

## INFORME PQRF OCTUBRE 2020

El presente informe describe las PQRF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre 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

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

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil setecientas treinta y cinco (1735) PQRF, clasificadas de la siguiente manera:

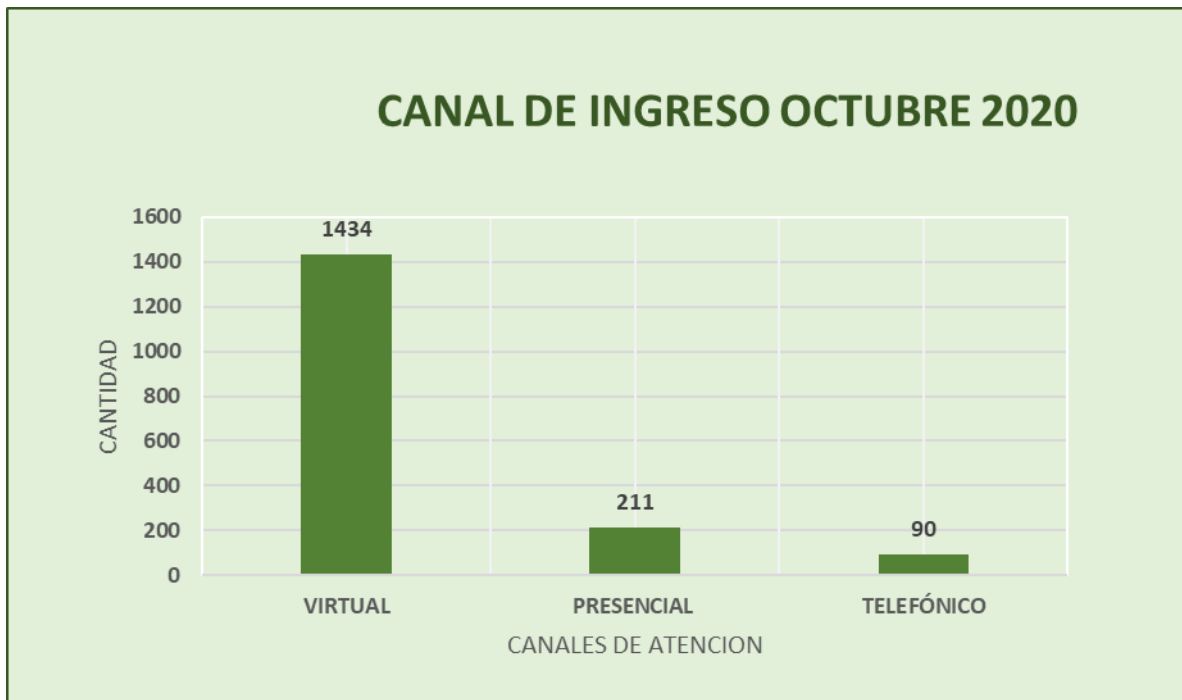
**Tabla N° 1 PQRF por cantidad**

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1735</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1404	80,9%
SOLICITUD DE INFORMACION	110	6,3%
RECLAMOS	199	11,5%
CONSULTAS	10	0,6%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	0,4%
QUEJAS	3	0,2%
FELICITACIONES	2	0,1%

**Fuente: Base de registro PQRF Forest**

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1434 (82,7%), en cuanto a canal telefónico 90 (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: Sede Principal Av. caracas # 54- 38, Supercade Suba, Supercade CAD, Supercade Américas, Supercade Bosa, Supercade Engativá, Supercade Manitas, Cade Toberín y Cade Fontibón.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRF octubre 2020



Fuente: Base de registro PQRF Forest

CANALES DE ATENCION		
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	969
	REDES SOCIALES	15
	BOGOTA TE ESCUCHA	450
PRESENCIAL		211
TELEFÓNICO		90
TOTAL		1735

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

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

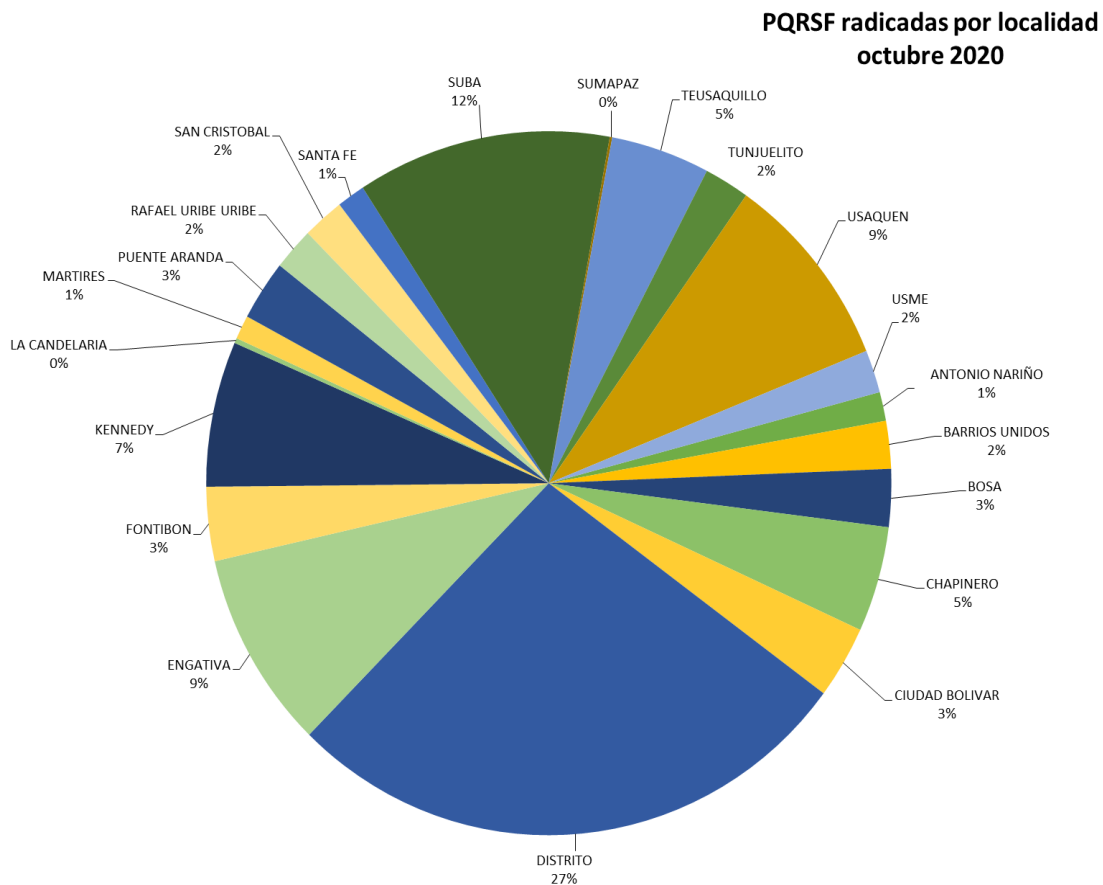
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN OCTUBRE 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	551	32%	170	10%
	AUDITIVA			295	17%
	VISUAL			86	5%
FORESTAL	MADERAS	554	32%	3	0%
	PODA/TALA			551	32%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	134	8%	94	5%
	RESPEL			31	1,8%
	MINERIA			6	0,3%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	163	9%	72	4%
	LLANTAS			11	1%
	INFRAESTRUCTURA			65	3,7%
	RESIDUOS HOSPITALARIOS			15	1%
FAUNA	SILVESTRE	81	5%	81	5%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	22	1%	22	1,3%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	92	5%	92	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	8	0%	1	0,1%
	ECOURBANISMO			7	0,4%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	123	7%	123	7%
LEGAL	OTROS	6	0%	6	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1735</b>	<b>100%</b>	<b>1735</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de registro PQRF Forest

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación, para el mes de octubre 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 551 peticiones, las cuales representan el 32%, seguida por la contaminación auditiva registrando 295 peticiones que representa el 17% y la contaminación del aire con 170 peticiones equivalentes a un 10% 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 80,8% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

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

Gráfico N° 2 PQRF por localidad octubre 2020



Fuente: Base de registro PQR Forest

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 el registro la localidad, Suba, Engativá, Usaquén, Kennedy, Chapinero y Teusaquillo quienes presentan mayor número de peticiones, en especial por concepto de arbolado y temas auditivos.

#### 4. SEGUIMIENTO PQRF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRF octubre 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 OCTUBRE 2020
DCA	13		56		69
DGA	8		1		9
DGC	14		3		17
DLA	5		5	1	11
DPSIA	4				4
DS	1				1
OAC	2				2
OCI					0
OPEL	10		3		13
SC	21				21
SCAAV	167		367		534
SCASP	120		43		163
SEGAE	18		2		20
SER	45	1	41	2	89
SF	12		1		13
SGCD	5		1		6
SPCI					0
SPPA	1				1
SRHS	84		45		129
SSFFS	36		597		633
<b>TOTAL</b>	<b>566</b>	<b>1</b>	<b>1165</b>	<b>3</b>	<b>1735</b>
	32,6%	0,1%	67,1%	0,2%	

Fuente: Base de registro PQRF Forest

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2020 se radicaron en total de mil setecientos treinta y cinco (1735) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 11 de noviembre de 2020 a las 11:12 am, donde se evidencia que 566 (33%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 1 (0,1%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 3 petición se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 1165 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de noviembre y diciembre de 2020, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.

**Tabla N° 4** Valor porcentual tramite PQRF octubre 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 OCTUBRE 2020
DCA	19%	-	81%	-	69
DGA	89%	-	11%	-	9
DGC	82%	-	18%	-	17
DLA	45%	-	45%	9%	11
DPSIA	100%	-	-	-	4
DS	100%	-	-	-	1
OAC	100%	-	-	-	2
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	77%	-	23%	-	13
SC	100%	-	-	-	21
SCAAV	31%	-	69%	-	534
SCASP	74%	-	26%	-	163
SEGAE	90%	-	10%	-	20
SER	51%	1%	46%	2%	89
SF	92%	-	8%	-	13
SGCD	83%	-	17%	-	6
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	1
SRHS	65%	-	35%	-	129
SSFFS	6%	-	94%	-	633
<b>Total</b>					<b>1735</b>

## 5. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones registradas a partir del 30 marzo de 2020, ya que se dio la extensión en los términos para resolver peticiones, 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



## 6. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaría 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, SUPERCADÉS y la sede principal.

Líneas de atención fijas:

- 3778810
- 3778812
- 3778872
- 3778804

Líneas de atención móviles:

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

Correo: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co)

Puntos de atención	Dirección	Horario de atención
Super CADE CAD	Carrera 30 N 25-90	Lunes a Viernes 9 a.m.-3 p.m Sabado 8 a.m.-12 m
Super CADE Engativá	Transv 113B N 66-54	
Super CADE Bosa	Calle 57 R sur N 72D-12	
Super CADE Manitas	Carrera 18 L calle 70 B 50 Sur	
Super CADE Américas	Av Carrera 86 N 43-55 sur	
Super CADE Suba	Av calle 145 N 105B-90	
Sede principal	Av Caracas N 54-38	Lunes a Viernes 9 a.m.-3 p.m
CADE Toberin	Carrera 21 No 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118	

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 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.

***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***

## **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)