

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF ENERO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero 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.

1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil trecientas setenta y cuatro (1374) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1374	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1114	81,1%
SOLICITUD DE INFORMACION	143	10,4%
RECLAMOS	79	5,7%
CONSULTAS	8	0,6%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	26	1,9%
QUEJAS	1	0,1%
FELICITACIONES	3	0,2%

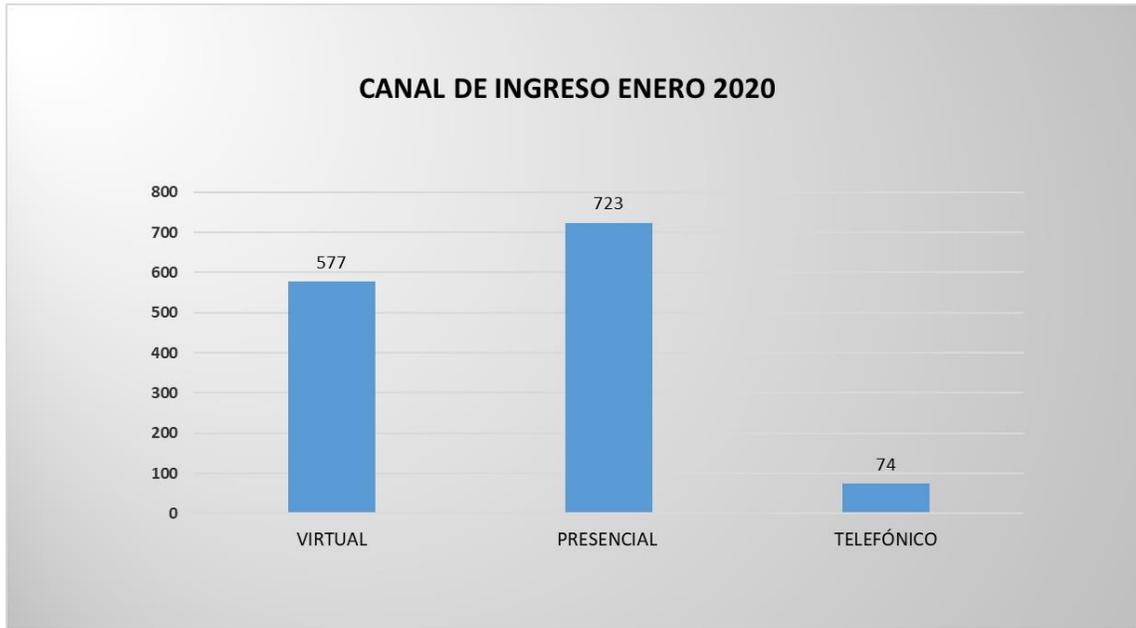
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial 723 (52,6%), mediante el canal virtual 577 (42,0%) y 74 (5,4%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico. De esta manera se puede identificar que la ciudadanía está utilizando de manera más constante los puntos de atención presencial los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion>.

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



Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF enero 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 ENERO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	392	29%	126	9%
	AUDITIVA			212	15%
	VISUAL			54	4%
FORESTAL	MADERAS	421	31%	1	0%
	PODA/TALA			420	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	78	6%	51	4%
	RESPEL			20	1,5%
	MINERIA			4	0,3%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	97	7%	41	3%
	LLANTAS			10	1%
	INFRAESTRUCTURA			30	2,2%
	RESID HOSP			16	1%
FAUNA	SILVESTRE	53	4%	53	4%
PLANEACIÓN AM	OTROS	21	2%	21	1,5%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	63	5%	63	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	68	5%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			68	4,9%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	167	12%	167	12%
LEGAL	OTROS	13	1%	13	1%
TOTAL		1374	100%	1374	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

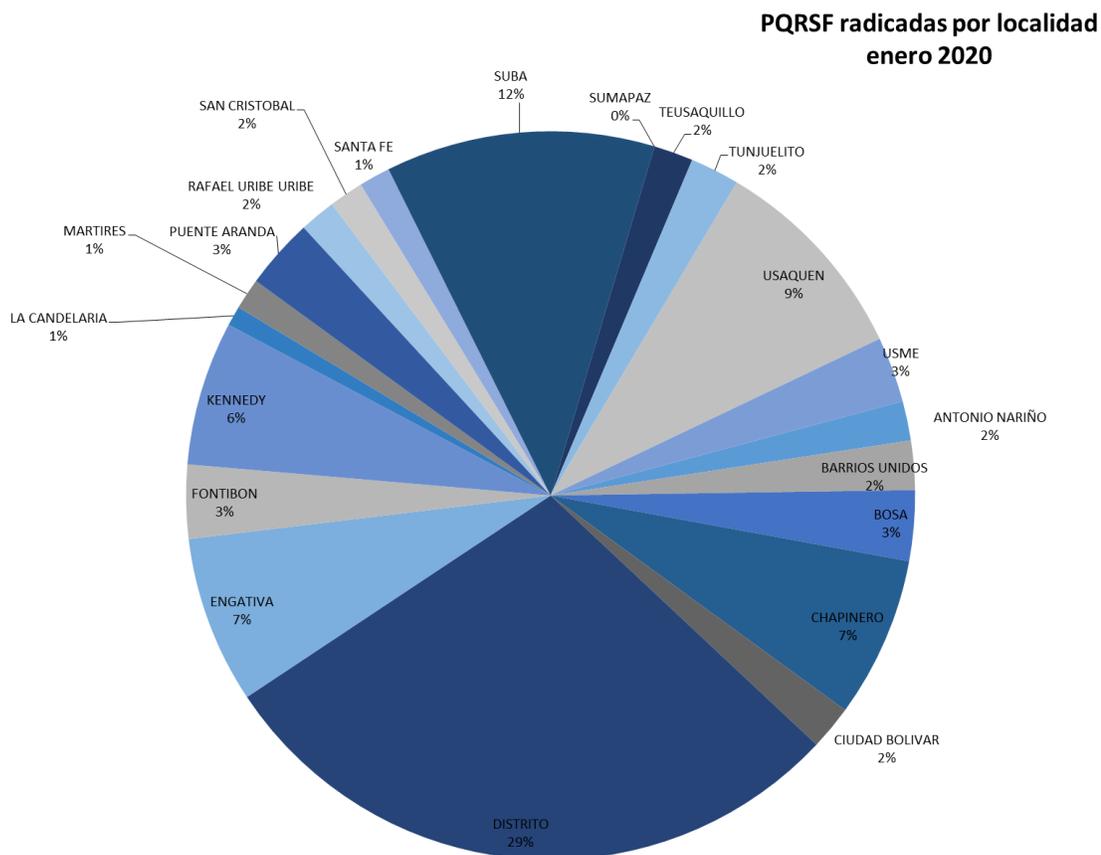
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de enero, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 420 peticiones, las cuales representan el 31%, seguida por la contaminación auditiva registrando 212 peticiones que representa el 15% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de contaminación de aire, contaminación visual, vertimientos escombros e infraestructura. Dado lo anterior los proceso misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 71,9% 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 enero 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 y Kennedy quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

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 enero 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 ENERO 2020
DCA	37	5	8	1	51
DGA	4		1		5
DGC	7		1	3	11
DLA	7	1	6	3	17
DPSIA	3		2		5
DS					0
OAC	1				1
OCI	1				1
OPEL	11		2		13
SC	33		14		47
SCAAV	301	4	89		394
SCASP	59	3	36	1	99
SEGAE	40	1	27		68
SER	45	4	20	5	74
SF	4				4
SGCD	24		2	1	27
SPCI	1		1		2
SPPA					0
SRHS	51	3	19	3	76
SSFFS	296		183		479
TOTAL	925	21	411	17	1374
	67%	2%	30%	1%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2020 se radicaron en total de mil trecientas setenta y cuatro (1374) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 6 de febrero de 2020 a las 9:12am, donde se evidencia que 925 (67%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 21 (2%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 17 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 411 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de febrero y marzo 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 enero 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 ENERO 2020
DCA	73%	10%	16%	2%	51
DGA	80%	-	20%	-	5
DGC	64%	-	9%	27%	11
DLA	41%	6%	35%	18%	17
DPSIA	60%	-	40%	-	5
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	100%	-	-	-	1
OPEL	85%	-	-	-	13
SC	70%	-	30%	-	47
SCAAV	76%	1%	23%	-	394
SCASP	60%	3%	36%	1%	99
SEGAE	59%	1%	-	-	68
SER	61%	5%	27%	7%	74
SF	100%	-	0%	-	4
SGCD	89%	-	-	4%	27
SPCI	50%	-	-	-	2
SPPA	-	-	-	-	0
SRHS	67%	4%	25%	4%	76
SSFFS	62%	-	38%	-	479
Total					1374

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.

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



5.1. RESULTADO EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD MES DICIEMBRE 2019

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2020IE18486, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO DICIEMBRE 2020IE18486	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE28926
DGA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DGC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DLA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DPSIA	2020IE09949
DS	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OAC	2020IE31469
OCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OPEL	2020IE30177
SC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCAAV	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCASP	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SEGAE	2019IE302917
SER	2020IE20267
SF	2020IE21592
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SRHS	2020IE03013
SSFFS	2020IE27586

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

- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE28926, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones de las 27 peticiones registradas en el mes de diciembre, 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.

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL**

La DGA emite respuesta con radicado 2019IE297851, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones correspondientes al 100% de las peticiones registradas en el mes de noviembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio en la proyección de las respuestas.

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

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

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 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 2020IE09949, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición de las 4 peticiones registradas en el mes de diciembre, 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.

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



- **DESPACHO DEL SECRETARIO**

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

- **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE31469, se evidencia que el proceso evaluó el 100% de las peticiones registradas en el mes de diciembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **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 DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE30177, se evidencia que el proceso evaluó el 100% de las peticiones registradas en el mes de diciembre, 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**

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.

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

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

La SEGAE emite respuesta con radicado 2019IE302917, se evidencia que el proceso evaluó el total de las peticiones del mes en mención.

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

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SER emite respuesta con radicado 2020IE20267, se evidencia que el proceso evaluó 11 peticiones correspondientes al 20% de las 55 peticiones registradas en el mes de noviembre, 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 FINANCIERA**

La SF emite respuesta con radicado 2020IE21592, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones correspondientes al 20% de las 8 peticiones registradas en el mes de diciembre, 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 PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

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

- **SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES**

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

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

La SRHS emite respuesta con radicado 2020IE03013, se evidencia que el proceso evaluó 24 peticiones correspondientes al 20% de las 104 peticiones registradas en el mes de diciembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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



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

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

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE27586, se evidencia que el proceso evaluó 79 peticiones correspondientes al 20% de las 393 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

6. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda realizar la autoevaluación y el autocontrol de acuerdo a los lineamientos que se describen en los memorandos remitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario.
- 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. Atributos que deben contener las respuestas a las peticiones ciudadanas
 - RESPETO: reconocer, aceptar, apreciar y valorar los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos

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



- **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 evitará 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 quedará 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.
- **EFECTIVIDAD:** 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.
- **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.

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



7. CONCLUSIONES

La Subsecretaría 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.

La fuente de consulta Aplicativo Forest - "sabana SDQS", se actualiza en el sistema cada hora.

Se realizarán alarmas semanales para la gestión de las peticiones y de esta forma evitar su vencimiento fuera de término las cuales serán enviadas a través de correo electrónico a los enlaces y respectivos jefes de área.

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 Leguizamón Acevedo -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

