

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF AGOSTO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020, 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 según los requerimientos de la ciudadanía competentes con las competencias de la entidad.

Cabe aclarar que las peticiones 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 en Bogotá te escucha 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

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia



## 1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil doscientos noventa y cuatro (1294) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1294</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1007	77,8%
SOLICITUD DE INFORMACION	131	10,1%
RECLAMOS	150	11,6%
CONSULTAS	2	0,2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	0,2%
QUEJAS	2	0,2%
FELICITACIONES	0	0,0%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1267 (97,9%) y por canal telefónico 23 (1,8%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo, ya que se han ido habilitando los puntos de atención presencial paulatinamente bajo la “nueva normalidad” en la ciudad de Bogotá.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF agosto 2020



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia

## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

**Tabla N° 2** Clasificación de los PQRSF por afectación y tema.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN AGOSTO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	325	25%	101	8%
	AUDITIVA			176	14%
	VISUAL			48	4%
FORESTAL	MADERAS	442	34%	3	0%
	PODA/TALA			439	34%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	88	7%	59	5%
	RESPEL			22	1,7%
	MINERIA			5	0,4%
	CANTERAS			2	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	106	8%	53	4%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			37	2,9%
	RESID HOSP			12	1%
FAUNA	SILVESTRE	62	5%	62	5%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	8	1%	8	0,6%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	92	7%	92	7%
ECOURBANISMO	LLANTAS	13	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			13	1,0%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	0%	5	0,4%
ADMINISTRATIVO	OTROS	145	11%	145	11%
LEGAL	OTROS	8	1%	8	1%
<b>TOTAL</b>		<b>1294</b>	<b>100%</b>	<b>1294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

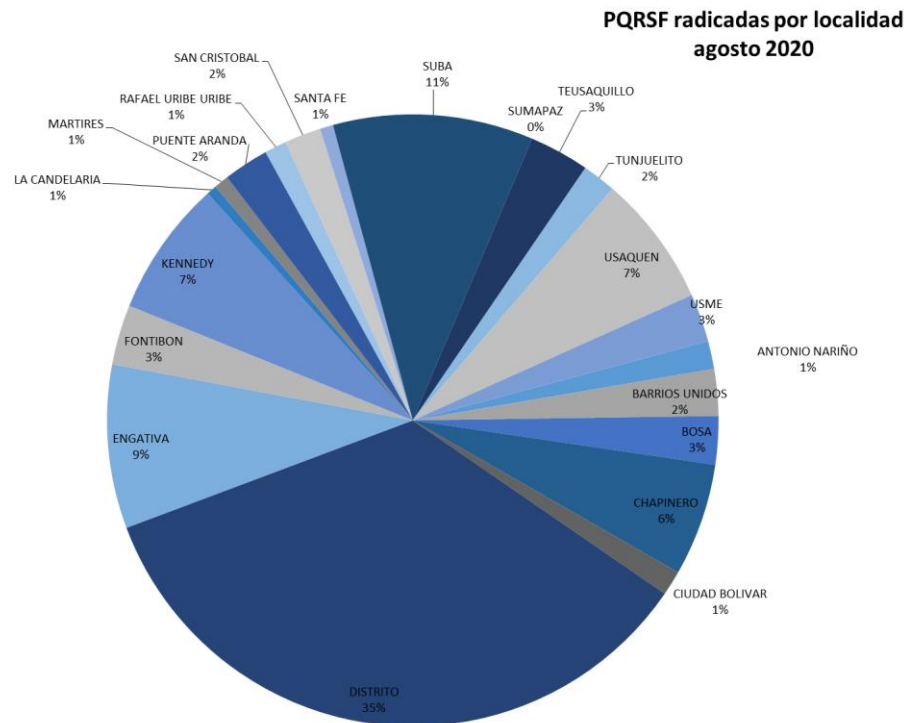
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de agosto, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 439 peticiones, las cuales representan el 34%, seguida por la contaminación auditiva registrando 176 peticiones que representa el 14%, las solicitudes administrativas con un 13% y la contaminación del aire con 101 peticiones equivalentes al 8% 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 74,3% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
www.ambientebogota.gov.co  
Bogotá D.C. Colombia



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

Gráfico N° 2 PQRSF por localidad agosto 2020



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 2) de acuerdo con la localidad, Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Usaquén y Kennedy quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado, temas auditivos y calidad del aire.

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia



#### 4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF agosto 2020.

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 AGOSTO 2020
DCA	25		29		54
DGA	5				5
DGC	4				4
DLA	4		6		10
DPSIA	4				4
DS					0
OAC					0
OCI					0
OPEL	13				13
SC	43		6		49
SCAAV	168		158		326
SCASP	90		13		103
SEGAE	13				13
SER	20	1	63	6	90
SF	9		1		10
SGCD	6		3		9
SPCI	2				2
SPPA			3		3
SRHS	70		22	2	94
SSFFS	164		341		505
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>1</b>	<b>645</b>	<b>8</b>	<b>1294</b>
	49%	0,1%	50%	1%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 se radicaron en total de mil doscientas noventa y cuatro (1294) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 15 de septiembre de 2020 a las 2:12 pm, donde se evidencia que 640 (49%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 1 (0,1%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 8 petición se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 645 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de septiembre y octubre de 2020, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.

Secretaría Distrital de Ambiente  
 Av. Caracas N° 54-38  
 PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
 Bogotá D.C. Colombia



**Tabla N° 4** Valor porcentual tramite PQRSF agosto 2020

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 AGOSTO 2020
DCA	46%	-	54%	-	54
DGA	100%	-	-	-	5
DGC	100%	-	-	-	4
DLA	40%	-	60%	-	10
DPSIA	100%	-	-	-	4
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	13
SC	88%	-	12%	-	49
SCAAV	52%	-	48%	-	326
SCASP	87%	-	13%	-	103
SEGAE	100%	-	-	-	13
SER	22%	1%	70%	7%	90
SF	90%	-	10%	-	10
SGCD	67%	-	33%	-	9
SPCI	100%	-	-	-	2
SPPA	-	-	100%	-	3
SRHS	74%	-	23%	2%	94
SSFFS	32%	-	68%	-	505
<b>Total</b>					<b>1294</b>

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza un mayor número de cumplimiento por la extensión en los términos para resolver peticiones dado por Decreto Nacional 491 de 2020.

Secretaría Distrital de Ambiente  
 Av. Caracas N° 54-38  
 PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
 Bogotá D.C. Colombia



## 5. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones registradas a partir del 30 marzo de 2020 a través de las alarmas semanales para su cumplimiento ante el ciudadano.
  - 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 seguimiento
- Anexos

## 6. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaria Distrital de Ambiente como entidad del Distrito se apega a la nueva medida de la ciudad de Bogotá D.C., se mantiene habilitados los canales virtual y telefónico y se atiende nuevamente de manera presencial de la siguiente forma:

- SuperCADE Suba de 9:00 a.m a 3:30 p.m
- SuperCADE 30 de 9:00 a.m a 3:30 p.m
- SuperCADE Americas de 9:00 a.m a 3:30 p.m
- SuperCade Bosa de 9:00 a.m a 3:30 p.m
- Sede Principal Av caracas # 54-38 de 9:00 a.m a 3:30 p.m

NOTA: Todos los puntos de atención se maneja pico y cedula

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia



Se realizaron los ajustes en el aplicativo Forest en el proceso de quejas y reclamos, correspondientes a las fechas con los nuevos términos de ley mientras duración de la emergencia sanitaria en el país, tal como se indica al inicio de este informe.

A partir del mes de septiembre de 2020 las áreas no tendrán que realizar la autoevaluación de los criterios de Calidad, Calidez, claridad y Oportunidad, ya que SGCD a través del grupo de Quejas y Reclamos realizara la evaluación.

Se solicita informar al Grupo de Quejas y Reclamos y a la Coordinación de Servicio a la Ciudadanía y Correspondencia, 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 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.
- 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 los reportes enviados por el Grupo de Quejas y Reclamos.

**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 Leguizamon** -Profesional Universitario

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia





## 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)

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia

