INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL AGOSTO 2024

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 agosto 2024, 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.

Los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban.

Modalidad de la petición	Términos para resolver las distintas modalidades de petición
Petición de documentos y de información: Solicitud información – copias.	**10 días siguientes a su recepción**
Regla General: • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Felicitación. • Derechos de petición. • Denuncia por actos de corrupción.	**15 días siguientes a su recepción**
Consulta	**30 días siguientes a su recepción**

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANAL DE INGRESO

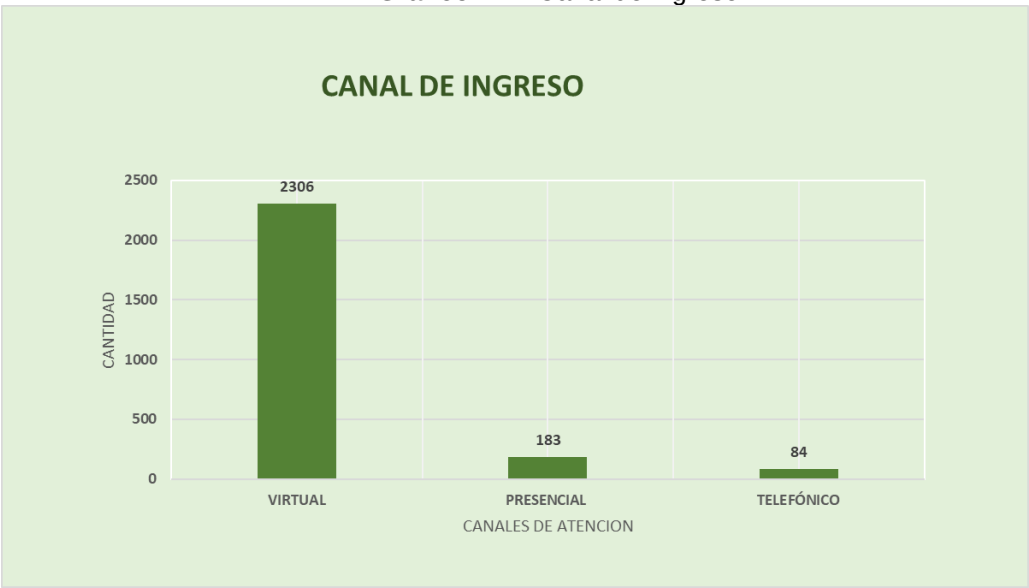
El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024, se registraron a través de los canales de atención un total de 2573 peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	**2573**	**100%**
DERECHO DE PETICIÓN	2033	79,0%
SOLICITUD DE INFORMACION	449	17,5%
RECLAMOS	72	2,8%
CONSULTAS	8	0,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	0,2%
QUEJAS	4	0,2%
FELICITACIONES	2	0,1%

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

Gráfico N° 1 Canal de ingreso



Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

1.2. BOGOTA TE ESCUCHA – SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Bogotá te escucha es una herramienta de la Alcaldía Mayor de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. A través del Sistema se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital. Adicional, Bogotá te escucha posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las exigencias de los niño, niñas, adolescentes y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad, lo anterior de acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014.

Para el periodo del mes agosto de 2573 del total de las peticiones registradas ante la entidad, se registraron en Bogotá te escucha 1971 peticiones, mientas que 305 peticiones no fueron registradas en el sistema por ser peticiones entre entidades o temas administrativos.

NOMBRE	NÚMERO	%
TOTAL	**2573**	**100%**
REGISTRADAS	2152	84%
NO REGISTRADAS	421	16%

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

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

Tabla N° 2 Clasificación por afectación y tema.

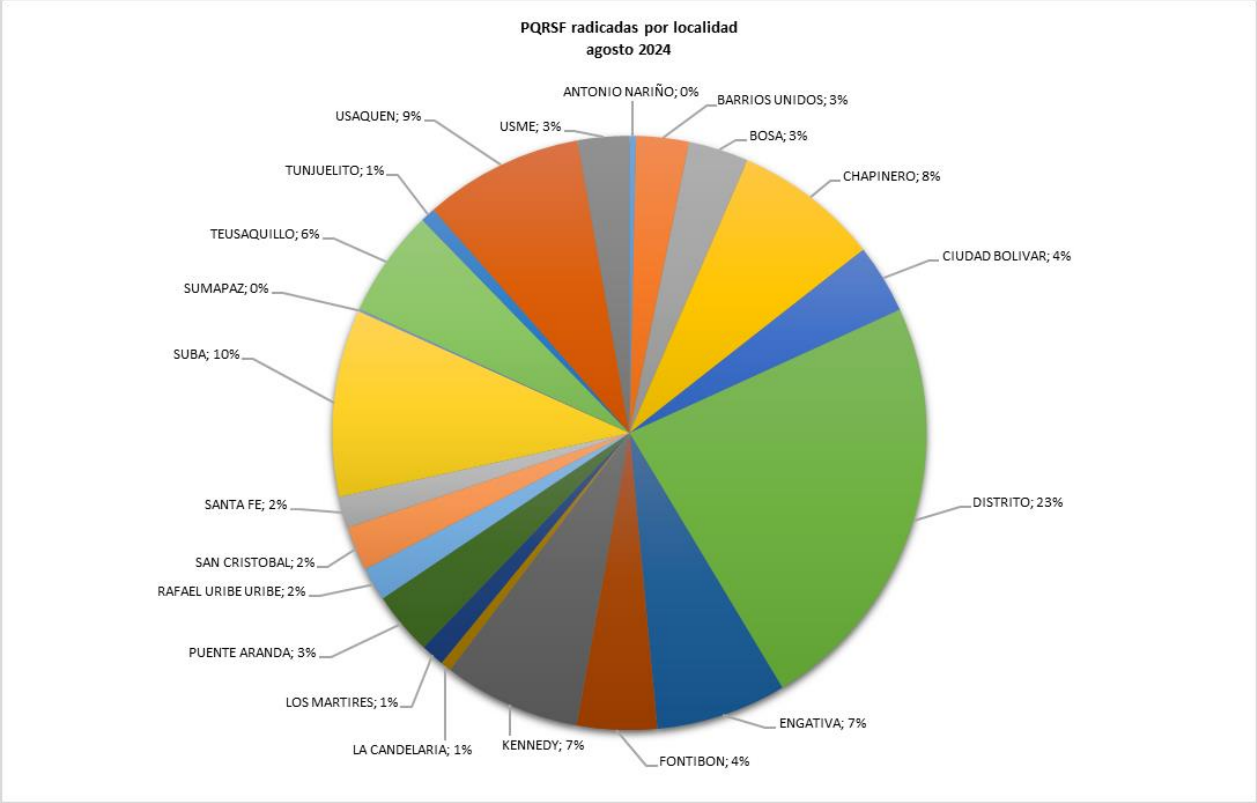
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN					
TEMA	**AFECTACIÓN**	**TOTAL TEMA**	**% POR TEMA**	**TOTAL AFECTACIÓN**	**% POR AFECTACIÓN**
ATMOSFÉRICO	AIRE	632	25%	143	6%
	AUDITIVA			327	13%
	VISUAL			162	6%
FORESTAL	MADERAS	962	37%	10	0%
	PODA/TALA			952	37%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	97	4%	59	2%
	RESPEL			30	1,2%
	MINERIA			5	0,2%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	215	8%	76	3%
	LLANTAS			17	1%
	INFRAESTRUCTURA			92	3,6%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			30	1%
FAUNA	SILVESTRE	60	2%	60	2%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	86	3%	86	3,3%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	155	6%	155	6%
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO	61	2%	61	2,4%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0%	1	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	293	11%	293	11%
LEGAL	OTROS	11	0%	11	0%
TOTAL		**2573**	**100%**	**2573**	**100%**

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de agosto 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 952 peticiones, las cuales representan el 37%, seguida por la contaminación auditiva registrando 327 que representan el 13% y los temas administrativos 293 peticiones equivalentes a un 11% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS, SSFFS y SER son las que reciben 82% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía y grupos de valor ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

1.4. PETICIONES POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 Peticiones localidad



Fuente: Base registro PQRF- 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, Chapinero, Engativá y Kennedy quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

1.5. SEGUIMIENTO

Tabla N° 3 Seguimiento agosto 2024.

DEPENDENCIA	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 AGOSTO DE 2024
DCA	114	20		**4**	**138**
DGA	12	3		**1**	**16**
DGC	2	2			**4**
DLA	10	8			**18**
DPSIA	7		1		**8**
DS		1			**1**
OAC	3				**3**
OCDI	2				**2**
OCI					**0**
OPEL	73				**73**
SC	61	14		**6**	**81**
SCAAV	343	119		**167**	**629**
SCASP	175	47		**3**	**225**
SEGAE	60	3		**1**	**64**
SER	108	36		**1**	**145**
SF	21			**1**	**22**
SG	6	1		**1**	**8**
SPCI	1				**1**
SPPA	12	1			**13**
SRHS	91	5		**1**	**97**
SSFFS	998	16	9	**2**	**1025**
TOTAL	**2099**	**276**	**10**	**188**	**2573**
	81,6%	**10,7%**	**0,4%**	**7,3%**	

Fuente: Base registro PQRF- Aplicativo Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto se radicaron en total de 2573 peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 30 de septiembre de 2024 a las 10:12 am, donde se evidencia que 2099 (81,6%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 276 (10,7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 188 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de término (7,3%); mientras que 10 peticiones se encuentran en termino para dar respuesta en el mes octubre de 2024, 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 agosto 2024

EPENDENCIA	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 AGOSTO DE 2024
DCA	83%	14%	-	3%	**138**
DGA	75%	19%	-	6%	**16**
DGC	50%	50%	-	-	**4**
DLA	56%	44%	-	-	**18**
DPSIA	88%	-	13%	-	**8**
DS	-	100%	-	-	**1**
OAC	100%	-	-	-	**3**
OCDI	100%	-	-	-	**2**
OCI	-	-	-	-	**0**
OPEL	100%	-	-	-	**73**
SC	75%	17%	-	7%	**81**
SCAAV	55%	19%	-	27%	**629**
SCASP	78%	21%	-	1%	**225**
SEGAE	94%	5%	-	2%	**64**
SER	74%	25%	-	1%	**145**
SF	95%	-	-	5%	**22**
SG	75%	13%	-	13%	**8**
SPCI	100%	-	-	-	**1**
SPPA	92%	8%	-	-	**13**
SRHS	94%	5%	-	1%	**97**
SSFFS	97%	2%	1%	0%	**1025**
					2573

Cabe resaltar, que las dependencias con mayor volumen de peticiones gestionadas cuentan con un alto grado de incumplimiento de los términos de ley como lo es el caso de SSFFS que reciben el 40% de las peticiones que se registran a la entidad y la SCAAV que recibe el 25%.

1.6. RECOMENDACIONES

a. Los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las

b. Es necesario tener en cuenta que el derecho de petición se resuelve con la notificación de la respuesta al peticionario, tal como lo menciona la Sentencia de la Corte Constitucional C-951/14, en el aparte “Núcleo esencial del derecho de petición”, el cual establece:

"El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía [130]. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a [131]: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión. (...). (iv) Notificación de la decisión: El ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición[146], porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011[147]. “Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida.

1.7. CONCLUSIONES

Se mantiene habilitados los canales virtual, telefónico y presencial en los CADES, SUPERCADES y la sede principal los cuales pueden ser consultados a través del siguiente link:

https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/canales-de-atencion-y-pida-una-cita

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 Agosto de 2024, con fecha de seguimiento el 25 de septiembre de 2024 a la 4:22 p.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:

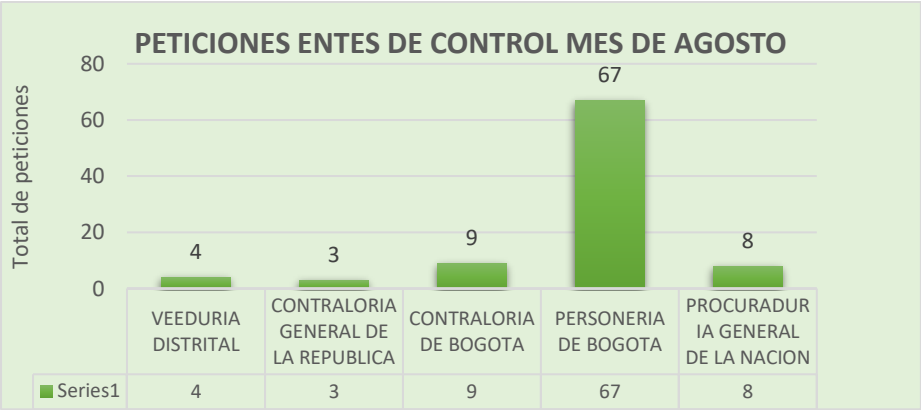
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de los entes de Control (Personería, Veeduría, Procuraduría y Contralorías) 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 Agosto de 2024 se registraron 91 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:

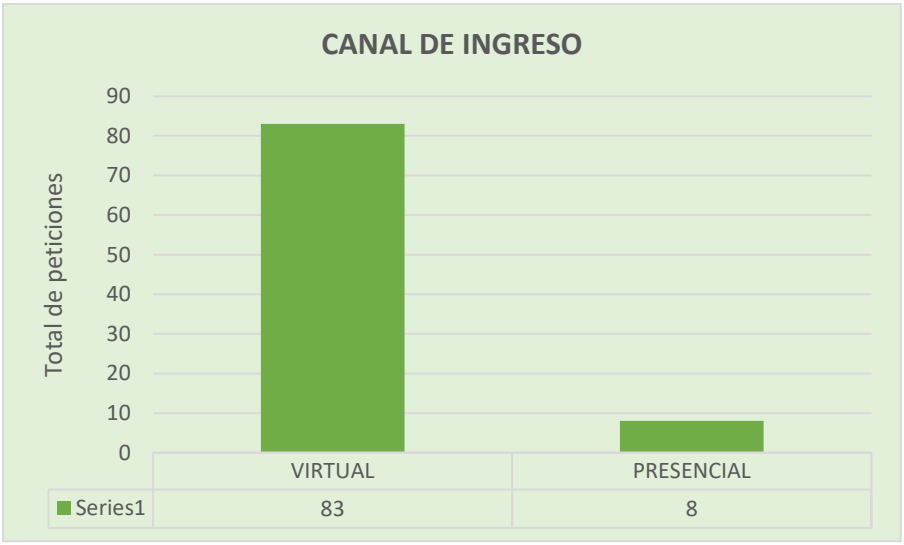
Tabla N° 5 Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	16	18%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	6	7%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	69	76%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	**91**	**100%**

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

Para este periodo se registró a través del canal virtual 83 peticiones con un (91%), y canal presencial 8 peticiones con un (9%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS Agosto 2024



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	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTAJE
DCA	12	1	1	14	13%
DGA	1	0	0	1	1%
DGC	7	0	0	7	8%
DPSIA	1	0	0	1	1%
DLA	3	1	0	4	3%
OCID	4	0	0	4	4%
SER	2	6	1	9	2%
SC	3	0	0	3	3%
OCI	4	0	0	4	4%
SCAAV	9	0	0	9	10%
SCASP	12	1	0	13	13%
SRHS	1	0	0	1	1%
SSFFS	15	0	0	15	16%
OPEL	1	0	0	1	1%
SEGAE	2	1	0	3	2%
SPPA	0	1	0	1	0%
SDA	1	0	0	1	1%
TOTAL	78	11	2	91	100%
	86%	12%	2%		

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

La tabla N° 6 muestra las peticiones asignadas a las dependencias de la entidad, para el mes de Agosto de 2024 se generó como resultado que el mayor número de peticiones fueron atendidas por la SSFFS correspondiente al 16%.

Es importante resaltar que para el mes de agosto a seguimiento de 25 de septiembre de 2024 se encontró un porcentaje de 12% de peticiones en respuesta fuera de término; y 2% en sin respuesta.

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, sí 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

e. Tener presente las alarmas semanales de las solicitudes de entes de control (IAS), a cada una de las dependencias que tienen asignadas solicitudes IAS, las cuales se envían desde el correo electrónico por el enlace de la Subsecretaria General, para dar cumplimiento al procedimiento PA09-PR04/versión 4 actualizado a 31 de diciembre de 2023 y dar cumplimiento a los días expuestos por los entes en cada oficio que ingresa.

2.4. CONCLUSIONES

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 remisorio 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**: **Jeronimo Juan Diego Rodriguez Rodriguez–** Subsecretario General*

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

***Elaboró: Adriana González Rodríguez** - Profesional Universitario*
***Laura Ximena Ariza Torres –** Profesional Universitario*