

MEMORANDO

PARA: **CAROLINA URRUTIA VÁSQUEZ**
Secretaria Distrital de Ambiente
JULIO CESAR PULIDO
Subsecretario General y de Control Disciplinario
DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y JEFES DE OFICINA

DE: **SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**
Jefe oficina de Control Interno

ASUNTO: Envío Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones – Artículo 76, Ley 1474 Evaluación segundo semestre del 2020.

Reciban un respetuoso saludo.

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito el Informe resultante de la evaluación a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en la Secretaría Distrital de Ambiente durante el segundo semestre de 2020 de la SDA.

1. FUNDAMENTO LEGAL:

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaria Distrital de Ambiente.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Decreto 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*”.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Circular Conjunta N° 006 de 2017, de la Secretaría General y Veeduría Distrital tiene como asunto la implementación Formato de Elaboración y Presentación de informes de Quejas y Reclamos dispuso que "el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad".

2. METODOLOGIA:

Para la realización de este informe, se tomó como insumo los informes estadísticos mensuales de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario de la Secretaría de Ambiente.

A continuación, se relaciona en la Tabla 1, los números de radicados de cada uno de los informes correspondientes al segundo semestre del 2020:

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

Tabla No.1. Relación de Informes Mensuales remitidos por el grupo de Atención al Ciudadano

MES	CANTIDAD SOLICITUDES RECIBIDAS	INFORMES - RADICADO FOREST	FECHA
JULIO	1466	2020IE147623	01/09/2020
AGOSTO	1294	2020IE159245	17/09/2020
SEPTIEMBRE	1735	2020IE191535	29/10/2020
OCTUBRE	1735	2020IE205350	17/11/2020
NOVIEMBRE	1582	2020IE233311	21/12/2020
DICIEMBRE	1413	2021IE15606	27/01/2021
TOTAL	9225		

Fuente: aplicativo FOREST, Informes elaborados por el grupo de Atención al Ciudadano.

Se realizó la revisión de las actividades que componen el procedimiento PA09-PR03 "Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" Versión 3.

El insumo principal fue generado por el sistema FOREST (Base de datos SDQS), del grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente y las verificaciones se realizaron en el aplicativo Forest.

Para la revisión se tomó una muestra con base en el método muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población.

3. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRSF

De acuerdo con la información consolidada, revisada y analizada de los informes mensuales y la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, se observa, que la Secretaría de Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el segundo semestre de 2020 recibió un total de 9225 PQRSF.

En la tabla No. 2 se detalla lo recibido mes a mes por tipología en cada uno de los ítems, los cuales se clasifican como se muestra en la tabla N°2.

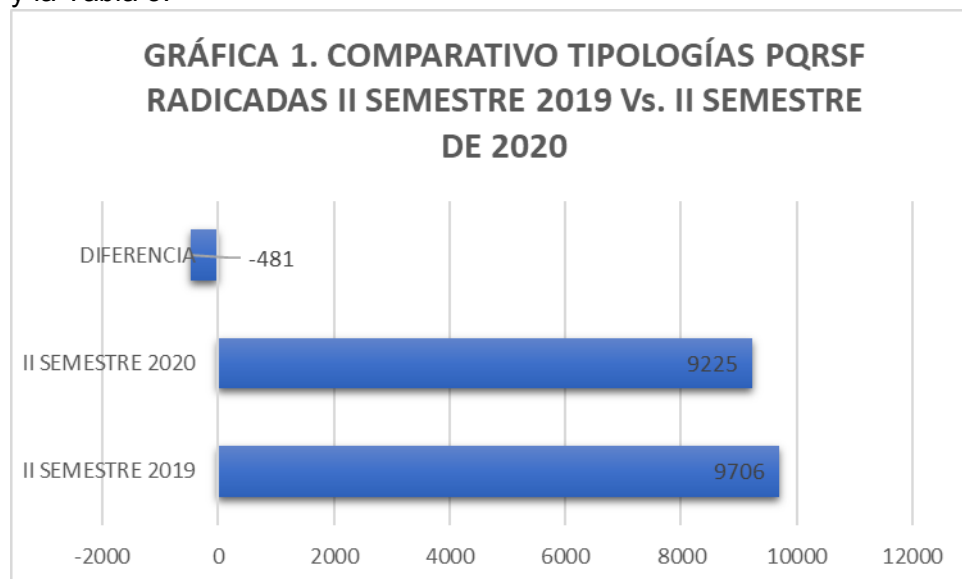
Tabla 2. TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020 - SEGUN BASE DE DATOS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Consultas	Derecho de Petición	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Traslado por no competencia	Total general
JULIO	5	1155	2	3	116	185		1466
AGOSTO	2	1007		2	150	131	2	1294
SEPTIEMBRE	7	1435		3	187	99	4	1735
OCTUBRE	10	1404	2	3	199	110	7	1735
NOVIEMBRE	4	1238	1	1	110	226	2	1582
DICIEMBRE	2	1150		2	98	160	1	1413
Total general	30	7389	5	14	860	911	16	9225

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano

4. COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL II SEMESTRE 2019 Y II SEMESTRE DE 2020.

Una vez revisado el análisis y efectuado el comparativo entre el II semestre de la vigencia 2019 y el II semestre de 2020, se evidenció una variación del -4,96%, en el segundo semestre de 2020, que corresponde a -481 PQRSF menos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Ambiente, como se observa en la gráfica N°1 y la Tabla 3.



Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Tabla 3. COMPARATIVO TIPOLOGÍAS PQRSF RADICADAS II SEMESTRE 2019 Vs. II SEMESTRE DE 2020								
MES	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Traslado por no competencia	TOTAL
II SEMESTRE 2019	42	8103	6	31	567	912	45	9706
II SEMESTRE 2020	30	7389	5	14	860	911	16	9225
DIFERENCIA	-12	-714	-1	-17	293	-1	-29	-481
COMPORTAMIENTO	-28,57	-8,81	-16,67	-54,84	51,68	-0,11	-64,44	-4,96

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la información se observa que para el segundo semestre de 2020 se incrementó en un 51.68% los reclamos.

Disminuyeron los traslados por no competencia en un 64,44%, quejas en 54,84%, seguido por consultas con un 28,57%, felicitaciones 16,67%, los derechos de petición 8,81% y las solicitudes de información en un 0,11%.

5. CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el segundo semestre de 2020, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los virtuales con un 88%, los presenciales con un 8%, mientras que el canal con menos registró es el telefónico con un 1%. Ver tabla 4.

Tabla 4. CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR PARTE DE LOS CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2020							
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL GENERAL	CORREO ELECTRONICO	REDES SOCIALES	SDQS	TOTAL VIRTUAL	PRESENCIAL	TELÉFONICO
Consultas	30	25		4	29		1
Derecho de Petición	7389	4310	22	2119	6451	604	334
Felicitaciones	5	4		1	5		
Quejas	14	8		5	13	1	
Reclamos	860	677		81	758	83	19
Solicitud de Información	911	705	5	134	844	64	3
Traslado por no competencia	16	12			12	4	

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

TOTAL	9225	5741	27	2344	8112	756	357
INGRESO		88%				8%	4%

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

6. DISTRIBUCIÓN POR LOCALIDADES Y RECURSOS POSIBLEMENTE AFECTADOS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

Respecto a las peticiones ciudadanas por localidad y recurso posiblemente afectado, es importante resaltar que la clasificación que aparece como “DISTRITO” son solicitudes que no tienen ubicación específica y encierran el tema a tratar de manera general.

Durante este segundo semestre de 2020, se observa que las solicitudes por recursos posiblemente afectados el mayor volumen se presentaron en temas **Forestales**, la concentración más alta está en la clasificación “Distrito”, seguido por las localidades Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero, Kennedy, Teusaquillo. En cuanto al recurso atmosférico la concentración más alta está en “Distrito” seguido de Engativá, Kennedy, Suba, Usaquén y Teusaquillo, como se puede ver en la tabla 5. El siguiente tema con un alto volumen de solicitudes es el administrativo con 881 y Sector Público con 840.

Tabla 5. AFECTACIÓN POR LOCALIDADES SEGÚN INFORMACIÓN BASE DE DATOS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SDA

LOCALIDAD	ADMINISTRATIVO	ATMOSFÉRICO	ECOSISTEMAS	ECOURBANISMO	FAUNA	FORESTAL	HIDRICO	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	LEGAL	OTROS	PLANEACIÓN AMBIENTAL	SECTOR PUBLICO	TOTAL
ANTONIO NARIÑO	8	76	2	1	3	22	6					5	123
BARRIOS UNIDOS	9	75	4		10	105	25					14	242
BOSA	10	81	18	1	14	65	18					24	231
CANDELARIA	1	16	1		1	10	1					1	31
CHAPINERO	44	137	22	6	11	203	21	1	6		2	54	507
CIUDAD BOLIVAR	24	44	25	1	18	56	28		1		4	17	218
DISTRITO	516	450	180	63	186	540	267	10	47		53	368	2680
ENGATIVA	28	340	31	6	35	284	34		1	1		35	795
FONTIBON	30	132	14	9	15	127	23				2	24	376
KENNEDY	34	285	26	7	25	192	47		2		3	44	665
LOS MARTIRES	15	50		1	6	29	23				1	8	133
PUENTE ARANDA	18	88	6		12	98	30		1			17	270
RAFAEL URIBE URIBE	9	49	6		7	66	6					6	149
SAN CRISTOBAL	8	29	34		7	83	8		2		1	19	191
SANTA FE	4	42	9			44	4		1		1	6	111
SUBA	45	263	60	5	36	523	52	1	1		3	64	1053
SUMAPAZ	1		5								1		7
TEUSAQUILLO	16	112	2	1	6	144	10				1	41	333
TUNJUELITO	17	52	10	1	9	36	23		1			13	162
USAQUEN	18	162	41	3	19	403	34		2		1	59	742
USME	26	35	56	1	4	38	14		1		10	20	205
TOTAL	881	2518	552	106	424	3068	674	12	66	1	83	840	9225

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

7. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Con base en los datos suministrados a corte 31 de diciembre de 2020, la Oficina de Control Interno de la SDA, consolido en la tabla 6, la información de PQRSF por dependencias.

TABLA 6. RADICADOS POR DEPENDENCIA SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

DEPENDENCIA	Consultas	Derecho de Petición	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Traslado por no competencia	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DCA	2	304			24	88		418	5
DGA	2	29			1	8		40	0,4
DGC		35			6	16		57	0,6
DLA	1	66		1	8	26		102	1
DPSIA		9	1	1	1	8		20	0,22
DS		3				1		4	0,04
OAC		5				1		6	0,07
OCI					1			1	0,01
OPEL	2	40			3	20		65	0,7
SC		174			27	14		215	2
SCAAV	7	2115	2		228	130	6	2488	27
SCASP	4	642			98	112	2	858	9,3
SEGAE	1	77			7	38		123	1,3
SER	2	390	1		23	123	1	540	6
SF	1	40			8	2		51	0,55
SGCD	1	23		9	4	3	3	43	0,47
SPCI		5				2		7	0,08
SPPA		3			2	5		10	0,1
SRHS	5	476	1	1	85	127		695	8
SSFFS	2	2953		2	334	187	4	3482	38
TOTAL	30	7389	5	14	860	911	16	9225	

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Las PQRSF recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente en el periodo comprendido entre el 01 de julio a 31 de diciembre de 2020 son 9.225, el mayor número de solicitudes para la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con 3.482 PQRSF que corresponden a un 38% y la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con 2.488 PQRSF que corresponde al 27% del total.

8. MUESTRA VERIFICADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con base en la matriz suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2020, el tamaño de la población es de 9.225 PQRSF y el tamaño de la muestra óptima seleccionada por la Oficina de Control Interno fue de **170** PQRSF que equivale a un error muestral el 5%, y un nivel de confianza del 90% como se observa en la siguiente tabla:

TABLA 7. SELECCIÓN MUESTRA

Tamaño de la Población (N)	Error Muestral €	Proporción de Éxito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z) (1)	Fórmula	Muestra Óptima
9225	5%	20%	90%	1,6	173	170

TABLA 8. TAMAÑO DE MUESTRA 170 PQRSF TOMADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS SIN RESPUESTA	RESPUESTA PARCIAL DENTRO DE TÉRMINOS	DENTRO DE TÉRMINOS SIN RESPUESTA	TOTAL
DCA	2	2				4
DGA		2				2
DLA		2				2
OAC		1				1
SC	3					3
SCAAV	8	25	1	1		35
SCASP	1	11				12
SEGAE		1				1
SER	33	3				36
SF		1				1
SGCD	1					1
SPPA		1				1
SRHS	7	5				12
SSFFS	2	54		2	1	59
TOTAL	57	108	1	3	1	170
	33%	63%	1%	2%	1%	

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Los resultados de la aplicación de esta muestra que se presentan en la tabla No. 8, se observa un nivel de atención o respuesta en términos de un 63%, respuestas fuera de términos 33%, un 2% respuestas parciales dentro de términos, un 1% respuestas fuera de términos sin respuesta y 1% respuestas dentro de términos sin respuesta.

9. CONCLUSIONES

Se presentan debilidades en el cumplimiento de la oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, lo que genera un riesgo de imagen y legal para la entidad por el incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, artículo 14.

Comparando la cantidad de radicaciones respecto del II semestre de la vigencia 2019, se evidencia una disminución del 4,96% para el segundo semestre de 2020.

Se observan fallas en los controles implementados por algunas dependencias para hacer seguimiento y asegurar dar respuesta oportuna a las PQRSF.

Para el manejo de la pandemia COVID 2019, la SDA ha adoptado los protocolos correspondientes y se realizan seguimientos mensuales por la segunda línea de defensa.

Se modificó el procedimiento de atención de PQRS, se socializó y se realizaron capacitaciones para lograr la implementación.

10. RECOMENDACIONES

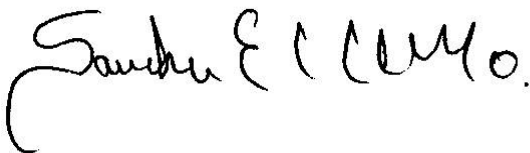
1. Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano de la SDA.
2. Dar trámite a las PQRS de manera íntegra: respuesta de fondo y oportunas o parciales y asegurar la respuesta de fondo en los plazos que indiquen en las respuestas parciales, para evitar el riesgo de incumplimiento legal y el desgaste administrativo por acciones de tutela.

Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, informar como respuesta provisional 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, en aplicación de la ley 1755 parágrafo del artículo 14 o mientras dura la emergencia sanitaria, aplicando el Decreto 491 de 2020.

3. Continuar realizando verificaciones semanales y en los ejercicios de autocontrol de la primera línea de defensa para asegurar que se dé respuesta oportuna a las radicaciones asignadas a las dependencias.
4. Realizar monitoreos aleatorios mensuales por la segunda línea de defensa para verificar si se aseguró la respuesta de fondo en aquellos requerimientos que se dieron respuestas parciales.
5. Es importante que quienes radican sean capacitados periódicamente sobre la aplicación de la Ley 1755 de 2015, el Decreto 491 de 2020, la clasificación que se debe realizar en el ingreso para evitar imprecisión en las estadísticas y sobre el manejo del Sistema de Información Documental Forest, para asegurar que todas las PQRSF se atiendan o se descarguen en debida forma.
6. Cumplir con lo establecido por el Gobierno Nacional y Distrital en su distinta normatividad respecto al Covid-19 con respecto a la ampliación de términos para dar respuesta a las PQRSF, es conveniente capacitar al personal de atención al ciudadano y socializar dichos términos a nivel general para evitar que se establezcan términos inferiores y datos en la estadística imprecisos.

7. Realizar capacitaciones conforme a los lineamientos nacionales sobre rutas de atención, protocolos de bioseguridad, aplicación de pruebas, manejo de residuos, estrategias de prevención, desinfección y limpieza para COVID 19, dirigidas a los funcionarios y contratistas de atención al ciudadano.
8. Para garantizar la continuidad en el trámite de las PQRSF, de manera que se cumplan con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, implementar un control para garantizar que se dé respuesta cuando hay cambios de personal o situaciones administrativas, por ejemplo para periodos de vacaciones, incapacidades, licencias o permisos y en caso de que el responsable sea un contratista se tenga en cuenta un plan de contingencia en el momento de terminación de contrato.
9. Se recomienda al grupo de Atención al Ciudadano, seguir con las reuniones mensuales, de manera virtual, con los enlaces en cada una de las dependencias de la entidad con el fin de seguir fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS por cada una de las dependencias.
10. Es necesario seguir promoviendo mecanismos que generen la cultura ciudadana para la utilización de las redes sociales como otro canal de acceso para presentar sus inquietudes, quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones y así disminuir el uso del canal presencial reduciendo el riesgo de contagio de COVID 19.
11. Trabajar en las afectaciones a los recursos naturales más reiterativas por localidades en las PQRSF, con el fin de identificar las causas y plantear soluciones que generen satisfacción de los ciudadanos, es decir, valor público. Esta información servirá de insumo para generar planes de trabajo en las dependencias responsables de los temas y reducir el volumen de radicaciones por estas causas.
12. Subir a Forest el soporte donde conste la fecha de entrega al peticionario para poder evidenciar el cumplimiento por parte de la Entidad.
13. Adelantar los procesos disciplinarios cuando a ello haya lugar.

Cordialmente,



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



SECRETARÍA DE
AMBIENTE

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyectó: María Elizabeth Peña Sánchez – Profesional Oficina de Control Interno

Juan José Pedraza Varga – Profesional Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó:

Proyectó: DIANA MARCELA CHINCHILLA TORRES

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

