

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

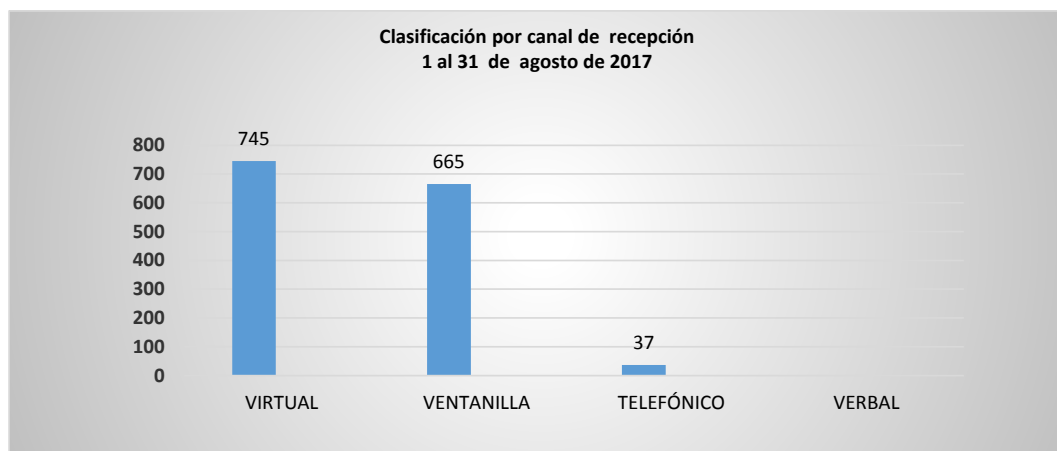
### SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2017

**GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto 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:

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil cuatrocientas cuarenta y siete peticiones (1.447), las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, para este periodo la ciudadanía registró mediante el canal virtual 745 (51%); a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 665 (46%) y 37 (3%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

**Grafico N° 1** Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de agosto 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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

Las 1.447 peticiones registradas durante el mes de agosto fueron distribuidas por dependencias así:

Las principales afectaciones evidenciadas por los ciudadanos durante el periodo de agosto conservan la misma tendencia de meses anteriores; la contaminación auditiva derivada del ruido de bares, perifoneo y maquinaria entre otros, la contaminación del aire producida por vehículos chimenea o actividades comerciales, la tala o poda de árboles en espacio público o privado y la contaminación de las fuentes hídricas principales son las afectaciones más denunciadas por parte de la ciudadanía.

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

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	501	35%	159	11%
	AUDITIVA			199	14%
	VISUAL			143	10%
FORESTAL	PODA/TALA	462	32%	456	32%
	MADERAS			6	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	121	8%	102	7%
	RESIDUOS			17	1,2%
	MINERIA			2	0,1%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			0	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	70	5%	34	2%
	LLANTAS			3	0%
	INFRAESTRUCTURA			12	0,8%
	RESID HOSP			21	1%
FAUNA	DOMESTICOS	39	3%	1	0%
	SILVESTRE			38	2,6%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	36	2%	36	2%
ECOURBANISMO	LLANTAS	16	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			16	1,1%
OPEL	PARTICIPACION (compa	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	202	14%	202	14%
<b>TOTAL</b>		<b>1447</b>	<b>100%</b>	<b>1447</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

### 3. SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN AGOSTO:

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 1.303 (90%) peticiones, 138 (10%) se respondieron fuera de los tiempos establecidos y 6 (0.4%) PQRS no se evidenciaron solución al momento de realizar el seguimiento, el cual fue realizado el día 29 de septiembre de los corrientes.

Los requerimientos asignados a las 4 áreas misionales constituyen el 82% de los derechos de petición radicados en el periodo; siendo la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre - SSFFS la que mayor número de radicaciones obtuvo durante el mes con 501 (35%) peticiones, seguida de la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual – SCAAV quien registró 495 (34%) PQRS, en su orden la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo- SRHS y Subdirección de Control Ambiental al Sector



Público- SCASP 8% y 5% respectivamente, evidenciando un leve aumento frente a los radicados en el mes inmediatamente anterior.

En relación a las respuestas emitidas fuera de término, 138 (9.6%) peticiones fueron evidenciadas con esta característica, cabe resaltar que con respecto al periodo inmediatamente anterior se observa una disminución del 5%; así mismo del total recibido 6 PQRS se encuentran sin respuesta a la fecha.

**Tabla N° 2** Seguimiento al trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de agosto 2017.  
Fecha de seguimiento 29 de septiembre 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 31 DE AGOSTO DE 2017
DCA	31	12	1	1	44
DGA	14	5			19
DGC	17	3			20
DLA	13	1			14
DPSIA	6				6
DS	2				2
IDPyBA	1	3			4
OAC	4	2	1	1	7
OPEL	17	1			18
PQRS	21				21
SC	8	2			10
SCAAV	454	40	1	1	495
SCASP	76	2			78
SEGAE	13	1			14
SER	22	11	1	1	34
SF	3				3
SGCD	39				39
SPPA	3				3
SRHS	74	39	2	2	115
SSFFS	485	16			501
	<b>1303</b>	<b>138</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1447</b>
	<b>90%</b>	<b>9,5%</b>	<b>0,4%</b>		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

4. **SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN 2017:** En lo corrido del año se han gestionado un total de 11.468 peticiones, de las cuales 9.809 (86%) fueron contestadas en términos de ley, mientras 1.649 (14%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 10 (0.09%) se encuentran en trámite fuera de término.

**Tabla N° 3** Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 de enero al 31 de agosto 2017. Fecha de seguimiento 29 de septiembre

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	Nº TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2017
DCA	122	27	3	3	152
DGA	85	27			112
DGC	118	33			151
DLA	61	11			72
DPSIA	60	4			64
DS	19				19
OAC	17	10	1	1	28
OCI	1				1
OPEL	129	4			133
PQRS	232	1			233
SC	109	28			137
SCAAV	3395	630	1	1	4026
SCASP	543	62			605
SEGAE	95	14			109
SER	177	57	2	2	236
SF	22	3			25
SGCD	381	62			443
SPCI	4	1			5
SPPA	18				18
SPPI	3	1			4
SRHS	653	355	2	2	1010
SSFFS	3251	231			3482
IDPYBA	314	88	1	1	403
<b>TOTAL</b>	<b>9809</b>	<b>1649</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11468</b>
	86%	14%	0,09%		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

- 5. REQUERIMIENTOS VENCIDOS VIGENCIA 2017:** 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 y cuya última fecha de vencimiento estaba programada para los meses de agosto y septiembre se presenta a continuación, donde es importante indicar que el 0.09 % correspondiente a 10 PQRS del total de peticiones registradas no evidenciaron respuesta al 29 de septiembre 2017.

**Tabla N° 4** Derechos de Petición sin respuesta vigencia 2017

NRO. RADICADO	NRO. PROCESO	FECHA DE RADICACIÓN	AREA RESPONSABLE
2017ER169054	3836013	31/07/2017	DCA
2017ER143814	3804150	31/07/2017	DCA
2017ER137507	3794712	24/07/2017	DCA
2017ER130346	3784956	13/07/2017	IDPYBA
2017ER158605	3821947	17/08/2017	OAC
2017ER164632	3829998	25/08/2017	SCAAV
2017ER153019	3814634	10/08/2017	SER
2017ER118250	3768324	27/06/2017	SER
2017ER163618	3828417	24/08/2017	SRHS
2017ER148951	3810103	04/08/2017	SRHS

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.447 peticiones recibidas en el periodo en mención, se evidencian 138 requerimientos con respuesta extemporánea, reflejando una disminución porcentual del 5%, equivalentes a 93 unidades con relación al mes de julio.
- 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
- Con el fin de aclarar las actuaciones requeridas por las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas de la SDA, en la gestión para la respuesta a peticiones que tienen competencia de dos o más áreas, se convocará una mesa de trabajo desde SGCD, donde se tracen las directrices necesarias para ejecutar de manera eficiente dicha gestión, teniendo en cuenta que actualmente no se cuenta con lineamientos claros; en donde se tratarán los siguientes aspectos:
  - ♦ ¿Quién define y requiere el apoyo de otras áreas frente a la petición ciudadana?
  - ♦ Definir en qué casos y qué área consolidará la respuesta.

- ◆ Definir qué cargo o perfil será el responsable de la consolidación al interior de cada área.

Así mismo será requerido el apoyo por parte de DPSIA, toda vez que el proceso de consolidación y apoyo de dependencias en Forest no es fiable y pierde la trazabilidad de la gestión.

- Se recomienda a las áreas solicitar si es necesario una nueva capacitación a DPSIA, en cuanto al uso de la herramienta Forest, ya 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.

- En concordancia con los seguimientos realizados periódicamente a las peticiones registradas en los aplicativos Forest y SDQS, se evidenció que existe disparidad en las fechas de los cierres sobre todo en los términos del SDQS.
- De acuerdo a lo descrito en la resolución 001 del decreto 546 de 2016, a partir del 14 de julio del 2017 el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, inicia su funcionamiento como establecimiento público adscrito al sector Ambiente con autonomía administrativa, financiera y presupuestal.

Dado lo anterior, el proceso de radicación y seguimiento de los derechos de petición radicados por competencia al IDPyBA, fueron ejecutados por el grupo de servicio al ciudadano de la SDA hasta el mes de agosto del año en curso; toda vez que la última fecha de vencimiento de términos está dada para el 23 de agosto.

Así mismo se informan los datos de contacto a los Directores, Subdirectores y Jefes de oficinas de la SDA, con el fin de garantizar la correcta y oportuna notificación al Instituto.

Directora: Claudia Liliana Rodríguez  
Sede: Av calle 116 # 70 g 82  
E-mail:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

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...”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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: Natalia Roncancio**– *Coordinadora Atención al Ciudadano*

**Elaboró: Elena Murcia Salazar – Adriana González** -*Profesional Universitario.*

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 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)