

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

**GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2017, así mismo se recopila el proceso de las quejas a través de la vigencia, teniendo en cuenta los tipos de solicitud y los canales de comunicación habilitados en la entidad como son: Telefónico, Virtual y Presencial.

#### 1. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN:

**Gráfico N° 1** Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de octubre 2017



**Fuente:** Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientos veinticuatro (1.424), las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción; para este periodo la ciudadanía registró mediante el canal virtual 741 (52%); a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 666 (47%) y 17 (1%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

Con lo anterior, la mayor proporción de peticiones son radicadas mediante los canales virtuales habilitados por la entidad, es decir, correos electrónicos [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co); [defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co) y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS.



## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN

**Tabla N° 1** Clasificación de los PQRS de acuerdo al tema, afectación.

| CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN<br>MES OCTUBRE |                 |               |               |                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------------|---------------------|
| TEMA                                                                        | AFECTACIÓN      | TOTAL<br>TEMA | % POR<br>TEMA | TOTAL<br>AFECTACIÓN | % POR<br>AFECTACIÓN |
| ATMOSFÉRICO                                                                 | AIRE            | 637           | 45%           | 205                 | 14%                 |
|                                                                             | AUDITIVA        |               |               | 264                 | 19%                 |
|                                                                             | VISUAL          |               |               | 168                 | 12%                 |
| FORESTAL                                                                    | MADERAS         | 378           | 27%           | 6                   | 0%                  |
|                                                                             | PODA/TALA       |               |               | 372                 | 26%                 |
| HÍDRICO                                                                     | VERTIMIENTOS    | 109           | 8%            | 91                  | 6%                  |
|                                                                             | RESIDUOS        |               |               | 11                  | 0,8%                |
|                                                                             | MINERIA         |               |               | 5                   | 0,4%                |
|                                                                             | SUELO           |               |               | 0                   | 0%                  |
|                                                                             | HIDROCARBUROS   |               |               | 0                   | 0%                  |
|                                                                             | CANTERAS        |               |               | 2                   | 0%                  |
| SECTOR PÚBLICO                                                              | ESCOMBROS       | 75            | 5%            | 25                  | 2%                  |
|                                                                             | LLANTAS         |               |               | 7                   | 0%                  |
|                                                                             | INFRAESTRUCTURA |               |               | 34                  | 2,4%                |
|                                                                             | RESID HOSP      |               |               | 9                   | 1%                  |
| FAUNA                                                                       | DOMESTICOS      | 26            | 2%            | 0                   | 0%                  |
|                                                                             | SILVESTRE       |               |               | 26                  | 1,8%                |
| ECOSISTEMAS                                                                 | HUMEDALES       | 29            | 2%            | 29                  | 2%                  |
| ECOURBANISMO                                                                | LLANTAS         | 10            | 1%            | 0                   | 0,0%                |
|                                                                             | ECOURBANISMO    |               |               | 10                  | 0,7%                |
| OTROS                                                                       | OTROS           | 160           | 11%           | 160                 | 11%                 |
| <b>TOTAL</b>                                                                |                 | <b>1424</b>   | <b>100%</b>   | <b>1424</b>         | <b>100%</b>         |

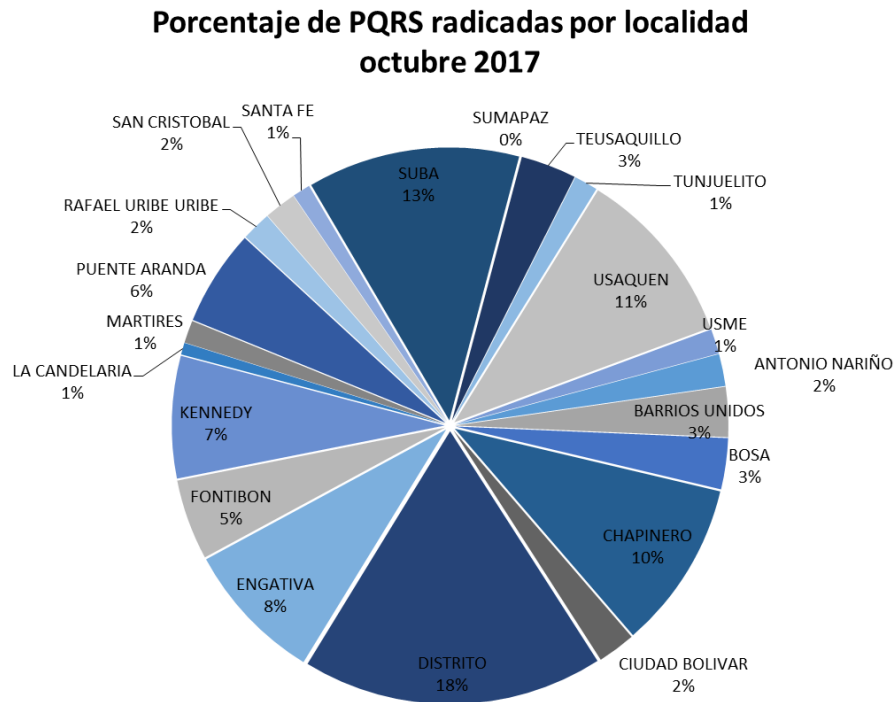
**Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia**

De acuerdo a lo descrito en la tabla N° 1 para el mes de octubre, las peticiones fueron clasificadas de acuerdo al tema y afectación, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son de carácter atmosférico con 637 PQRS, asignados a la subdirección de calidad del aire, auditiva y visual. Así mismo la principal afectación manifestada o requerida es causada por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 372 PQR'S, las cuales representan el 26% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría.

Dado lo anterior las SRHS, SCASP, SCAAV y SSFFS 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** PQRS radicadas por localidad vigencia 1 al 31 de octubre 2017



**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 y Chapinero quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado, seguido de denuncias por afectación de ruido.

#### 4. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN OCTUBRE:

**Tabla N° 2** Seguimiento al trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de octubre 2017  
Fecha de seguimiento 30 de noviembre 2017

| OFICINA | DP CON TRÁMITE DENTRO DEL TÉRMINO | DP CON TRÁMITE FUERA DEL TÉRMINO | N° TOTAL DP SIN RESPUESTA | DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO | TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017 |
|---------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|
| DCA     | 20                                | 8                                |                           |                                    | 28                                                |
| DGA     | 4                                 |                                  |                           |                                    | 4                                                 |
| DGC     | 7                                 | 3                                |                           |                                    | 10                                                |
| DLA     | 4                                 |                                  |                           |                                    | 4                                                 |
| DPSIA   | 5                                 |                                  |                           |                                    | 5                                                 |
| IDPyBA  |                                   |                                  | 2                         | 2                                  | 2                                                 |
| OAC     | 2                                 | 1                                |                           |                                    | 3                                                 |
| OPEL    | 16                                |                                  |                           |                                    | 16                                                |
| PQRS    | 30                                |                                  |                           |                                    | 30                                                |
| SC      | 10                                | 4                                |                           |                                    | 14                                                |
| SCAAV   | 610                               | 17                               |                           |                                    | 627                                               |
| SCASP   | 75                                | 3                                |                           |                                    | 78                                                |
| SEGAE   | 13                                | 2                                | 1                         | 1                                  | 16                                                |
| SER     | 19                                | 7                                |                           |                                    | 26                                                |
| SF      | 3                                 |                                  |                           |                                    | 3                                                 |
| SGCD    | 46                                |                                  |                           |                                    | 46                                                |
| SPPA    |                                   | 2                                |                           |                                    | 2                                                 |
| SRHS    | 50                                | 46                               | 1                         | 1                                  | 97                                                |
| SSFFS   | 408                               | 5                                |                           |                                    | 413                                               |
|         | <b>1322</b>                       | <b>98</b>                        | <b>4</b>                  | <b>4</b>                           | <b>1424</b>                                       |
|         | <b>93%</b>                        | <b>6,9%</b>                      | <b>0,3%</b>               |                                    |                                                   |

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.322 (93%) peticiones, 98 (6.9%) no fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley y en 4 (0.3%) PQRS no se evidenció solución al momento de realizar el seguimiento.

En relación al número de peticiones recibidas por cada dirección, subdirección y oficina de la SDA, la dirección de control ambiental, (SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS) presenta el 81% de requerimientos ciudadanos, siendo la subdirección de Calidad del aire, auditiva y visual quien recibió en este periodo el 44% del total registrado en la entidad, contestando en términos de oportunidad el 97%.



## 5. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN 2017

**Tabla N° 3** Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 31 de octubre 2017. Fecha de seguimiento de 30 noviembre

| OFICINA      | DP CON<br>TRAMITE<br>DENTRO DEL<br>TERMINO | DP CON<br>TRAMITE<br>FUERA DEL<br>TERMINO | Nº TOTAL DP<br>SIN<br>RESPUESTA | SIN<br>RESPUESTA<br>FUERA DEL<br>TERMINO | TOTAL DP<br>ASIGNADOS<br>DEL 1 ENERO<br>AL 31 DE<br>OCTUBRE DE<br>2017 |
|--------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| DCA          | 166                                        | 40                                        | 1                               | 1                                        | 207                                                                    |
| DGA          | 94                                         | 27                                        |                                 |                                          | 121                                                                    |
| DGC          | 130                                        | 39                                        |                                 |                                          | 169                                                                    |
| DLA          | 72                                         | 13                                        |                                 |                                          | 85                                                                     |
| DPSIA        | 68                                         | 4                                         |                                 |                                          | 72                                                                     |
| DS           | 20                                         |                                           |                                 |                                          | 20                                                                     |
| IDPYBA       | 314                                        | 88                                        | 3                               | 3                                        | 405                                                                    |
| OAC          | 21                                         | 12                                        | 1                               | 1                                        | 34                                                                     |
| OCI          | 1                                          |                                           |                                 |                                          | 1                                                                      |
| OPEL         | 157                                        | 6                                         |                                 |                                          | 163                                                                    |
| PQRS         | 291                                        |                                           |                                 |                                          | 291                                                                    |
| SC           | 125                                        | 32                                        |                                 |                                          | 157                                                                    |
| SCAAV        | 4598                                       | 662                                       |                                 |                                          | 5260                                                                   |
| SCASP        | 676                                        | 69                                        |                                 |                                          | 745                                                                    |
| SEGAE        | 119                                        | 17                                        |                                 |                                          | 136                                                                    |
| SER          | 222                                        | 69                                        | 1                               | 1                                        | 292                                                                    |
| SF           | 31                                         | 4                                         |                                 |                                          | 35                                                                     |
| SGCD         | 460                                        | 62                                        |                                 |                                          | 522                                                                    |
| SPCI         | 4                                          | 1                                         |                                 |                                          | 5                                                                      |
| SPPA         | 19                                         | 2                                         |                                 |                                          | 21                                                                     |
| SPPI         | 3                                          | 1                                         |                                 |                                          | 4                                                                      |
| SRHS         | 759                                        | 436                                       | 2                               | 2                                        | 1197                                                                   |
| SSFFS        | 4038                                       | 249                                       |                                 |                                          | 4287                                                                   |
| <b>TOTAL</b> | <b>12388</b>                               | <b>1833</b>                               | <b>8</b>                        | <b>8</b>                                 | <b>14229</b>                                                           |
|              | 87%                                        | 13%                                       | 0,06%                           |                                          |                                                                        |

**Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia**

En lo transcurrido de la presente vigencia, se han gestionado un total de 14.229 peticiones, de las cuales 12.388 (87%) fueron contestadas en términos de ley, 1.833 (13%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 8 (0.06%) se encuentran en trámite fuera de término.

De acuerdo a lo anterior, del total de PQRS registradas durante la vigencia, 11.489 fueron asignadas a las áreas misionales, las cuales están distribuidas de la siguiente forma:

**Tabla N° 4 Análisis gestión peticiones área misional.**

| ÁREA  | TOTAL AÑO | TOTAL DP EN TÉRMINO | %   | TOTAL DP FUERA DE TÉRMINO | %   |
|-------|-----------|---------------------|-----|---------------------------|-----|
| SCAAV | 5260      | 4598                | 87% | 662                       | 13% |
| SSFFS | 4287      | 4038                | 94% | 249                       | 6%  |
| SRHS  | 1197      | 759                 | 63% | 436                       | 36% |
| SCASP | 745       | 676                 | 91% | 69                        | 9%  |

Fuente: Propia

Donde se concluye que la gestión de las áreas misionales cumple con un alto grado de eficiencia; sin embargo, la SRHS presenta un 36% de peticiones fuera de término, con un porcentaje elevado en comparación con los resultados generados por otras subdirecciones que manejan un volumen superior

## 6. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2017

**Tabla N° 5 Derechos de Petición sin respuesta vigencia 2017**

| NRO. RADICADO | NRO. PROCESO | FECHA DE RADICACIÓN | AREA RESPONSABLE |
|---------------|--------------|---------------------|------------------|
| 2017ER118250  | 3768324      | 27/06/2017          | SER              |
| 2017ER130346  | 3784956      | 13/07/2017          | IDPYBA           |
| 2017ER158605  | 3821947      | 17/08/2017          | OAC              |
| 2017ER169054  | 3836013      | 31/08/2017          | DCA              |
| 2017ER198299  | 3871897      | 09/10/2017          | IDPYBA           |
| 2017ER201320  | 3875473      | 11/10/2017          | SRHS             |
| 2017ER215728  | 3893022      | 30/10/2017          | IDPYBA           |
| 2017ER216121  | 3893585      | 31/10/2017          | SRHS             |

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el seguimiento realizado a PQR's sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST) en lo corrido de la vigencia 2017, cuya última fecha de vencimiento estaba programada para los meses de septiembre y octubre solo el 0.06% correspondiente a 8 PQRS de un total 14.229 total de peticiones registradas no evidenciaron respuesta al momento del último seguimiento.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contenido de la tabla N° 5, se ha solicitado a través de correo electrónico a cada uno de los directores, subdirectores, jefes de oficina y su enlace se realice la gestión necesaria para las peticiones, dado que se evidencian PQRS con más de 180 días de radicadas sin dar trámite y respuesta, con lo anterior se solicita dar manejo inmediato antes de terminar la vigencia 2017.



Según lo recomendado por la oficina de control interno"...muestra que la fecha de generación del documento de respuesta en el sistema no necesariamente corresponde con la de entrega del físico a la empresa contratista y, por ende, puede generar incumplimientos en la atención al ciudadano por el trámite que luego debe cumplirse hasta que efectivamente el original de la respuesta sea entregado. Se recomienda el diseño de mecanismos para priorizar respuestas por medios digitales (correo electrónico) así como protocolos para que las respuestas queden en firme con la suficiente anterioridad para que, al sumar los tiempos de traslado de los oficios físicos hacia sus destinos, no se superen los plazos asignados por la ley..." a partir de la vigencia 2018 la oportunidad de respuesta de las peticiones registradas ante esta secretaría serán medidas de acuerdo a dicha recomendación

Con respecto a la consolidación de respuestas a 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 es recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del SDQS, para ello cada área cuenta con enlace quien deberá prestar el apoyo para la confirmación de datos o 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.

Se mantiene el envío de 3 alarmas mensuales, informando el número total de peticiones recibidas en el mes, las PQRS pendientes por respuesta y vencidas; así mismo se sugiere a cada uno de los enlaces ejecute la misma acción con los técnicos y/o ingenieros de su dependencia con mayor periodicidad, con el fin de mejorar el promedio de respuestas oportunas.

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, como también el área responsable de emitir la respuesta será validada directamente contra el documento externo enviado (EE).

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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.

Nota: el registro, solución, emisión y entrega de la respuesta al ciudadano, debe estar dentro de los términos, establecidos (10, 15, 30 días hábiles) de acuerdo con su clasificación.

#### Algunas recomendaciones oficina de Control Interno

1-..." Es necesario fortalecer el rol del enlace de quejas en cada una de las áreas, toda vez que a la fecha se informa por parte del grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia, la presencia de complicaciones para la gestión de las respuestas. Esto debe necesariamente ir de la mano y evidenciarse en el cronograma de capacitación para la atención de PQRS..."

2- ..." Debe procurarse evitar demoras innecesarias en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, más aún cuando se constata que en algunos casos se hizo traslado de peticiones por no competencia hasta trece días después de recepcionada la solicitud..."

3- "...muestra que la fecha de generación del documento de respuesta en el sistema no necesariamente corresponde con la de entrega del físico a la empresa contratista y, por ende, puede generar incumplimientos en la atención al ciudadano por el trámite que luego debe cumplirse hasta que efectivamente el original de la respuesta sea entregado. Se recomienda el diseño de mecanismos para priorizar respuestas por medios digitales (correo electrónico) así como protocolos para que las respuestas queden en firme con la suficiente anterioridad para que, al sumar los tiempos de traslado de los oficios físicos hacia sus destinos, no se superen los plazos asignados por la ley..."

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

**Elaboró: Elena Murcia Salazar – Adriana González** -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)