

## INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL MAYO 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 mayo 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 mayo de 2021, se registraron a través de los canales de atención un total de mil seiscientas (1600) peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

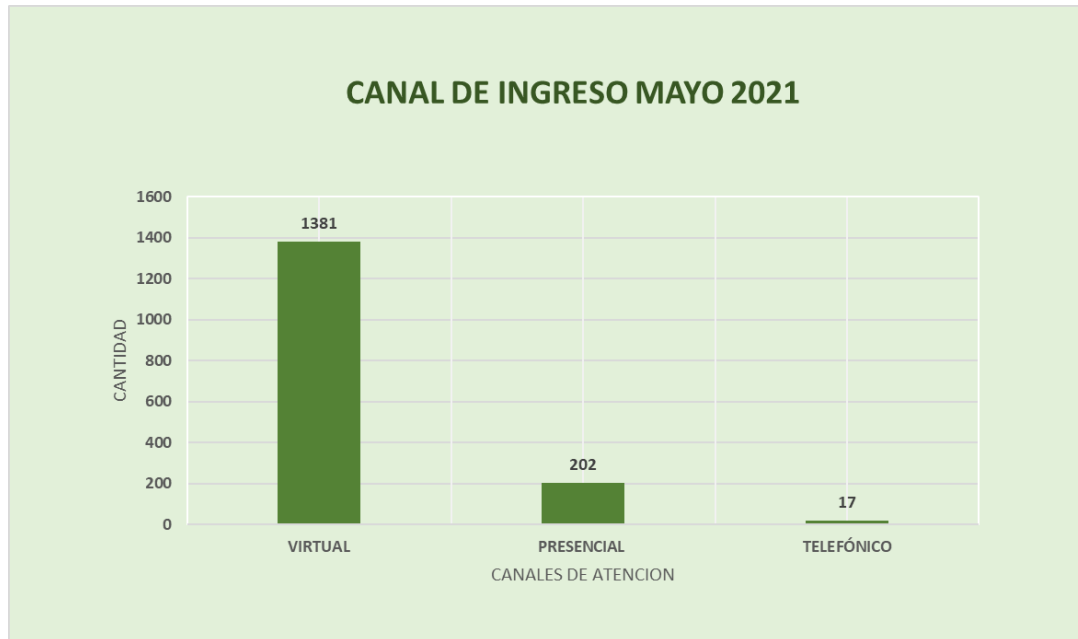
**Tabla N° 1** Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1600</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1132	70,8%
SOLICITUD DE INFORMACION	361	22,6%
RECLAMOS	100	6,3%
CONSULTAS	7	0,4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0,0%
QUEJAS	0	0,0%
FELICITACIONES	0	0,0%

**Fuente:** Base registro PQR- Aplicativo Forest

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1381 (86%), en cuanto a el canal telefónico 17 (2%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo de 202 (12%) 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 PQR- Aplicativo Forest**

CANALES DE ATENCION		
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	1072
	REDES SOCIALES	11
	BOGOTA TE ESCUCHA	298
PRESENCIAL		202
TELEFÓNICO		17
TOTAL		1600

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

Tabla N° 2 Clasificación por afectación y tema.

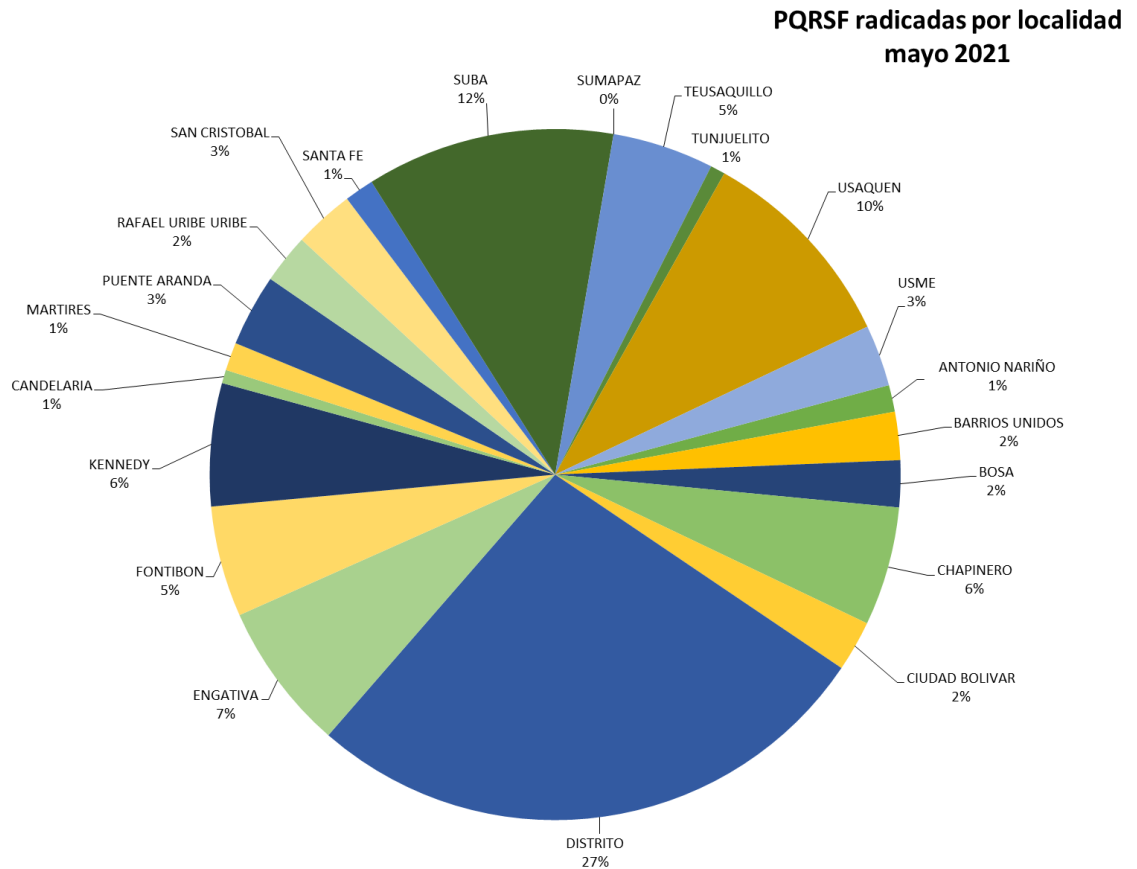
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN MAYO 2021					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	387	24%	131	8%
	AUDITIVA			204	13%
	VISUAL			52	3%
FORESTAL	MADERAS	552	35%	2	0%
	PODA/TALA			550	34%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	94	6%	55	3%
	RESPEL			31	1,9%
	MINERIA			6	0,4%
	CANTERAS			2	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	140	9%	67	4%
	LLANTAS			6	0%
	INFRAESTRUCTURA			47	2,9%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			20	1%
FAUNA	SILVESTRE	40	3%	40	3%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	26	2%	26	1,6%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	138	9%	138	9%
ECOURBANISMO	LLANTAS	36	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			36	2,3%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	0	0%	0	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	175	11%	175	11%
LEGAL	OTROS	12	1%	12	1%
<b>TOTAL</b>		<b>1600</b>	<b>100%</b>	<b>1600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de mayo 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 550 peticiones, las cuales representan el 34%, seguida por la contaminación auditiva registrando 204 peticiones que representa el 13% y los temas administrativos con 175 peticiones equivalentes a un 11% 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, Kennedy, Fontibón y Teusaquillo quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

#### 1.4. SEGUIMIENTO

Tabla N° 3 Seguimiento mayo 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 MAYO 2021
DCA	50	1	85		136
DGA	6				6
DGC	9				9
DLA	11	1	6		18
DPSIA	3				3
DS					0
OAC	2				2
OCI					0
OPEL	14				14
SC	25		2		27
SCAAV	289		91	1	381
SCASP	113		16		129
SEGAE	34	1	1		36
SER	86	5	48	5	144
SF	10		1		11
SGCD	3				3
SPCI					0
SPPA	2				2
SRHS	67	1	25		93
SSFFS	136		450		586
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>	<b>9</b>	<b>725</b>	<b>6</b>	<b>1600</b>
	53,8%	0,6%	45,3%	0,4%	

Fuente: Base registro PQR- Aplicativo Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2021 se radicaron en total de mil seiscientas (1600) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 17 de junio de 2021 a las 4:12 pm, donde se evidencia que 860 (53,8%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 9 (0,6%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 6 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 725 peticiones se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de junio y julio 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 mayo 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 MAYO 2021
DCA	37%	1%	63%	-	136
DGA	100%	-	-	-	6
DGC	100%	-	-	-	9
DLA	61%	-	33%	-	18
DPSIA	100%	-	-	-	3
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	2
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	14
SC	93%	-	7%	-	27
SCAAV	75,9%	-	23,9%	0,3%	381
SCASP	88%	-	12%	-	129
SEGAE	94%	3%	3%	-	36
SER	60%	3%	33%	3%	144
SF	91%	-	9%	-	11
SGCD	100%	-	-	-	3
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	2
SRHS	72%	1%	27%	-	93
SSFFS	23%	-	77%	-	586
<b>Total</b>					<b>1600</b>

### 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 apeg a la nueva medida de la ciudad de Bogotá D.C., se mantiene habilitados los canales virtual, telefónico y presencial en los CADES, SUPERCADDES 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](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co)

**Redes sociales:**

- Instagram: ambiente\_bogota
- Facebook: Ambiente Bogotá - @AmbienteBogota
- Twitter: Secretaría de Ambiente - @Ambientebogota

**Puntos de atención:**

Puntos de atención	Dirección	Horario de atención
Super CADE CAD	Carrera 30 N 25-90	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m Sabado 8 a.m.-12 m
CADE Viva Fontibón	Diagonal 16 N 104 - 51	Lunes a Viernes 7 a.m - 4 p.m
Super CADE Engativá	Transv 1138 N 66-54	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m
Super CADE Bosa	Calle 57 R sur N 72D-12	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m
Super CADE Manitas	Carrera 18 L calle 70 B 50 Sur	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m
Super CADE Américas	Av Carrera 86 N 43-55 sur	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m
Super CADE Suba	Av calle 145 N 103B-90	Lunes a Viernes 7 a.m - 5:30 p.m
Sede principal	Av Caracas N 54-38	Lunes a Viernes 9 a.m - 3:30 p.m
CADE Toberin	Carrera 21 No 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118	Lunes a Viernes 7 a.m - 4 p.m

A partir del 5 de diciembre de 2020 se realizó actualización al procedimiento en cual engloba peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control, para lo cual se solicita sea revisado y aplicar los lineamientos Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

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.

Frente a las respuestas de peticiones anónimas y tercero SDQS se recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del aplicativo Bogotá te escucha, 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.
- 3- Las peticiones en donde se visualice que el tercero es de nombre tercero SDQS, es por que el ciudadano no se puede registrar en el sistema, ya que no cuenta con los datos necesarios para esto, pero cuenta con datos de contacto por lo tanto no deben ser tramitadas como anónimos.

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 mayo de 2021, con fecha de seguimiento 15 de junio de 2021 a las 10:10 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:

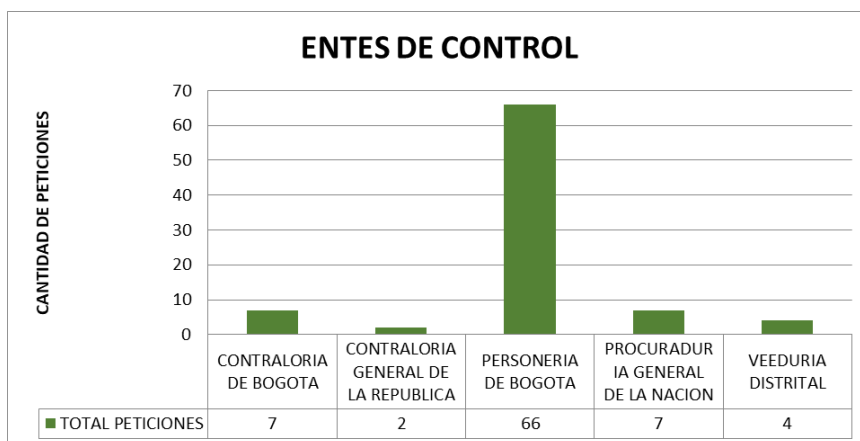
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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 mayo de 2021 se registraron 86 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:

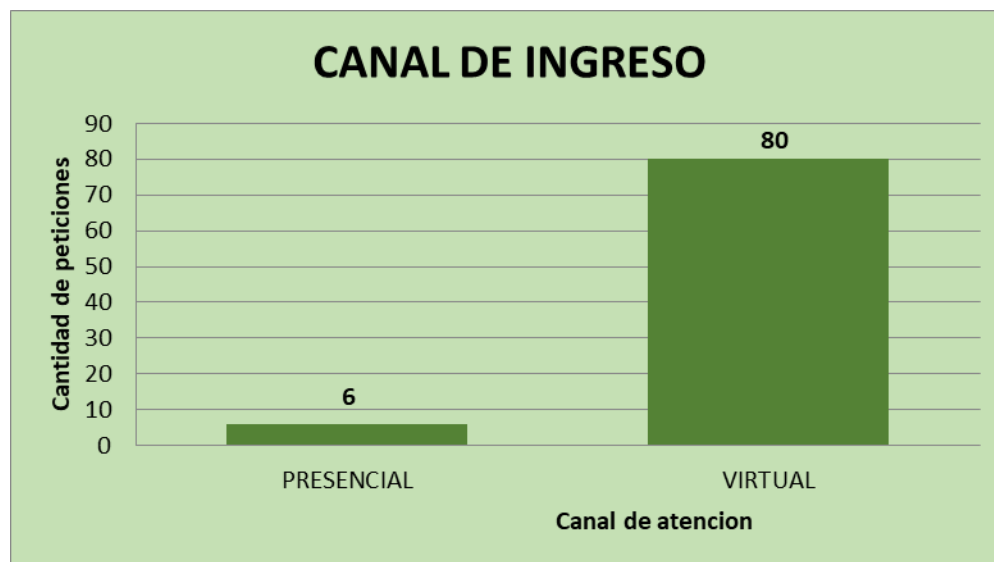
**Tabla N° 5** Peticiones IAS por cantidad

TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	7	8,14%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	1	1,16%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	77	89,53%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	1	1,16%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Base registro IAS- Aplicativo Forest

Para este periodo se registró a través del canal virtual 79 peticiones (92%), canal presencial 7 peticiones (8%); 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 mayo 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	%PETICIONES GESTIONADAS
DCA	5		5	6%
DGC		3	3	3%
DPSIA	2		2	2%
DLA	4	2	6	7%
SCAAV	10		10	12%
SSFFS	24	2	26	30%
OCI	4	1	5	6%
OPEL	1		1	1%
SC	1	1	2	2%
SCASP	3		3	3%
SER	7	4	11	13%
SEGAE	2		2	2%
SSRHS	4		4	5%
SF	1	1	2	2%
SGCD	4		4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>
	<b>84%</b>	<b>16%</b>		

Fuente: Base registro IAS- Aplicativo Forest

La tabla N° 6 muestra las peticiones asignadas a las dependencias de la entidad, para el mes de mayo se generó como resultado que el mayor número de peticiones son atendidas por la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con 26 peticiones correspondientes al 30%, seguidos por la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con 10 peticiones que equivalentes 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

### **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*