

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

**GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre 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 30 de noviembre 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil trecientos cuarenta y cinco (1.345), las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 672 (50%), mediante el canal virtual 643 (48%); y 30 (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 presencialmente, seguida de los canales virtuales, es decir, correos electrónicos [atenciónalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@ambientebogota.gov.co); [defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@ambientebogota.gov.co) y el Sistema Distrital de Quejas- SDQS, siendo este último el más utilizado por la ciudadanía con 460 peticiones registradas.



## 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 MES NOVIEMBRE					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	568	42%	195	14%
	AUDITIVA			260	19%
	VISUAL			113	8%
FORESTAL	MADERAS	340	25%	2	0%
	PODA/TALA			338	25%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	122	9%	97	7%
	RESIDUOS			15	1,1%
	MINERIA			4	0,3%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			6	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	68	5%	31	2%
	LLANTAS			3	0%
	INFRAESTRUCTURA			25	1,9%
	RESID HOSP			9	1%
FAUNA	DOMESTICOS	24	2%	0	0%
	SILVESTRE			24	1,8%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	30	2%	30	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	12	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			12	0,9%
OTROS	OTROS	181	13%	181	13%
<b>TOTAL</b>		<b>1345</b>	<b>100%</b>	<b>1345</b>	<b>100%</b>

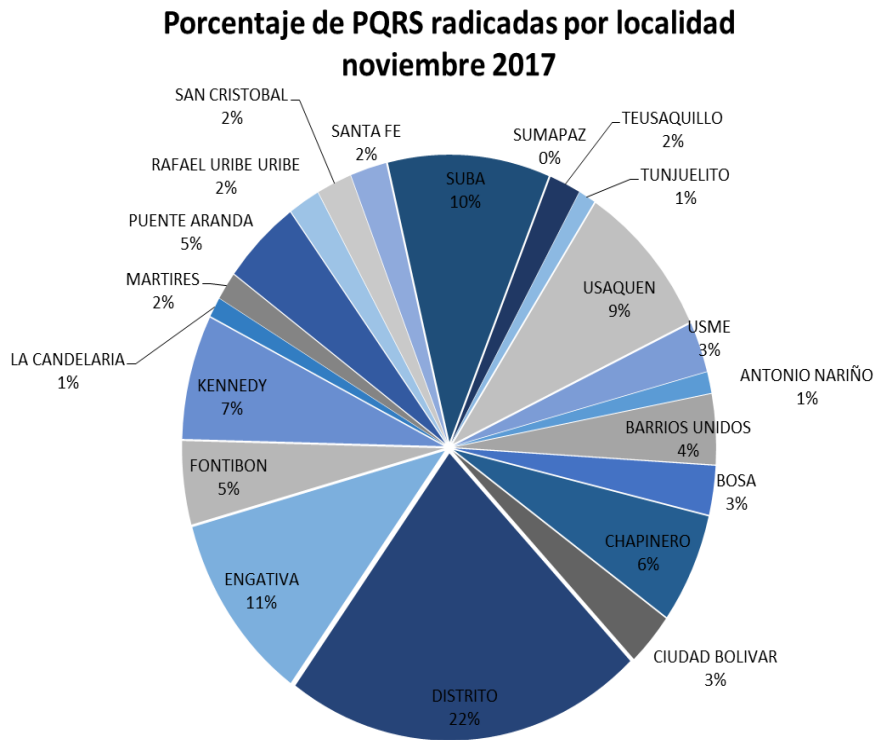
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 1 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de noviembre, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 338 PQR'S, las cuales representan el 25% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría, seguida en su orden por afectaciones causadas ruido, aire, vallas y/o publicidad por último vertimientos.

Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 83% 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 30 de noviembre 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 Engativá, Suba, Usaquén y Kennedy quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.



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

Tabla N° 2 Seguimiento al trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 30 de noviembre 2017

OFICINA	DP CON TRÁMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRÁMITE FUERA DEL TÉRMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017
DCA	19	2	4	4	25
DGA	9	2			11
DGC	4	4			8
DLA	10	2			12
DPSIA	4				4
OAC	3				3
OPEL	8				8
PQRS	59				59
SC	5	5			10
SCAAV	546	17	1	1	564
SCASP	56	13	1	1	70
SEGAE	10	1			11
SER	25	3			28
SF		1			1
SGCD	49				49
SPPI	1				1
SRHS	74	44	3	3	121
SSFFS	360				360
	<b>1242</b>	<b>94</b>	<b>9</b>		<b>1345</b>
	<b>92%</b>	<b>7,0%</b>	<b>0,7%</b>		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.242 (92%) peticiones, 94 (7%) no fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley y en 9 (0.7%) 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 83% de requerimientos ciudadanos, siendo la subdirección de silvicultura, flora y fauna silvestre quien respondió el 100% de sus peticiones en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, seguida de la Subdirección de calidad del aire, auditiva y visual quien dio respuesta en términos de oportunidad al 97%, de lo registrado a sus 3 áreas.



## 5. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN 2017

Tabla N° 3 Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 30 de noviembre 2017

OFCINA	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 ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017
DCA	184	42	6	6	232
DGA	103	29			132
DGC	134	43			177
DLA	82	15			97
DPSIA	72	4			76
DS	20				20
IDPYBA	314	90	1	1	405
OAC	24	12	1	1	37
OCI	1				1
OPEL	165	6			171
PQRS	350				350
SC	130	37			167
SCAAV	5144	679	1	1	5824
SCASP	732	82	1	1	815
SEGAE	129	18			147
SER	247	72	1	1	320
SF	31	5			36
SGCD	509	62			571
SPCI	4	1			5
SPPA	19	2			21
SPPI	4	1			5
SRHS	832	480	6	6	1318
SSFFS	4398	249			4647
<b>TOTAL</b>	<b>13628</b>	<b>1929</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>15574</b>
	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>0,11%</b>		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En lo transcurrido de la vigencia 2017, se han gestionado un total de 15574 peticiones, de las cuales 13.628 (88%) fueron contestadas en términos de ley, 1.929 (12%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 17 (11%) se encuentran en trámite fuera de término.

De acuerdo a lo anterior, del total de PQRS registradas durante la vigencia, 12604 fueron asignadas a las áreas misionales, las cuales están distribuidas de la siguiente forma:



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

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	%	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	%	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	%	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017
SCAAV	5144	88%	679	12%	1	0,02%	5824
SCASP	732	90%	82	10%	1	0,12%	815
SRHS	832	63%	480	36%	6	0,46%	1318
SSFFS	4398	95%	249	5%		0,00%	4647
<b>TOTAL</b>	<b>11106</b>	<b>88%</b>	<b>1490</b>	<b>12%</b>	<b>8</b>	<b>0,06%</b>	<b>12604</b>

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 con respuesta fuera de término, porcentaje elevado en comparación con los resultados generados por otras subdirecciones que reciben un volumen superior de radicaciones.

## 6. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2017

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

NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE RADICACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
2017ER241660	3924251	29/11/2017	DCA
2017ER239040	3920764	27/11/2017	DCA
2017ER236953	3918344	24/11/2017	DCA
2017ER221533	3900201	07/11/2017	DCA
2017ER215736	3893030	30/10/2017	DCA
2017ER169054	3836013	31/08/2017	DCA
2017ER130346	3784956	13/07/2017	IDPYBA
2017ER158605	3821947	17/08/2017	OAC
2017ER242195	3924877	30/11/2017	SCAAV
2017ER242491	3925284	30/11/2017	SCASP
2017ER118250	3768324	27/06/2017	SER
2017ER238856	3920466	27/11/2017	SRHS
2017ER236951	3918343	24/11/2017	SRHS
2017ER234823	3915906	22/11/2017	SRHS
2017ER230128	3910593	17/11/2017	SRHS
2017ER216121	3893585	31/10/2017	SRHS
2017ER201320	3875473	11/10/2017	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 noviembre y diciembre el



0.11% correspondiente a 17 PQRS de un total 15574 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 evidenció el aumento de peticiones sin respuesta y fuera de término, aún cuando se ha solicitado reiterativamente a través de correo electrónico a cada uno de los directores, subdirectores, jefes de oficina y su enlace se realice la gestión necesaria.

*Dado lo anterior se requiere justificación oficial donde se explique el motivo por el cual no fueron gestionadas en la vigencia 2017, esto teniendo en cuenta que hay PQRS con más de 180 días de radicadas sin ser tramitadas.*

Con respecto a la 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

En cuanto al seguimiento realizado, se denotó que el proceso de consolidación de respuestas no está siendo ejecutado de acuerdo a la directriz dada (2017IE229870), toda vez que las subdirecciones han emitido respuestas independientes al ciudadano, aún cuando fueron notificadas para ser dependencias de apoyo y emitir así una sola respuesta.

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 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

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)