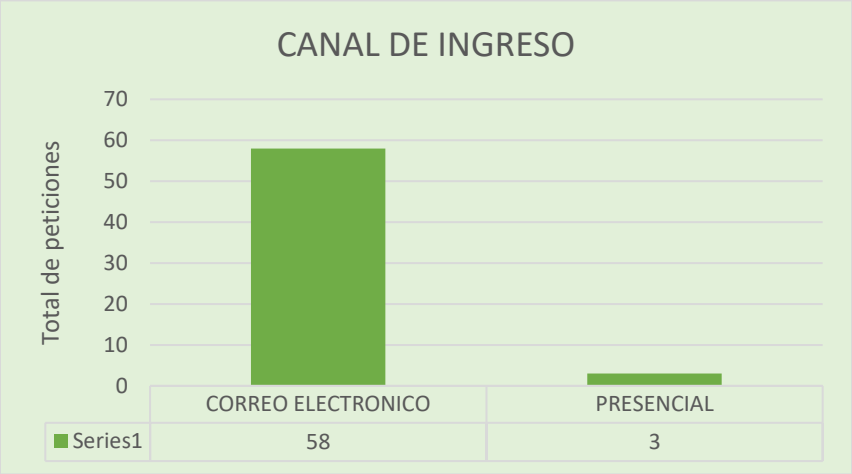
Tabla N° 5 Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	12	20%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	3	5%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	46	75%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	**61**	**100%**

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

Para este periodo se registró a través del canal virtual 58 peticiones con un (95%), y canal presencial 3 peticiones con un (5%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS septiembre 2023



Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO A LAS DEPENDENCIAS

Tabla N° 6 Clasificación de las IAS por dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTA
DCA	5	0	0	5	8%
DGC	3	0	0	3	5%
DLA	3	0	0	3	5%
OPEL	3	0	0	3	5%
OCDI	5	0	0	5	8%
OCI	1	1	0	2	2%
SCAAV	13	5	0	18	21%
SCASP	1	2	0	3	2%
SRHS	1	0	0	1	2%
SSFFS	17	1	0	18	28%
TOTAL	52	9	0	61	100%
	85%	15%	0%		

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

La tabla N° 6 muestra las peticiones asignadas a las dependencias de la entidad, para el mes de septiembre de 2023 se generó como resultado que el mayor número de peticiones son atendidas por SSFFS correspondientes al 28%.

Es importante resaltar que para el mes de septiembre a seguimiento de 23 de octubre de 2023 se encontró un porcentaje de 15% de peticiones en respuesta fuera de término.

2.3. RECOMENDACIONES

a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones IAS, los informes diarios y las alarmas semanales para dar cumplimiento en los criterios de calidad, claridad, calidez y oportunidad.

b. Revisar las peticiones asignadas a los funcionarios y contratistas de cada dependencia, cada uno es el responsable de evaluar si la petición requiere o no respuesta, sí no requiere respuesta debe finalizar el proceso para que no quede pendiente en el reporte.

c. Recordar a los funcionarios y contratistas que no se realizan traslados internos por memorando, sino que se debe devolver el proceso al reparto de las peticiones IAS para poder realizar la reasignación.

d. Para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se solicita que las respuestas a peticiones por parte de los procesos 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

2.4. CONCLUSIONES

Revisar los procesos que no se han finalizado a la fecha, que ya cuentan con respuesta, que son oficios que no necesitan respuesta o que son peticiones que ya se respondieron con otro número de radicado para finalizarlo y evitar que sigan apareciendo en el reporte Base de Registro IAS.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a las peticiones IAS con base a las alarmas semanales enviadas por el Grupo de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control.

DEFINICIONES

Derecho de petición ante autoridades reglas generales

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

***Aprobó**: **Julio Cesar Pulido Puerto –** Subsecretario General*

***Revisó**: **Ana Milena Gual Diazgranados –** Coordinadora Atención al Ciudadano*

Elaboró:* *Adriana González Rodríguez *- Profesional Universitario*
Laura Ximena Ariza Torres – *Profesional Universitario*