

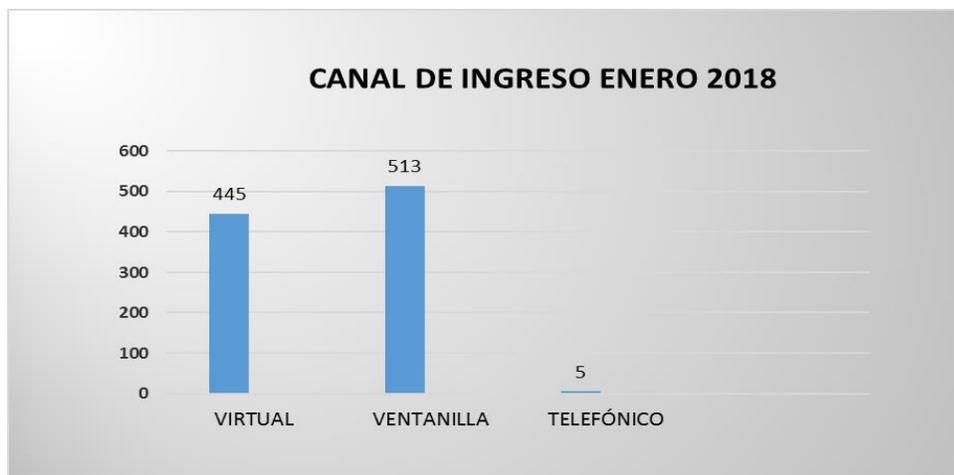
## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME QUEJAS Y RECLAMOS ENERO 2018

El presente informe describe las PQR'S registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2018, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación se mostrara y describirá el comportamiento de los derechos de petición según los requerimientos ciudadanos competentes con la misionalidad de la entidad.

#### 1. CANAL DE INGRESO PQR'S

Gráfico N° 1 Canal de ingreso derechos de petición enero 2018



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de novecientos sesenta y tres (963) PQR'S, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de ingreso; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial (ventanilla) se recibieron 513 (53,3%), mediante el canal virtual 445 (46,2%); y 5 (0,5%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

De acuerdo a lo anterior, la mitad de las peticiones radicadas durante este periodo fueron recibidas por el canal presencial (Ventanilla), seguida de los canales virtuales como lo son los 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, siendo este último el más utilizado por la ciudadanía con 324 peticiones registradas.



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

**Tabla N° 1** Clasificación de los PQR's por afectación y tema.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN ENERO 2018					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	359	37%	113	12%
	AUDITIVA			194	20%
	VISUAL			52	5%
FORESTAL	MADERAS	307	32%	4	0%
	PODA/TALA			303	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	87	9%	68	7%
	RESIDUOS			12	1,2%
	MINERIA			4	0,4%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	43	4%	16	2%
	LLANTAS			6	1%
	INFRAESTRUCTURA			17	1,8%
	RESID HOSP			4	0%
FAUNA	DOMESTICOS	17	2%	0	0%
	SILVESTRE			17	1,8%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	26	3%	26	3%
ECOURBANISMO	LLANTAS	6	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			6	0,6%
OTROS	OTROS	118	12%	118	12%
<b>TOTAL</b>		<b>963</b>	<b>100%</b>	<b>963</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 enero, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 303 PQR'S, las cuales representan el 31% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por afectaciones causadas ruido, aire, visual y 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.



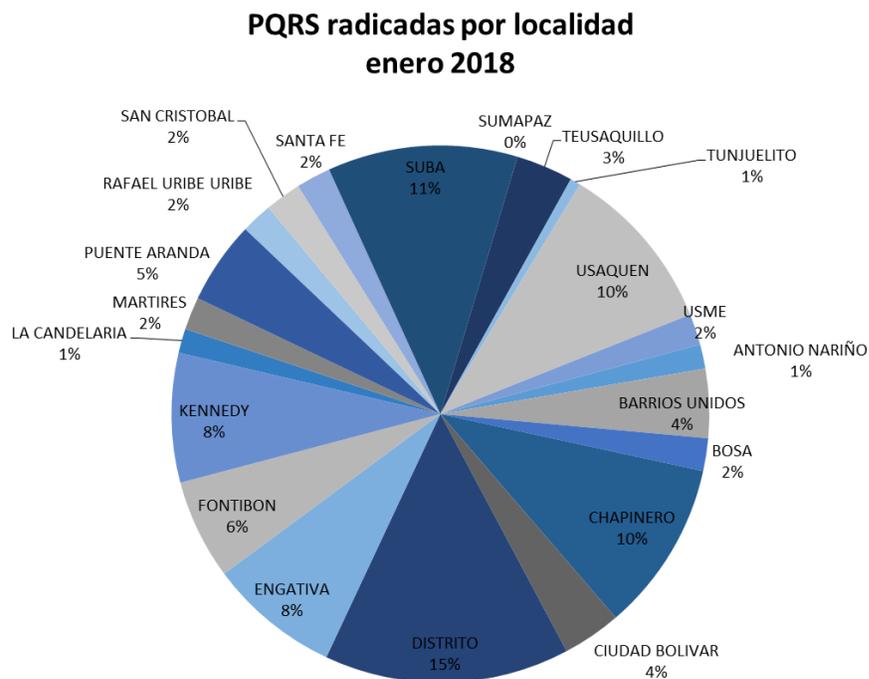
**Tabla N° 2 Análisis gestión peticiones área misional.**

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	%	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	%	N° TOTAL DP SIN RESPUESTA	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 ENERO AL 31 DE 2018
SCAAV	282	77%	14	4%	69	365
SCASP	23	53%	7	16%	13	43
SRHS	31	36%	15	17%	41	87
SSFFS	212	65%	14	4%	100	326
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>67%</b>	<b>50</b>	<b>6%</b>	<b>223</b>	<b>821</b>

Fuente: Propia

### 3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR LOCALIDAD

**Gráfico N° 2 PQR'S por localidad enero 2018**



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.



#### 4. SEGUIMIENTO PQR'S

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite a Derechos de Petición enero 2018

OFICINA	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 31 DE 2018
DCA	12	1	6	2	21
DGA	3	6			9
DGC	3		8	18	29
DLA	5				5
DPSIA	3				3
DS					0
OAC					0
OCI					0
OPEL	2				2
PQRS					0
SC	3		2	6	11
SCAAV	282	14	65	4	365
SCASP	23	7	10	3	43
SEGAE	6	1			7
SER	11	1	1	1	14
SF	4				4
SGCD	35		1	1	37
SPCI					0
SPPA					0
SRHS	31	15	24	17	87
SSFFS	212	14	100		326
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>59</b>	<b>217</b>	<b>52</b>	<b>963</b>
	<b>66%</b>	<b>6%</b>	<b>22,53%</b>		

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero del 2018 se radicaron en total de novecientos sesenta y tres (963) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 11 de febrero de 2018, donde se evidencia que 635 (66%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 59 (6%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 52 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 217 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de febrero y marzo de 2018, como se reporta en el seguimiento semanal.



## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la vigencia 2018, la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia cambio la metodología de seguimiento a las peticiones registradas ante la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual se hará para las peticiones radicadas semanalmente.

En cuanto al informe mensual se presentará dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes de terminado el mes.

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.

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 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.

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.

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.

**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)