

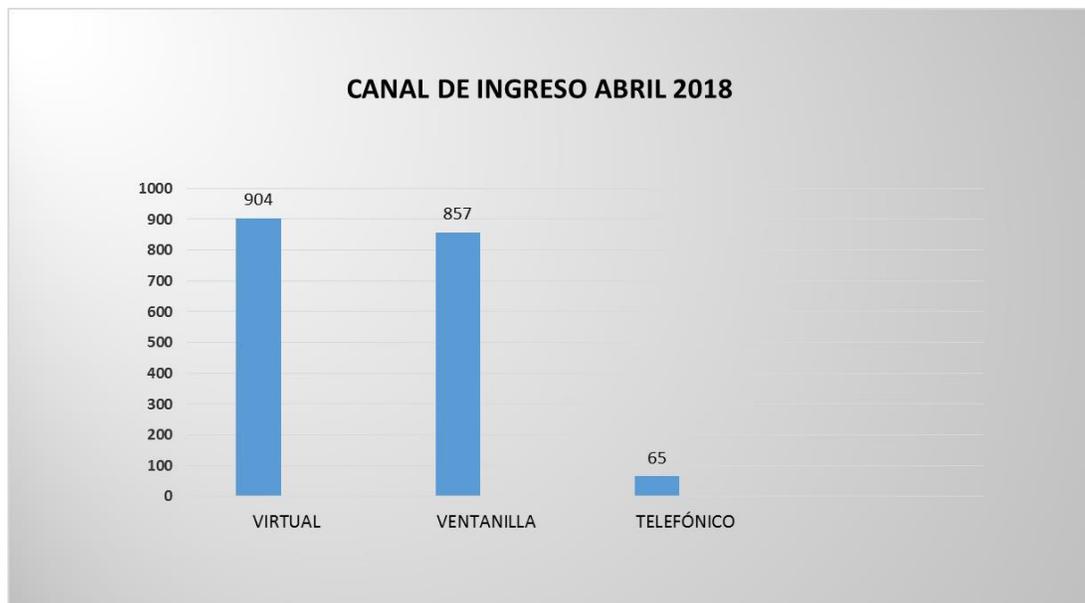
## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL 2018

El presente informe describe las PQR'S registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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 abril 2018



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

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2018, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil ochocientos veintiséis (1826) 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 857 (46,9%), mediante el canal virtual 904 (49,5%); y 65 (3,6%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que la ciudadanía esta utilizando con mayor frecuencia los canales virtuales para radicar las diferentes peticiones, las cuales son recibidas a través 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 “Bogotá te escucha”, siendo este último el más utilizado por la ciudadanía con 464 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<br>ABRIL 2018 |                 |             |             |                  |                  |
|--|-----------------|-------------|-------------|------------------|------------------|
| TEMA   | AFECTACIÓN      | TOTAL TEMA  | % POR TEMA  | TOTAL AFECTACIÓN | % POR AFECTACIÓN |
| ATMOSFÉRICO  | AIRE            | 614         | 34%         | 228              | 12%              |
|  | AUDITIVA        |             |             | 273              | 15%              |
|  | VISUAL          |             |             | 113              | 6%               |
| FORESTAL   | MADERAS         | 601         | 33%         | 3                | 0%               |
|  | PODA/TALA       |             |             | 598              | 33%              |
| HÍDRICO  | VERTIMIENTOS    | 157         | 9%          | 119              | 7%               |
|  | RESIDUOS        |             |             | 31               | 1,7%             |
|  | MINERIA         |             |             | 6                | 0,3%             |
|  | SUELO           |             |             | 0                | 0%               |
|  | HIDROCARBUROS   |             |             | 0                | 0%               |
|  | CANTERAS        |             |             | 1                | 0%               |
| SECTOR PÚBLICO   | ESCOMBROS       | 78          | 4%          | 47               | 3%               |
|  | LLANTAS         |             |             | 5                | 0%               |
|  | INFRAESTRUCTURA |             |             | 20               | 1,1%             |
|  | RESID HOSP      |             |             | 6                | 0%               |
| FAUNA  | DOMESTICOS      | 37          | 2%          | 0                | 0%               |
|  | SILVESTRE       |             |             | 37               | 2,0%             |
| ECOSISTEMAS  | HUMEDALES       | 58          | 3%          | 58               | 3%               |
| ECOURBANISMO   | LLANTAS         | 8           | 0%          | 0                | 0,0%             |
|  | ECOURBANISMO    |             |             | 8                | 0,4%             |
| OTROS  | OTROS           | 273         | 15%         | 273              | 15%              |
| <b>TOTAL</b>   |                 | <b>1826</b> | <b>100%</b> | <b>1826</b>      | <b>100%</b>      |

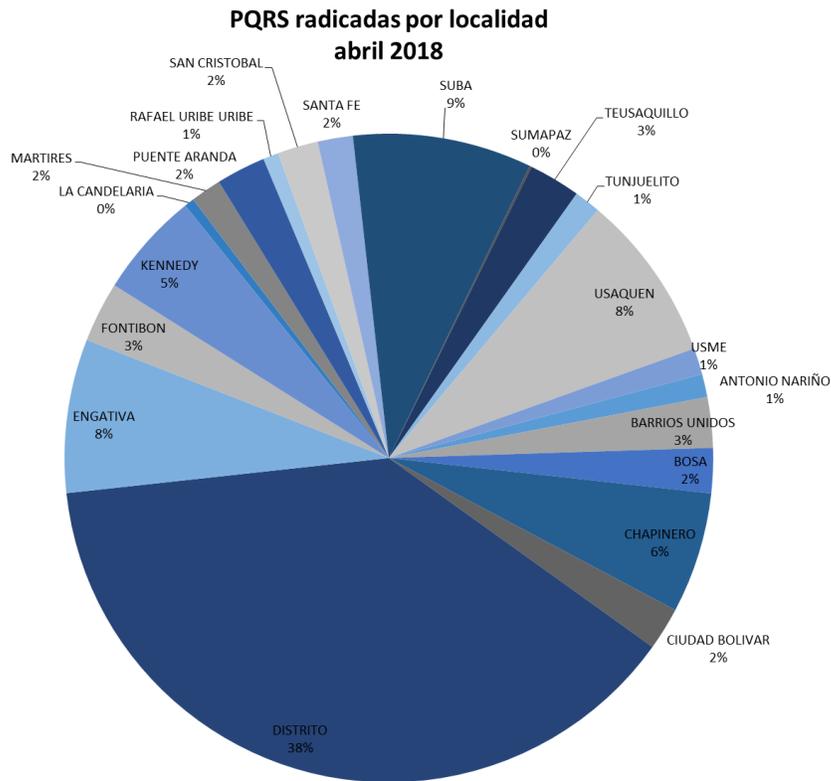
**Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia**

La tabla N° 1 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de marzo, generando como resultado que el mayor número de reclamaciones son causadas por la tala o poda de árboles en espacio público o privado registrando 598 PQR'S, las cuales representan el 33% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por afectaciones causadas auditiva, aire, visual y por último vertimientos.

Dado lo anterior las SSFFS, SRHS, SCASP, SCAAV son las que reciben 80% 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 PQR'S por localidad abril 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, Engativá, Chapinero y Kennedy 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 abril 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 AL 30 DE ABRIL DE 2018 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---|
| DCA          | 16                                | 8                                | 12                        | 3                               | 39  |
| DGA          | 8                                 |                                  |                           |                                 | 8   |
| DGC          | 4                                 | 4                                | 4                         | 1                               | 13  |
| DLA          | 8                                 |                                  | 1                         |                                 | 9   |
| DPSIA        | 4                                 |                                  | 2                         |                                 | 6   |
| DS           |                                   |                                  |                           |                                 | 0   |
| OAC          | 2                                 |                                  |                           |                                 | 2   |
| OCI          |                                   |                                  |                           |                                 | 0   |
| OPEL         | 11                                |                                  | 1                         | 1                               | 13  |
| SC           | 11                                |                                  | 1                         | 1                               | 13  |
| SCAAV        | 388                               | 23                               | 201                       | 2                               | 614   |
| SCASP        | 77                                | 4                                | 28                        | 3                               | 112   |
| SEGAE        | 20                                |                                  | 3                         | 2                               | 25  |
| SER          | 38                                | 7                                | 5                         | 4                               | 54  |
| SF           | 2                                 |                                  |                           |                                 | 2   |
| SGCD         | 62                                | 2                                | 43                        | 2                               | 109   |
| SPCI         | 2                                 |                                  |                           |                                 | 2   |
| SPPA         | 2                                 |                                  | 1                         |                                 | 3   |
| SRHS         | 80                                | 14                               | 207                       | 14                              | 315   |
| SSFFS        | 314                               | 15                               | 157                       | 1                               | 487   |
| <b>TOTAL</b> | <b>1049</b>                       | <b>77</b>                        | <b>666</b>                | <b>34</b>                       | <b>1826</b>                                     |
|              | <b>57%</b>                        | <b>4%</b>                        | <b>36%</b>                | <b>2%</b>                       |   |

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril del 2018 se radicaron en total de mil ochocientos veintiséis (1826) peticiones, a las cuales se les realizo seguimiento el 07 de mayo de 2018, donde se evidencia que 1049 (57%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 77 (4%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 34 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 666 derechos de petición se encuentran termino para dar respuesta en los meses de mayo y junio de 2018, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.



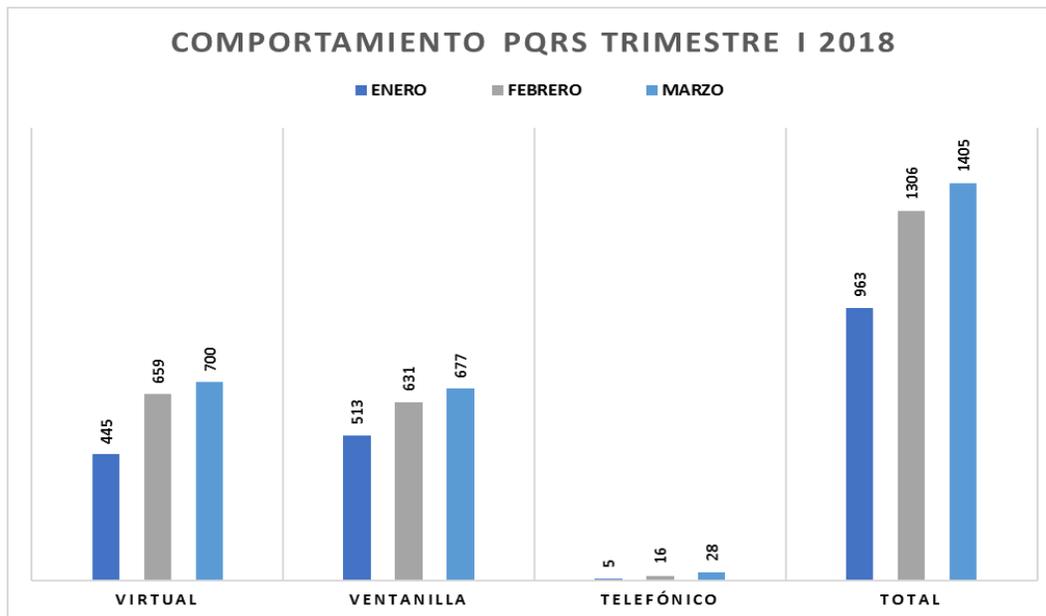
**Tabla N° 4** Valor porcentual tramite Derechos de Petición abril 2018

| OFICINA      | DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO | DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO | DP SIN RESPUESTA | DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO | TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------------------------|---|
| DCA          | 41%                               | 21%                              | 31%              | 8%                                 | 39  |
| DGA          | 100%                              | -                                | -                | -                                  | 8   |
| DGC          | 31%                               | 31%                              | 31%              | 8%                                 | 13  |
| DLA          | 89%                               | -                                | 11%              | -                                  | 9   |
| DPSIA        | 67%                               | -                                | 33%              | -                                  | 6   |
| DS           | -                                 | -                                | -                | -                                  | 0   |
| OAC          | 100%                              | -                                | -                | -                                  | 2   |
| OCI          | -                                 | -                                | -                | -                                  | 0   |
| OPEL         | 85%                               | -                                | 8%               | 8%                                 | 13  |
| SC           | 85%                               | -                                | -                | 8%                                 | 13  |
| SCAAV        | 63%                               | 4%                               | 33%              | 0,3%                               | 614   |
| SCASP        | 69%                               | 4%                               | 25%              | 3%                                 | 112   |
| SEGAE        | 80%                               | -                                | 12%              | 8%                                 | 25  |
| SER          | 70%                               | 13%                              | 9%               | 7%                                 | 54  |
| SF           | 100%                              | -                                | -                | -                                  | 2   |
| SGCD         | 57%                               | 2%                               | 39%              | 2%                                 | 109   |
| SPCI         | -                                 | -                                | -                | -                                  | 2   |
| SPPA         | 67%                               | -                                | 33%              | -                                  | 3   |
| SRHS         | 25%                               | 5%                               | 66%              | 4%                                 | 316   |
| SSFFS        | 65%                               | 3%                               | 32%              | 0,2%                               | 486   |
| <b>Total</b> |                                   |                                  |                  |                                    | <b>1826</b>                                     |

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que la gestión de las PQRS ha mejorado en cuanto a sus tramite; aunque cabe resaltar que existe dependencias con un bajo número de peticiones asignadas y su porcentaje de incumplimiento es alto.

## 5. ANALISIS PQRS TRIMESTRE I 2018

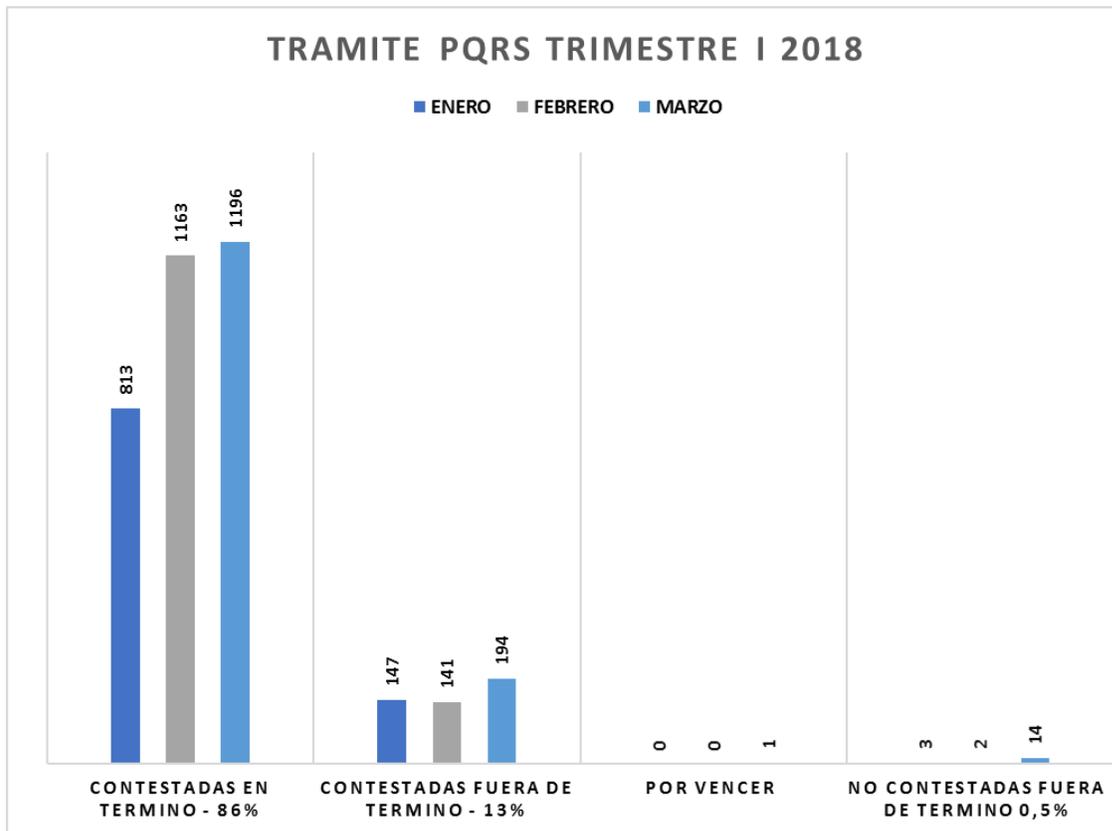
**Gráfico N° 3** Comportamiento PQRS trimestre I 2018



En el primer trimestre del 2018 y de acuerdo con el gráfico N° 3, se puede observar que la cantidad de PQRS recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente han aumentado en un 3% mes a mes, también nos permite deducir que la ciudadanía prefiere los canales virtuales y el canal presencial (ventanilla) para solicitar tramites y servicios respecto a temas ambientales en el Distrito Capital.

Teniendo en cuenta la información anterior y según los seguimientos realizados y a la fecha del 07-05-2018, las diferentes áreas de la SDA han tramitado el 86% correspondiente a 3172 PQRS en el primer trimestre en términos de ley, en cuanto al 13% equivalente a 482 han sido respondidas fuera de termino, mientras el 0,5% igual a 19 peticiones se encuentran vencidas y sin respuesta a la fecha, ver Gráfico 4.

**Gráfico N° 3** Tramite PQRS Trimestre I 2018



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la vigencia 2018, la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia cambió 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 10 días hábiles siguientes de terminado el mes.

Se solicita informar a la Coordinación de Atención al Ciudadano y Correspondencia por qué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas de los meses de enero, febrero, marzo y abril, además de dar trámite.



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.

Para el proceso de radicación Forest – SDQS, se dio la directriz de crear todos los procesos, con el fin que las estadísticas y los datos suministrados en los aplicativos concuerden, sumado a que esto genera transparencia de la gestión ante la ciudadanía, lo anterior bajo memorando interno 2018IE74398.

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

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*  
*Mayra Alejandra Leguizamón Acevedo* -*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)