

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF SEPTIEMBRE 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre 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
Bogotá D.C. Colombia



1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil setecientos treinta y cinco (1735) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

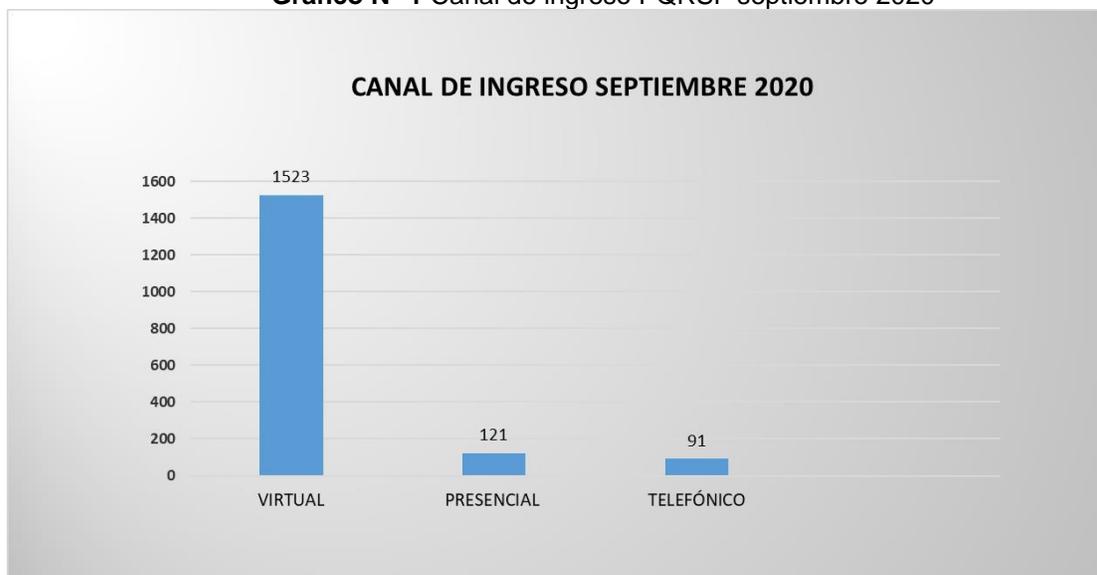
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1735	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1435	82,7%
SOLICITUD DE INFORMACION	99	5,7%
RECLAMOS	187	10,8%
CONSULTAS	7	0,4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	4	0,2%
QUEJAS	3	0,2%
FELICITACIONES	0	0,0%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1523 (87,8%), cabe aclarar que a partir del mes de septiembre se da inicio a la recepción de peticiones por las redes sociales de la Entidad, las cuales se ven reflejadas a través de este canal, en cuanto a canal telefónico 91 (5,2%), cabe aclarar que el canal presencial muestra registro bajo, 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 PQRSF septiembre 2020



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899
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 SEPTIEMBRE 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	488	28%	120	7%
	AUDITIVA			303	17%
	VISUAL			65	4%
FORESTAL	MADERAS	604	35%	6	0%
	PODA/TALA			598	34%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	122	7%	84	5%
	RESPEL			31	1,8%
	MINERIA			2	0,1%
	CANTERAS			5	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	158	9%	81	5%
	LLANTAS			10	1%
	INFRAESTRUCTURA			52	3,0%
	RESID HOSP			15	1%
FAUNA	SILVESTRE	73	4%	73	4%
PLANEACIÓN AMB	OTROS	15	1%	15	0,9%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	96	6%	96	6%
ECOURBANISMO	LLANTAS	20	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			20	1,2%
INCIDENCIA DISCI	INCIDENCIA DISCIPLI	4	0%	4	0,2%
ADMINISTRATIVO	OTROS	141	8%	141	8%
LEGAL	OTROS	14	1%	14	1%
TOTAL		1735	100%	1735	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

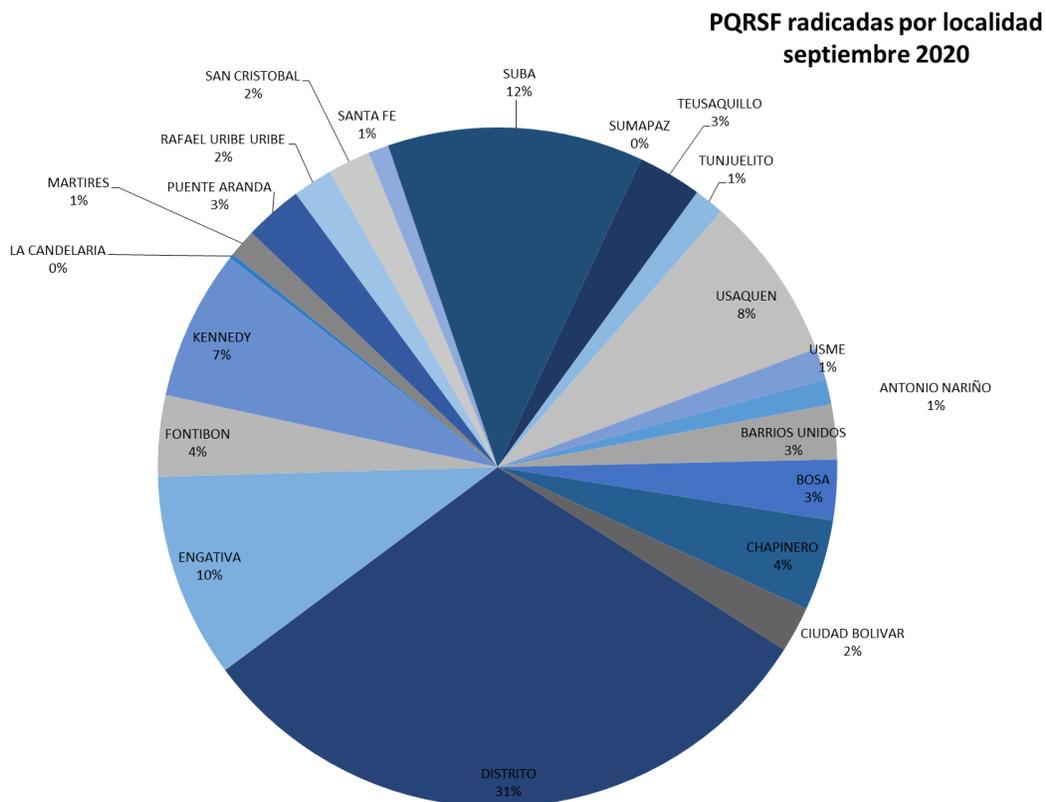
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de septiembre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 598 peticiones, las cuales representan el 34%, seguida por la contaminación auditiva registrando 303 peticiones que representa el 17%, 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 79,1% 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 septiembre 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, Engativá, Usaquén y Kennedy quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

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



4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF septiembre 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 30 DE SEPTIEMBRE 2020
DCA	20		40	2	62
DGA	6				6
DGC	5		1	1	7
DLA	14	1	2		17
DPSIA	5				5
DS					0
OAC					0
OCI	1				1
OPEL	8				8
SC	31		9		40
SCAAV	270	6	217		493
SCASP	146	1	12	1	160
SEGAE	19		1		20
SER	35		45	11	91
SF	8				8
SGCD	11	1	1		13
SPCI	1				1
SPPA	3				3
SRHS	68	2	48	5	123
SSFFS	134	1	539	3	677
TOTAL	785	12	915	23	1735
	45%	0,7%	53%	1%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2020 se radicaron en total de mil setecientos treinta y cinco (1735) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 19 de octubre de 2020 a las 6:12 pm, donde se evidencia que 785 (45%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 1 (0,7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 23 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 915 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de octubre y noviembre 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
 Bogotá D.C. Colombia



Tabla N° 4 Valor porcentual tramite PQRSF septiembre 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 30 DE SEPTIEMBRE 2020
DCA	32%	-	65%	3%	62
DGA	100%	-	-	-	6
DGC	71%	-	14%	14%	7
DLA	82%	6%	12%	-	17
DPSIA	100%	-	-	-	5
DS	-	-	-	-	0
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	1
OPEL	100%	-	-	-	8
SC	78%	-	23%	-	40
SCAAV	55%	1%	44%	-	493
SCASP	91%	1%	8%	1%	160
SEGAE	95%	-	5%	-	20
SER	38%	-	49%	12%	91
SF	100%	-	-	-	8
SGCD	85%	8%	8%	-	13
SPCI	100%	-	-	-	1
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	55%	2%	39%	4%	123
SSFFS	20%	0%	80%	0%	677
Total					1735

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
 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 en los CADES, SUPERCADER y la sede principal, los horarios se pueden consultar en la página web de la SDA.

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.

Habilita la recepción de peticiones a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se pueden identificar en el reporte del aplicativo forest e cual esta anexo a este documento.

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



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
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
Bogotá D.C. Colombia

