

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF ABRIL 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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 30 de abril de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de seiscientos cuarenta y cinco (645) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

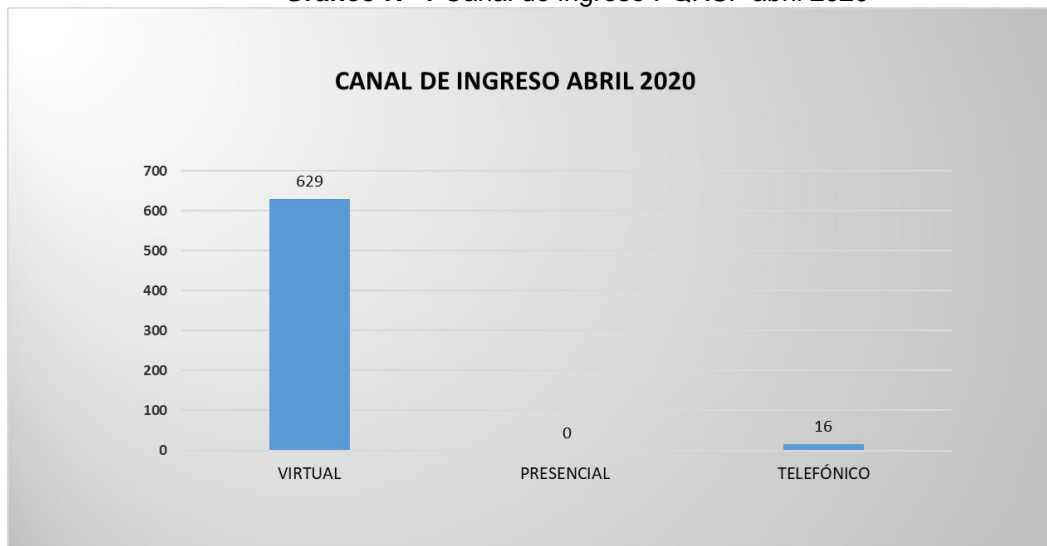
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>645</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	502	77,8%
SOLICITUD DE INFORMACION	83	12,9%
RECLAMOS	56	8,7%
CONSULTAS	2	0,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	0	0,0%
QUEJAS	1	0,2%
FELICITACIONES	1	0,2%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 629 (97,5%) y por canal telefónico 16 (2,5%), cabe aclarar que el canal presencial no muestra registros ya que los puntos de atención a la ciudadanía se encuentran deshabilitados por la emergencia sanitaria del país.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF abril 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 ABRIL 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	225	35%	103	16%
	AUDITIVA			100	16%
	VISUAL			22	3%
FORESTAL	MADERAS	126	20%	1	0%
	PODA/TALA			125	19%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	46	7%	23	4%
	RESPEL			14	2,2%
	MINERIA			8	1,2%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	53	8%	15	2%
	LLANTAS			4	1%
	INFRAESTRUCTURA			19	2,9%
	RESID HOSP			15	2%
FAUNA	SILVESTRE	45	7%	45	7%
PLANEACIÓN AMB	OTROS	7	1%	7	1,1%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	37	6%	37	6%
ECOURBANISMO	LLANTAS	23	4%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			23	3,6%
INCIDENCIA DISCI	INCIDENCIA DISCIPLI	0	0%	0	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	71	11%	71	11%
LEGAL	OTROS	12	2%	12	2%
<b>TOTAL</b>		<b>645</b>	<b>100%</b>	<b>645</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

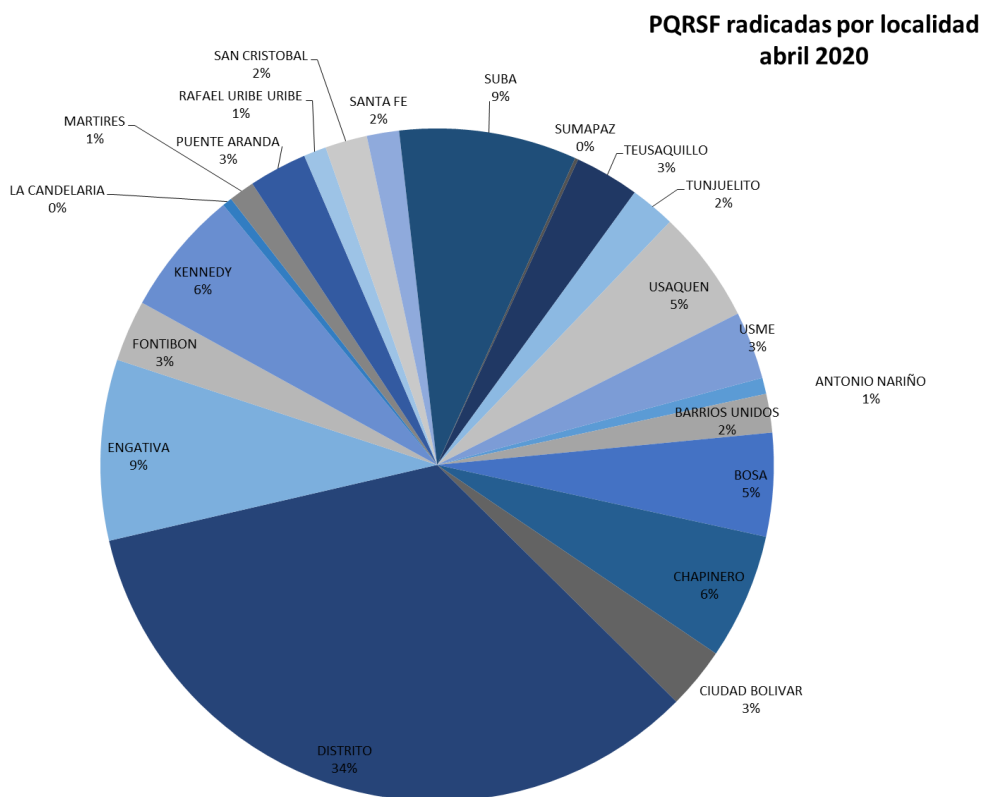
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de abril, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 125 peticiones, las cuales representan el 19%, seguida por la contaminación del aire registrando 103 peticiones que representa el 16% y la contaminación auditiva con 100 peticiones equivalentes al 16% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, adicional a ello se ve aumento en las peticiones de fauna silvestre ecosistemas. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 69,8% 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 abril 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, Chapinero, Kennedy, Usaquén y Bosa 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 abril 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 ABRIL 2020
DCA	14		4		18
DGA	5		2		7
DGC	12		2		14
DLA	6		9		15
DPSIA	4				4
DS	1				1
OAC					0
OCI					0
OPEL	6				6
SC	16		1		17
SCAAV	175		45		220
SCASP	52		1		53
SEGAE	20				20
SER	24	2	14	1	41
SF	4				4
SGCD	3		1		4
SPCI					0
SPPA					0
SRHS	30		21		51
SSFFS	146		24		170
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>	<b>2</b>	<b>124</b>	<b>1</b>	<b>645</b>
	80%	0%	19%	0%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2020 se radicaron en total de seiscientos cuarenta y cinco (645) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 20 de mayo de 2020 a las 6:12 am, donde se evidencia que 518 (80%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 2 (0,3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 1 petición se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 124 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de mayo y junio 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 abril 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 ABRIL 2020
DCA	78%	-	22%	-	18
DGA	71%	-	29%	-	7
DGC	86%	-	14%	-	14
DLA	40%	-	60%	-	15
DPSIA	100%	-	-	-	4
DS	100%	-	-	-	1
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	6
SC	94%	-	6%	-	17
SCAAV	80%	-	20%	-	220
SCASP	98%	-	2%	-	53
SEGAE	100%	-	-	-	20
SER	59%	5%	34%	2%	41
SF	100%	-	-	-	4
SGCD	75%	-	25%	-	4
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	-	-	-	-	0
SRHS	59%	-	41%	-	51
SSFFS	86%	-	14%	-	170
<b>Total</b>					<b>645</b>

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que existe dependencias con un bajo número de peticiones asignadas y su porcentaje de incumplimiento es alto, adicional a ello se evidencia 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. EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD

Se ha desarrollado una metodología para el análisis de la coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Ambiente; esto con el fin de optimizar la gestión y tomar las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención eficaz y eficiente, que contribuya al mejoramiento de su calidad de vida.

De acuerdo a lo anterior se evalúa la calidad de la respuesta emitida por las dependencias de la Secretaría, ésta permite desglosar las peticiones de manera imparcial, a través de una serie de variables encaminadas a analizar los criterios usados desde Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaría General, los cuales se describen a continuación:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (Según sea el tipo de solicitud).

- Metodología de evaluación

Se solicita a cada uno de los procesos que evalúen el 20% de las peticiones asignadas y el 5% de las peticiones asignadas a los procesos que reciban más de 300 peticiones al mes correspondiente de cada informe, para este caso el mes de septiembre, diligenciando el cuadro de evaluación (Adjunto en el cuadro resumen en la pestaña cuadro evaluación) y realizando un análisis, cada pregunta que corresponde a un criterio y tendrá un valor del 16%, este debe ser presentado antes que se acabe el mes en mención a la SGCD – Grupo PQRSF y se deben referenciar los planes de choque o las actividades para mitigar las falencias encontradas.

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



**5.1. RESULTADO EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD MES MARZO DE 2020**

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2020IE74212, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

<b>EVALUACIÓN CCCO MARZO DE 2020 2020IE74212</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>DCA</b>	2020IE82620
<b>DGA</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>DGC</b>	2020IE76485
<b>DLA</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>DPSIA</b>	2020IE70284
<b>DS</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>OAC</b>	2020IE80559
<b>OCI</b>	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
<b>OPEL</b>	2020IE81000
<b>SC</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>SCAAV</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>SCASP</b>	2020IE76566
<b>SEGAE</b>	2020IE82975
<b>SER</b>	2020IE78539
<b>SF</b>	2020IE76648
<b>SPCI</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>SPPA</b>	No se evidencia ni se reporta información del proceso
<b>SRHS</b>	2020IE77235
<b>SSFFS</b>	2020IE79790

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





- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DCA emite respuesta con radicado 2020IE82620, se evidencia que el proceso evaluó 8 peticiones de las 40 registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con el protocolo de atención establecido por la entidad y a nivel distrital.

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

La DGC emite respuesta con radicado 2020IE76485, se evidencia que el proceso avaluó las peticiones relacionadas en el memorando, a pesar de ello no se evidencia la evaluación de los criterios de Calidad, Coherencia, Calidez y Oportunidad tal como se especifica en el punto 5 del informe.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con el protocolo de atención establecido por la entidad y a nivel distrital y remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario

- **DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario

- **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE70284, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones 4 peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado y siguiendo los lineamientos de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **DESPACHO DEL SECRETARIO**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

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

- **Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario
- **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**

La OAC emite respuesta con radicado 2020IE80559, se evidencia que el proceso evaluó 3 correspondientes al 100% peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con el protocolo de atención establecido por la entidad y a nivel distrital.

- **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

No se presentaron peticiones para el periodo en mención, por lo tanto, no se realiza la actividad de autocontrol y autoevaluación.

- **OFICINA DE PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN Y LOCALIDADES**

La OPEL emite respuesta con radicado 2020IE81000, se evidencia que el proceso evaluó el 100% de las peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado y siguiendo los lineamientos de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO**

La SCASP emite respuesta con radicado 2020IE76566, se evidencia que hacen referencia al mes de febrero pero al revisar el cuadro de evaluación se registran peticiones del mes de marzo el proceso evaluó 23

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



peticiones correspondientes al 20% de 107 peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones, y tomar en cuenta las alarmas enviadas semanalmente.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL**

La SEGAE emite respuesta con radicado 2020IE82975, se evidencia que el proceso evaluó 24 peticiones correspondientes al 100% registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones, y tomar en cuenta las alarmas enviadas semanalmente.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SER emite respuesta con radicado 2020IE78539, se evidencia que el proceso evaluó 12 peticiones correspondientes al 20% de las 59 peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio, cabe resaltar que la subdirección cuanta con un alto número de respuestas fuera de termino, incumpliendo el criterio de oportunidad.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones, y tomar en cuenta las alarmas enviadas semanalmente

- **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA**

La SF emite respuesta con radicado 2020IE76648, se evidencia que el proceso evaluó 3 peticiones correspondientes al 20% de las 8 peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

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



- **SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN DE RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO**

La SRHS emite respuesta con radicado 2020IE77235, se evidencia que el proceso evaluó 24 peticiones correspondientes al mes de marzo y abril, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones, y tomar en cuenta las alarmas enviadas semanalmente y remitir la información correspondiente de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE**

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE79790, se evidencia que el proceso evaluó 88 peticiones correspondientes al 20% de las 438 peticiones registradas en el mes de marzo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio, cabe anotar que la mayoría de las peticiones evaluadas son respuestas parciales ya que no se han podido realizar las visitas correspondientes por la emergencia sanitaria.

**Recomendación:** Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones y brindar respuesta de fondo de acuerdo a los lineamientos y normas emitidas tanto a nivel nacional como distrital en el marco de la emergencia sanitaria; adicional a ello se estipula en el punto 5 del informe que se evaluara el 5% de las peticiones asignadas a los procesos que reciban más de 300 peticiones

## 6. 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. Se recomienda realizar la autoevaluación y el autocontrol de acuerdo a los lineamientos que se describen en los memorandos remitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
- c. 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

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. 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

d. Atributos que deben contener las respuestas a las peticiones ciudadanas

- **RESPECTO:** reconocer, aceptar, apreciar y valorar los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos
- **AMABILIDAD:** Trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de las necesidades de los ciudadanos. El personal de la Secretaría Distrital de Ambiente saludará y se despedirá de manera cortés, mantendrá una actitud amable durante la interacción con el ciudadano y evitara respuestas ligeras.
- **CONFIABILIDAD:** Proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios de la Entidad.
- **SOLIDARIDAD:** Mantener un sentido de cooperación y trabajo en equipo, expresando empatía por la situación del ciudadano, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
- **INCLUSIÓN:** Ofrecer acceso equitativo y atención igualitaria, valorando la diversidad para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.
- **OPORTUNIDAD:** Responder ante las diferentes solicitudes dentro de los términos de Ley. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo, en caso de ausentarse quedara un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.
- **HONESTIDAD:** responder a los ciudadanos con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención.
- **EFFECTIVIDAD:** satisfacer las necesidades de los ciudadanos, resolviendo lo solicitado de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir. Cuando el ciudadano no tenga acceso a lo que requiere, el personal se asegurará explicar los motivos, ofreciéndole alternativas de solución.

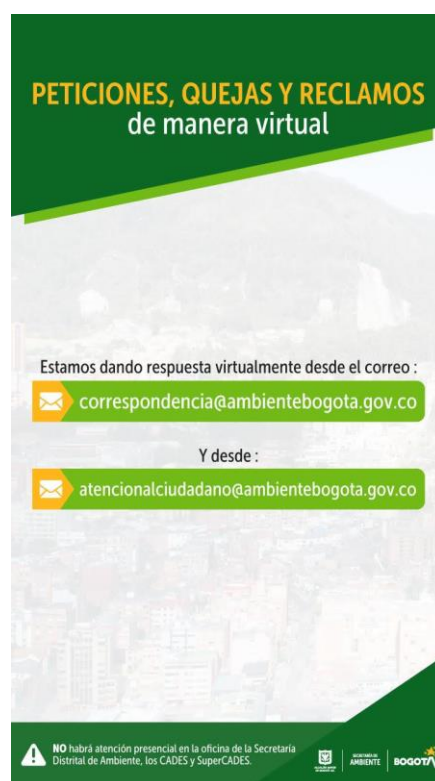
Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
[www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia



- ACTITUD: actuar predispuestamente a favor de las necesidades del ciudadano con un pensamiento de buen servicio mediante actos, gestos, tono de voz y postura corporal adecuada.
- LENGUAJE: Utilizar un lenguaje claro, respetuoso y sencillo, garantizando una comunicación efectiva.

## 7. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaria Distrital de Ambiente como entidad del Distrito se apeg a la medida del aislamiento social y deja de atender en los puntos presenciales como la sede principal, CADES y Super cades y fortalece los canales virtual y telefónico recibir las asesorías que requiera. Adjunto imágenes publicitarias.



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.

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

De acuerdo a las dificultades presentadas con el aplicativo Bogotá te escucha desde el mes de diciembre de 2019, se solicita ingresar en la franja horaria correspondiente a la entidad y gestionar el mayor número de peticiones, dicha franja está siendo informada por Secretaria General de la Alcaldía Mayor y por el administrador del sistema en la Entidad Salomón Gutiérrez a través de correo electrónico a las personas que manejan el aplicativo en cada proceso de la SDA.

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario para dar cumplimiento al lineamiento de actividades de autocontrol y autoevaluación por la primera y segunda línea de defensa y seguimiento y monitoreo a los Derechos de Petición, solicita que a partir del informe de seguimiento PQRSF, se debe remitir la evaluación de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, la cual es descrita en el punto 5 de este informe.

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.

Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron las acciones necesarias para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, por tanto, se solicita que las respuestas 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.

**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](http://www.ambientebogota.gov.co)  
Bogotá D.C. Colombia

