

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL JULIO 2021

El presente informe describe las peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones de acuerdo con las competencias de la entidad según procedimiento: Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

Cabe aclarar que las peticiones ciudadanas y de grupos de valor registradas a partir del 30 de marzo de 2020, sufrieron una variación en los términos legales para su resolución, por motivo de la contingencia sanitaria declarada en el país por COVID-19 establecidas en el Decreto Nacional 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, de manera atenta se indica que la parametrización para las peticiones registradas a partir del 30/03/2020 y hasta el 31 de agosto de 2021, es la siguiente:

| Tipología | Ley 1755 de 2015 | Decreto 491 de 2020 |
|---|------------------|---------------------|
| Consulta | 30 | 35 |
| Denuncias por actos de corrupción | 15 | 30 |
| Derecho de petición de interés general | 15 | 30 |
| Derecho de petición de interés particular | 15 | 30 |
| Felicitación | 15 | 30 |
| Queja | 15 | 30 |
| Reclamo | 15 | 30 |
| Sugerencia | 15 | 30 |
| Solicitud de acceso a la información | 10 | 20 |
| Solicitud de copia | 10 | 20 |

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021, se registraron a través de los canales de atención un total de mil seiscientos veintiocho (1628) peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

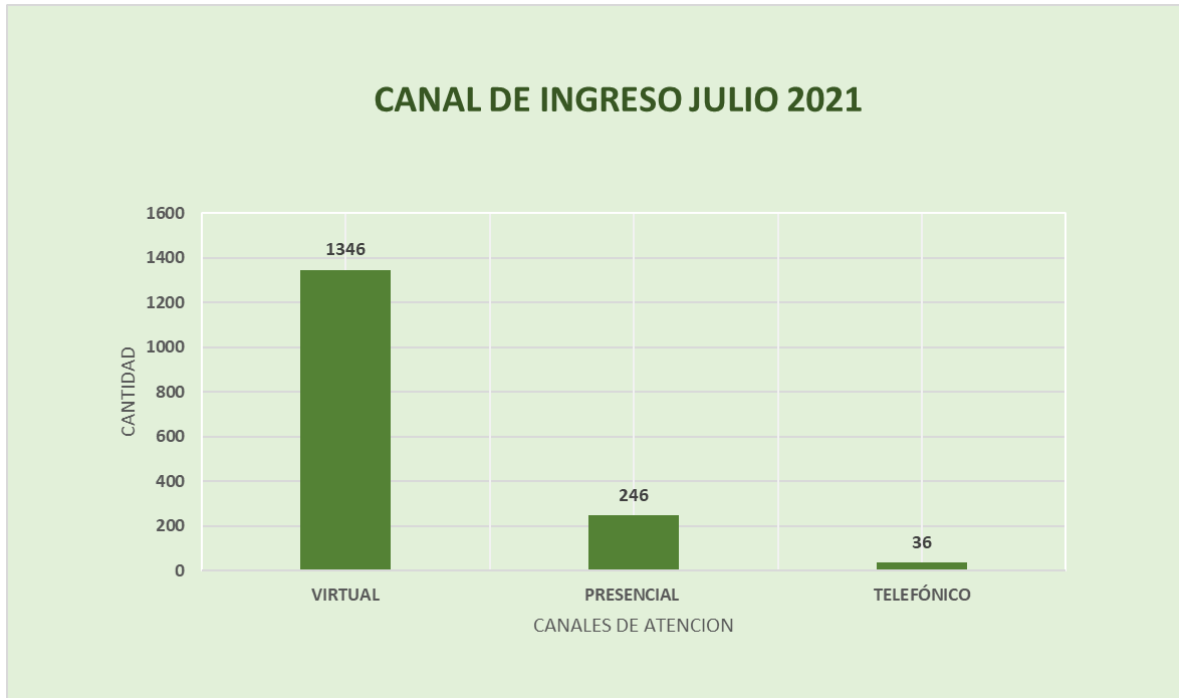
Tabla N° 1 Peticiones por clasificación y cantidad

| NOMBRE | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 1628 | 100% |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1105 | 67,9% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 411 | 25,2% |
| RECLAMOS | 102 | 6,3% |
| CONSULTAS | 4 | 0,2% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 3 | 0,2% |
| QUEJAS | 1 | 0,1% |
| FELICITACIONES | 2 | 0,1% |

Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1346 (83%), en cuanto a el canal telefónico 36 (2%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo de 246 (15%) registros, ya que se han habilitado los puntos de atención presencial bajo la “nueva normalidad” en la ciudad de Bogotá.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso



Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

| CANALES DE ATENCION | | |
|---------------------|--------------------|------|
| VIRTUAL | CORREO ELECTRONICO | 1038 |
| | REDES SOCIALES | 4 |
| | BOGOTA TE ESCUCHA | 304 |
| PRESENCIAL | | 246 |
| TELEFÓNICO | | 36 |
| TOTAL | | 1628 |

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

Tabla N° 2 Clasificación por afectación y tema.

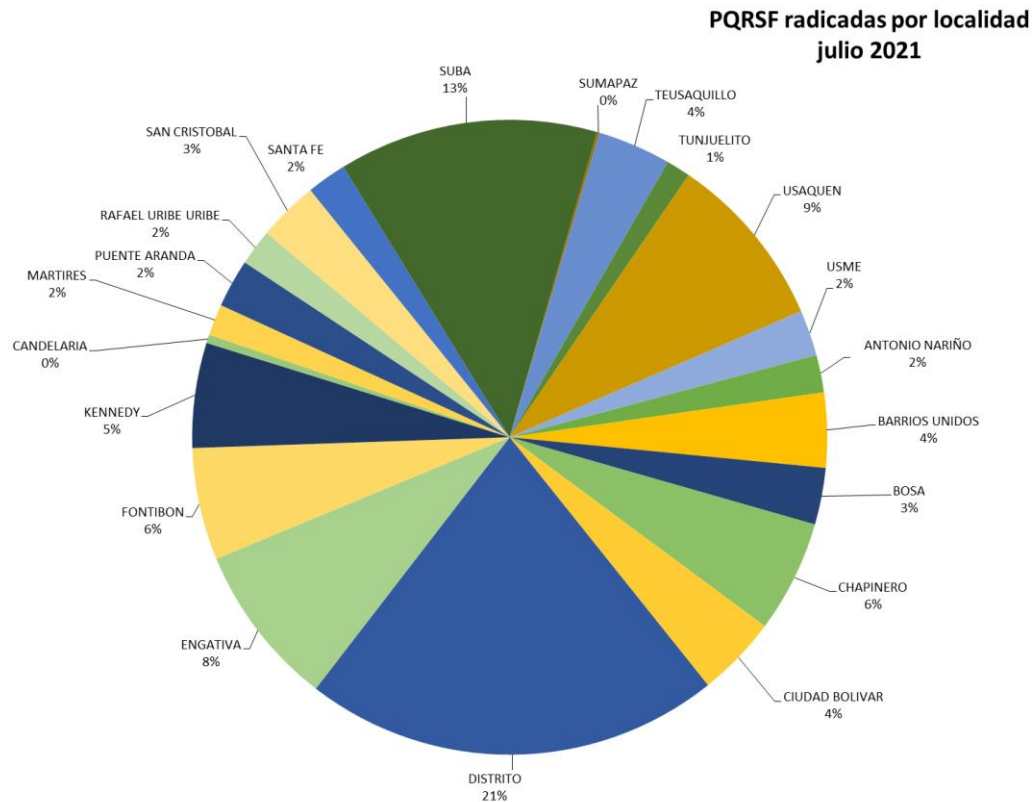
| CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN JULIO 2021 | | | | | |
|--|--------------------------|-------------|-------------|------------------|------------------|
| TEMA | AFECTACIÓN | TOTAL TEMA | % POR TEMA | TOTAL AFECTACIÓN | % POR AFECTACIÓN |
| ATMOSFÉRICO | AIRE | 424 | 26% | 106 | 7% |
| | AUDITIVA | | | 267 | 16% |
| | VISUAL | | | 51 | 3% |
| FORESTAL | MADERAS | 573 | 35% | 8 | 0% |
| | PODA/TALA | | | 565 | 35% |
| HÍDRICO | VERTIMIENTOS | 90 | 6% | 55 | 3% |
| | RESPEL | | | 30 | 1,8% |
| | MINERIA | | | 3 | 0,2% |
| | CANTERAS | | | 2 | 0% |
| SECTOR PÚBLICO | ESCOMBROS | 111 | 7% | 50 | 3% |
| | LLANTAS | | | 10 | 1% |
| | INFRAESTRUCTURA | | | 37 | 2,3% |
| | RESIDUOS HOSPITALARIOS | | | 14 | 1% |
| FAUNA | SILVESTRE | 42 | 3% | 42 | 3% |
| PLANEACIÓN AMBIENTAL | OTROS | 34 | 2% | 34 | 2,1% |
| ECOSISTEMAS | HUMEDALES | 152 | 9% | 152 | 9% |
| ECOURBANISMO | LLANTAS | 33 | 2% | 0 | 0,0% |
| | ECOURBANISMO | | | 33 | 2,0% |
| INCIDENCIA DISCIPLINARIA | INCIDENCIA DISCIPLINARIA | 0 | 0% | 0 | 0,0% |
| ADMINISTRATIVO | OTROS | 158 | 10% | 158 | 10% |
| LEGAL | OTROS | 11 | 1% | 11 | 1% |
| TOTAL | | 1628 | 100% | 1628 | 100% |

Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de julio se generó como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 565 peticiones, las cuales representan el 35%, seguida por la contaminación auditiva registrando 267 peticiones que representa el 16%, temas administrativos con un total de 158 equivalentes a un 10% y los temas pertenecientes a los ecosistemas de la ciudad 152 peticiones equivalentes a un 9% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 74% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía y grupos de valor ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

1.3. PETICIONES POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 Peticiones localidad



Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

El gráfico N° 2 es generado a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas y de grupos de valor, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 2) de acuerdo con el registro la localidad de Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Fontibón y Kennedy quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

1.4. SEGUIMIENTO

Tabla N° 3 Seguimiento julio 2021.

| OFICINA | DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO | DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO | DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO | DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO | TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE JULIO 2021 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| DCA | 60 | 1 | 52 | | 113 |
| DGA | 6 | | 1 | | 7 |
| DGC | 11 | | 4 | | 15 |
| DLA | 7 | 1 | 4 | | 12 |
| DPSIA | 7 | | 1 | | 8 |
| DS | 1 | | | | 1 |
| OAC | 1 | | | | 1 |
| OCI | | | | | 0 |
| OPEL | 24 | | 1 | | 25 |
| SC | 12 | | 3 | | 15 |
| SCAAV | 360 | | 61 | | 421 |
| SCASP | 99 | | 15 | | 114 |
| SEGAE | 31 | | | | 31 |
| SER | 71 | 14 | 53 | 12 | 150 |
| SF | 12 | | 1 | | 13 |
| SGCD | 1 | | 1 | | 2 |
| SPCI | 1 | | | | 1 |
| SPPA | 4 | | 1 | | 5 |
| SRHS | 61 | | 26 | | 87 |
| SSFFS | 152 | 2 | 451 | 2 | 607 |
| TOTAL | 921 | 18 | 675 | 14 | 1628 |
| | 57% | 1% | 41% | 1% | |

Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021 se radicaron en total de mil seiscientos sesenta veintiocho (1628) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 17 de agosto de 2021 a las 12:02m, donde se evidencia que 921 (57%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 18 (1%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 14 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 675 peticiones se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de agosto y septiembre de 2021, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las peticiones por dependencia.

Tabla N° 4 Valor porcentual julio 2021

| OFICINA | DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO | DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO | DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO | DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO | TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE JULIO 2021 |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| DCA | 53% | 1% | 46% | - | 113 |
| DGA | 86% | - | 14% | - | 7 |
| DGC | 73% | - | 27% | - | 15 |
| DLA | 58% | 8% | 33% | - | 12 |
| DPSIA | 88% | - | 13% | - | 8 |
| DS | - | - | - | - | 1 |
| OAC | 100% | - | - | - | 1 |
| OCI | - | - | - | - | 0 |
| OPEL | 96% | - | - | - | 25 |
| SC | 80% | - | 20% | - | 15 |
| SCAAV | 85,5% | - | 14,5% | - | 421 |
| SCASP | 87% | - | 13% | - | 114 |
| SEGAE | 100% | - | - | - | 31 |
| SER | 47% | 9% | 35% | 8% | 150 |
| SF | 92% | - | 8% | - | 13 |
| SGCD | 50% | - | 50% | - | 2 |
| SPCI | 100% | - | - | - | 1 |
| SPPA | 80% | - | 20% | - | 5 |
| SRHS | 70% | - | 30% | - | 87 |
| SSFFS | 25,0% | 0,3% | 74,3% | 0,3% | 607 |
| Total | | | | | 1628 |

1.5. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda que los términos de las peticiones registradas a partir del 30 marzo de 2020, se extendieron para resolver peticiones hasta el 31 de agosto de 2021 Decreto Nacional 491 de 2020 por emergencia sanitaria, esto se ve reflejado en el aplicativo FOREST y las alarmas semanales para dar cumplimiento en los criterios de calidad, claridad, calidez y oportunidad.
- b. Modelo de respuesta para las diferentes peticiones que ingresen a través de los canales de atención que se disponen, lo anterior con el fin que exista transparencia y trazabilidad para el ciudadano.
 1. Datos parte peticionaria o entidad.
 2. Referencia: Clara, Número De Radicado Forest y número SDQS si lo tiene
 3. Saludo
 4. Contenido:
 - Objeto de la petición
 - Actividades realizadas o a realizar
 - Número de proceso de PQRS para seguimiento
 - Nombre del ingeniero que realizó o realizará la visita
 - Fecha de visita
 - No usar tecnicismos
 - Verificar el estilo fuente (homogénea) y redacción
 - Resultados obtenidos
 - Acciones a realizar
 5. Cierre
 6. Agradecimiento
 7. Datos de contacto de la SDA o del Grupo para posterior seguimientoAnexos
- c. Para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se solicita que las respuestas a peticiones por parte de los procesos 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.

1.6. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaría Distrital de Ambiente como entidad del Distrito se apegó a la nueva medida de la ciudad de Bogotá D.C., se mantiene habilitados los canales virtual, telefónico y presencial en los CADES, SUPERCADES y la sede principal de la siguiente manera:

PBX:

- 3778899

Líneas de atención móviles:

- 3186298934
- 3187347330
- 3183119279
- 3187167852
- 3188067103
- 3184665621
- 3185479224
- 3188278703

Correo:

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Redes sociales:

- Instagram: ambiente_bogota
- Facebook: Ambiente Bogotá - @AmbienteBogota
- Twitter: Secretaría de Ambiente - @Ambientebogota

Puntos de atención presencial:

<http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion>

Se solicita informara la Subsecretaria General y de Control Disciplinario, porqué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas, además se solicita dar trámite inmediato.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a las alarmas semanales enviados por el Grupo de Quejas y Reclamos.

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)

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)

2. PETICIONES ENTES DE CONTROL

En esta segunda parte del informe se describen las peticiones IAS registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021, con fecha de seguimiento 15 de agosto de 2021 a las 8:00 a.m., estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente, dando cumplimiento al procedimiento Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

Las peticiones IAS, provenientes de los Entes de Control, se clasificadas como:

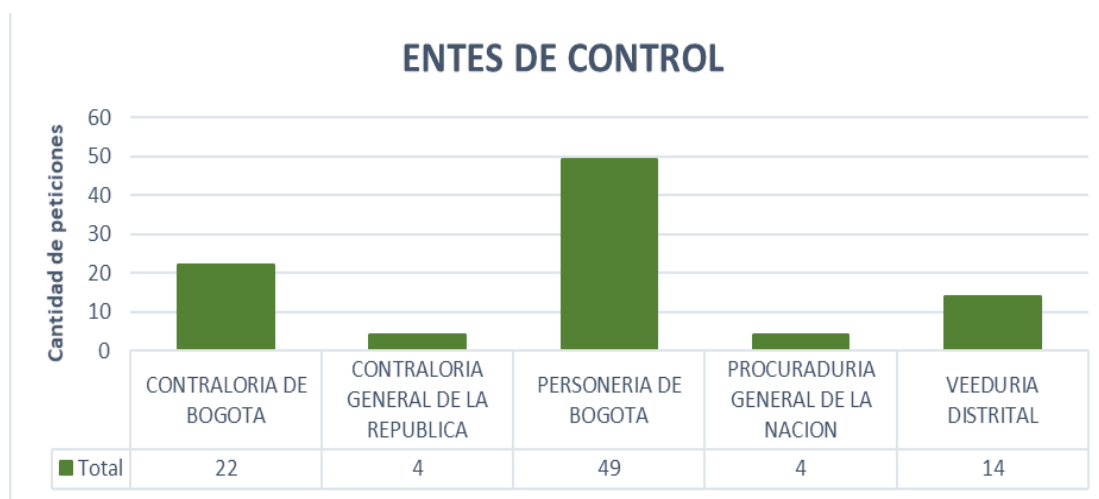
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

Dicha información se ve reflejada en el reporte Base de registro IAS del aplicativo Forest, donde se visualizan las peticiones IAS. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de los entes de Control (Personería, Veeduría, Procuraduría y Contraloría) competentes de la entidad.

2.1. CLASIFICACIÓN Y CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IAS

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021 se registraron 93 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico N° 3 Peticiones Entes de Control



Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

En este período, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

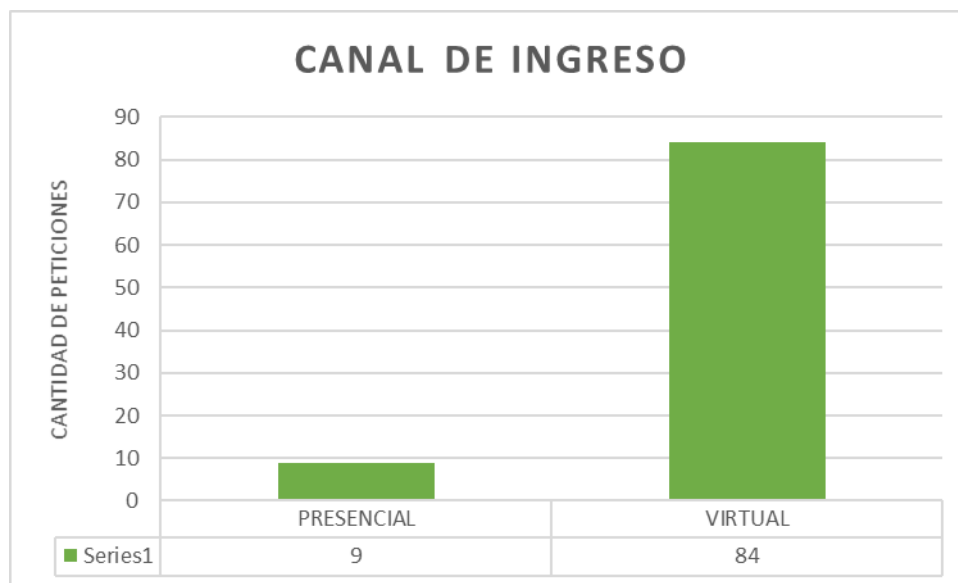
Tabla N° 5 Peticiones IAS por cantidad

| TRAMITES | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| Peticiones IAS (3 días hábiles) | 10 | 11% |
| Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles) | 5 | 5% |
| Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles) | 77 | 83% |
| Consulta (Art. 14) (30 días hábiles) | 1 | 1% |
| TOTAL | 93 | 100% |

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

Para este periodo se registró a través del canal virtual 84 peticiones (90%), canal presencial 9 peticiones (10%); el canal virtual sigue siendo el más concurrido de acuerdo con el estado de contingencia sanitaria declarada en el país por COVID-19.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS julio 2021



Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

2.2. CLASIFICACIÓN

DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO A LAS DEPENDENCIAS

Tabla N° 6 Clasificación de las IAS por dependencia

| DEPENDENCIA | RESPUESTA EN TERMINO | RESPUESTA FUERA DE TERMINO | TOTAL | % PORCENTAJE PETICIONES GESTIONADAS |
|--------------|----------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------------|
| DCA | 1 | 1 | 2 | 2% |
| DGC | | 8 | 8 | 9% |
| DPSIA | 2 | 1 | 3 | 3% |
| DLA | 2 | 1 | 3 | 3% |
| SSFFS | 17 | 2 | 19 | 20% |
| OCI | 9 | | 9 | 10% |
| OPEL | 3 | | 3 | 3% |
| DESPACHO | 1 | | 1 | 1% |
| SC | 1 | 1 | 2 | 2% |
| SCAAV | 12 | 5 | 17 | 18% |
| SCASP | 1 | | 1 | 1% |
| SER | 3 | 4 | 7 | 8% |
| SRHS | 7 | | 7 | 8% |
| SGCD | 10 | 1 | 11 | 12% |
| TOTAL | 69 | 24 | 93 | 100% |

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

La tabla N° 6 describe las peticiones de acuerdo con las dependencias de la entidad, para el mes de julio se generó como resultado que el mayor número de peticiones son atendidas por la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con 19 correspondiente al 20%, seguidos de la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y visual con 17 correspondiente al 18% y la Subsecretaría General y de Control Disciplinario con 11 correspondiente al 12%.

2.3. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones IAS, los informes diarios y las alarmas semanales para dar cumplimiento en los criterios de calidad, claridad, calidez y oportunidad.
- b. Revisar las peticiones asignadas a los funcionarios y contratistas de cada dependencia, cada uno es el responsable de evaluar si la petición requiere o no respuesta, si no requiere respuesta debe finalizar el proceso para que no quede pendiente en el reporte.
- c. Recordar a los funcionarios y contratistas que no se realizan traslados internos por memorando, sino que se debe devolver el proceso al reparto de las peticiones IAS para poder realizar la reasignación.
- d. Para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se solicita que las respuestas a peticiones por parte de los procesos 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

2.4. CONCLUSIONES

A partir de enero del 2021 se están enviando el informe diario de las peticiones que ingresan de los Entes de Control y alarma semanal de peticiones que se encuentran sin respuesta en término y fuera de término dar trámite inmediato con los criterios de Calidad, Claridez, Coherencia y Oportunidad.

Revisar los procesos que no se han finalizado a la fecha, que ya cuentan con respuesta, que son oficios que no necesitan respuesta o que son peticiones que ya se respondieron con otro número de radicado para finalizarlo y evitar que sigan apareciendo en el reporte Base de Registro IAS.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a las peticiones IAS con base a las alarmas semanales enviadas por el Grupo de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control

DEFINICIONES

Derecho de petición ante autoridades reglas generales

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Aprobó: *Julio Cesar Pulido Puerto – Subsecretario General y de Control Disciplinario*

Revisó: *Ana Milena Gual Diazgranados – Coordinadora Atención al Ciudadano*

Elaboró: *Adriana González Rodríguez - Profesional Universitario*
Mayra Alejandra Leguizamón - Profesional Universitario
Edwin Esteban Rojas Sánchez – Profesional Universitario