

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

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

**GENERALIDADES:** El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre 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 diciembre 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil dieciocho (1.018), las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 547 (53,7%), mediante el canal virtual 467 (45,9%); y 4 (0,4%) 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 322 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 DICIEMBRE					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	407	40%	130	13%
	AUDITIVA			202	20%
	VISUAL			75	7%
FORESTAL	MADERAS	252	25%	3	0%
	PODA/TALA			249	24%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	101	10%	85	8%
	RESIDUOS			12	1,2%
	MINERIA			3	0,3%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	59	6%	29	3%
	LLANTAS			2	0%
	INFRAESTRUCTURA			26	2,6%
	RESID HOSP			2	0%
FAUNA	DOMESTICOS	11	1%	0	0%
	SILVESTRE			11	1,1%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	27	3%	27	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	11	1%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			10	1,0%
OTROS	OTROS	150	15%	150	15%
<b>TOTAL</b>		<b>1018</b>	<b>100%</b>	<b>1018</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

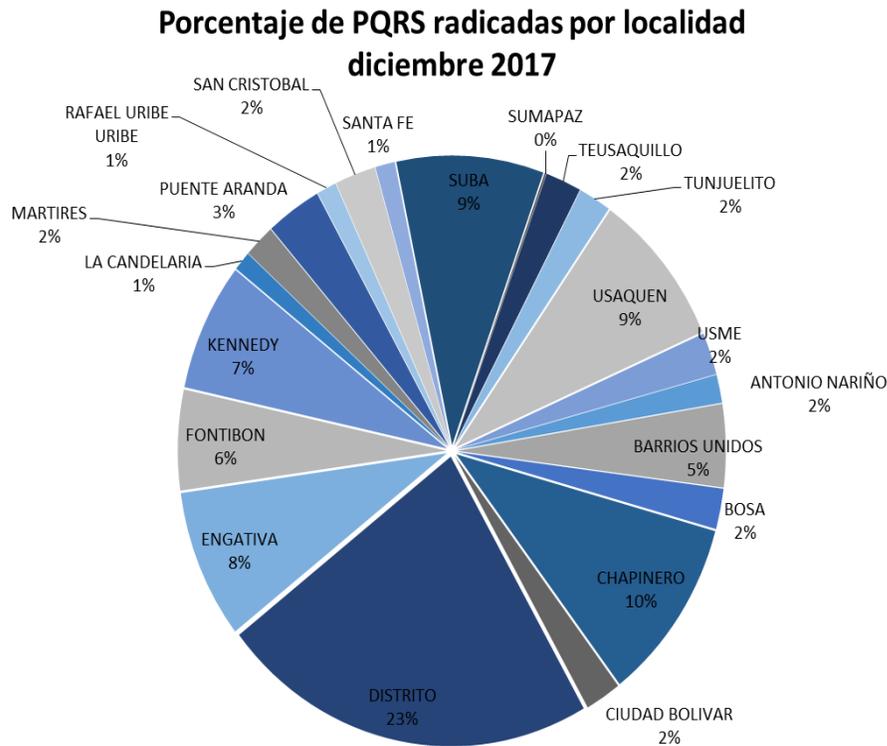
La tabla N° 1 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de diciembre, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 249 PQR'S, las cuales representan el 24% del total de las peticiones 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 82% 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, Kennedy y Chapinero quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.



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

Tabla N° 2 Seguimiento al trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de diciembre 2017

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 31 DE DICIEMBRE DE 2017
DCA	32	8	1	41
DGA	8	1		9
DGC	10	9	2	21
DLA	4			4
DPSIA	3			3
DS	1			1
OPEL	1			1
PQRS	26			26
SC	5	11	11	27
SCAAV	358	37	1	396
SCASP	45	11	1	57
SEGAE	9			9
SER	17	6		23
SF	3			3
SGCD	25	2		27
SPCI	2	1		3
SPPA	1		1	2
SRHS	55	48	1	104
SSFFS	260	1		261
<b>TOTAL</b>	<b>865</b>	<b>135</b>	<b>18</b>	<b>1018</b>
	<b>85%</b>	<b>13%</b>	<b>1,77%</b>	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre del 2017 se respondieron dentro de los términos de Ley 865 (85%) peticiones, 135 (13%) no fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley y en 18 (1,77%) 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 71% de requerimientos ciudadanos, siendo la subdirección de silvicultura, flora y fauna silvestre quien respondió el 99% 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 90%, 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 31 de diciembre 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
DCA	216	53	5	274
DGA	111	30		141
DGC	144	52	2	198
DLA	86	15		101
DPSIA	75	4		79
DS	21			21
IDPYBA	315	90		405
OAC	25	12		37
OCI	1			1
OPEL	166	6		172
PQRS	376	1		377
SC	135	48	11	194
SCAAV	5507	712	1	6220
SCASP	777	94	1	872
SEGAE	138	18		156
SER	264	78	1	343
SF	34	5		39
SGCD	533	64		597
SPCI	6	2		8
SPPA	20	2	1	23
SPPI	4	1		5
SRHS	888	533		1421
SSFFS	4658	250		4908
<b>TOTAL</b>	<b>14500</b>	<b>2070</b>	<b>22</b>	<b>16592</b>
	87%	12%	0,13%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En lo transcurrido de la vigencia 2017, se han gestionado un total de 16592 peticiones, de las cuales 14.500 (87%) fueron contestadas en términos de ley, 2.070 (12%) PQRS obtuvieron respuesta fuera de término y 23 (0,13%) se encuentran en trámite fuera de término.

De acuerdo a lo anterior, del total de PQRS registradas durante la vigencia, 13421 fueron asignadas a las áreas misionales, las cuales están distribuidas de la siguiente forma:



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

OFCINA	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 DICIEMBRE DE 2017
SCAAV	5507	89%	712	1	6220
SCASP	777	89%	94	1	872
SRHS	888	62%	533		1421
SSFFS	4658	95%	250		4908
<b>TOTAL</b>	<b>11830</b>	<b>88%</b>	<b>1589</b>	<b>2</b>	<b>13421</b>

Fuente: Propia

Se concluye que la gestión de las áreas misionales cumple con un alto grado de eficiencia; sin embargo, la SRHS presenta un 37% 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**

PROCESO	RADICADO	AREA RESPONSABLE
3900201	2017ER221533	DCA
3918344	2017ER236953	DCA
3924251	2017ER241660	DCA
3934836	2017ER250510	DCA
3941086	2017ER255249	DCA
3951488	2017ER266201	DGC
3940008	2017ER254555	DGC
3928562	2017ER245390	SC
3941352	2017ER255381	SC
3943007	2017ER256271	SC
3948180	2017ER261776	SC
3950254	2017ER264302	SC
3951478	2017ER266186	SC
3951523	2017ER266234	SC
3951576	2017ER266284	SC
3951699	2017ER266415	SC
3951703	2017ER266420	SC
3930857	2017ER247213	SCAAV
3948995	2017ER262837	SCASP
3931426	2017ER247618	SPPA
3768324	2017ER118250	SER

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el seguimiento realizado a PQR´s sin trámite y/o cierre en el aplicativo de la entidad (FOREST) en lo corrido de la vigencia 2017, se evidencia que 22 PQRS a cargo de la SDA de un total 16592 total de peticiones registradas no evidenciaron respuesta al momento del último seguimiento 23-02-2018.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contenido de la tabla N° 5, se evidenció el aumento de peticiones de la vigencia 2017 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 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, en cuanto al seguimiento realizado, se denotó que el proceso de consolidación de respuestas no está siendo ejecutado de forma correcta en el aplicativo Forest.

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 alarmas semanales, 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: Adriana González Rodríguez**-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)