

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF DICIEMBRE 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2019, 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 diciembre de 2019, se registraron a través de los canales de atención un total de mil ciento noventa y dos (1192) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

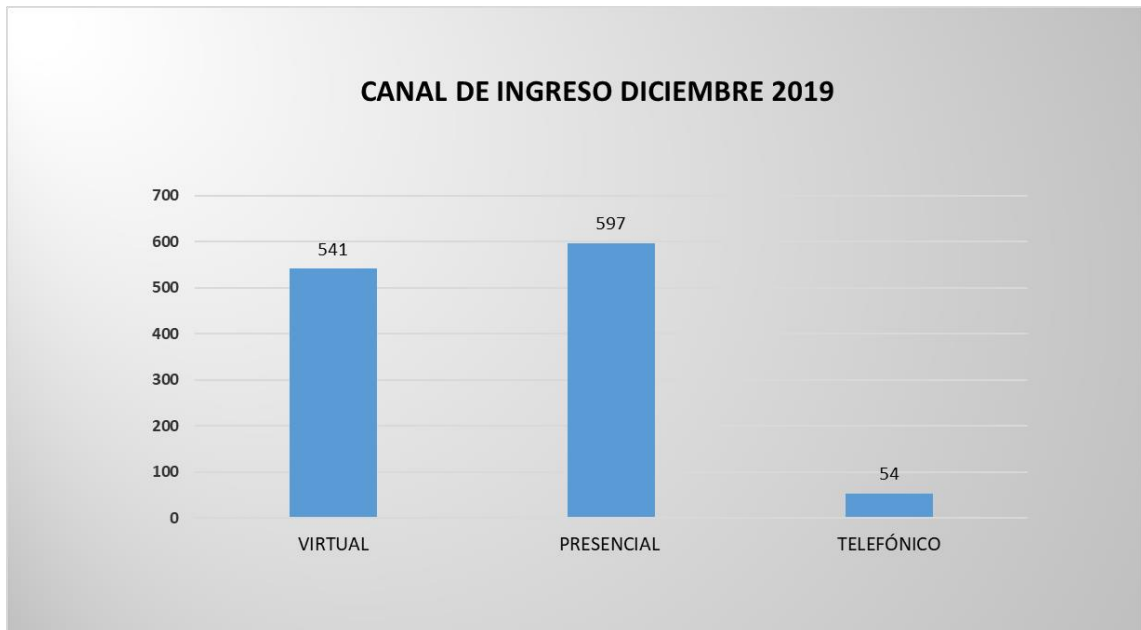
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1192</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	994	83,4%
SOLICITUD DE INFORMACION	109	9,1%
RECLAMOS	74	6,2%
CONSULTAS	8	0,7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	0,5%
QUEJAS	0	0,0%
FELICITACIONES	1	0,1%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial 597 (50,1%), mediante el canal virtual 541 (45,4%) y 54 (4,5%) 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>.

**Gráfico N° 1** Canal de ingreso PQRSF diciembre 2019



**Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia**

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

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

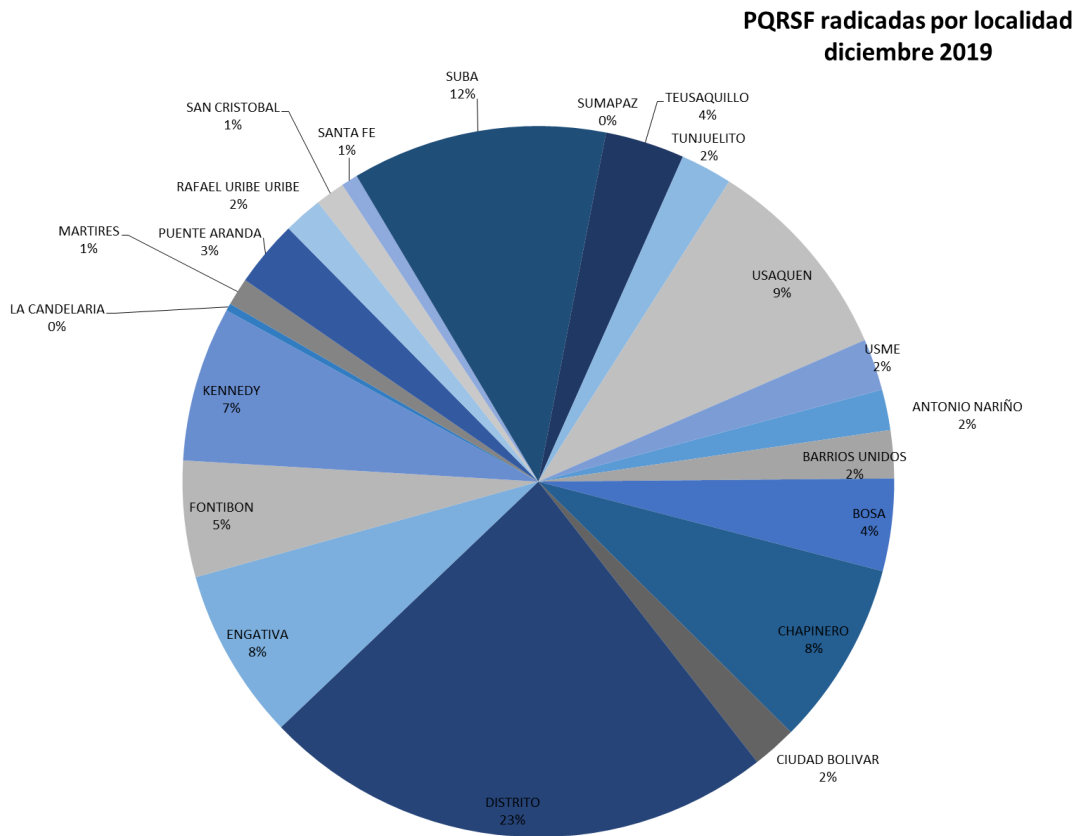
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN DICIEMBRE 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	443	37%	138	12%
	AUDITIVA			244	20%
	VISUAL			61	5%
FORESTAL	MADERAS	368	31%	1	0%
	PODA/TALA			367	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	94	8%	60	5%
	RESPEL			27	2,3%
	MINERIA			5	0,4%
	CANTERAS			2	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	84	7%	50	4%
	LLANTAS			5	0%
	INFRAESTRUCTURA			22	1,8%
	RESID HOSP			7	1%
FAUNA	SILVESTRE	28	2%	28	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	10	1%	10	0,8%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	52	4%	52	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	18	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			18	1,5%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	0	0%	0	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	83	7%	83	7%
LEGAL	OTROS	12	1%	12	1%
<b>TOTAL</b>		<b>1192</b>	<b>100%</b>	<b>1192</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 diciembre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 367 peticiones, las cuales representan el 31%, seguida por la contaminación auditiva registrando 244 peticiones que representa el 20% 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 y vertimientos. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 83% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

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

**Gráfico N° 2** PQRSF por localidad diciembre 2019



**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.

#### 4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF diciembre 2019.

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 DICIEMBRE DE 2019
DCA	25		1	1	27
DGA	9				9
DGC	7				7
DLA	5		1	2	8
DPSIA	6				6
DS					0
OAC	1				1
OCI					0
OPEL	1				1
SC	8	1	1	2	12
SCAAV	416	25	5		446
SCASP	65	15	2	2	84
SEGAE	24	3			27
SER	25	22	6	2	55
SF	7		1		8
SGCD	4	1			5
SPCI					0
SPPA					0
SRHS	78	17	5	3	103
SSFFS	372	1	20		393
<b>TOTAL</b>	<b>1053</b>	<b>85</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>1192</b>
	<b>88%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre del 2019 se radicaron en total de mil ciento noventa y dos (1192) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 20 de enero de 2020 a las 9:12am, donde se evidencia que 1053 (88%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 85 (7%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 11 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 43 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de enero y febrero 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 PQRSF diciembre 2019

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 DICIEMBRE DE 2019
DCA	93%	-	4%	4%	27
DGA	100%	-	-	-	9
DGC	100%	-	-	-	7
DLA	63%	-	13%	25%	8
DPSIA	100%	-	-	-	6
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	1
SC	67%	8%	8%	17%	12
SCAAV	93%	6%	1%	-	446
SCASP	77%	18%	2%	2%	84
SEGAE	89%	11%	-	-	27
SER	45%	40%	11%	4%	55
SF	88%	-	13%	-	8
SGCD	80%	20%	-	-	5
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	-	-	-	-	0
SRHS	76%	17%	5%	3%	103
SSFFS	95%	0%	5%	-	393
<b>Total</b>					<b>1192</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.

## 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.

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

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2019IE296413, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO NOVIEMBRE 2019IE296413	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE05012
DGA	2019IE297851
DGC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DLA	2019IE305545
DPSIA	2019IE302666
DS	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OAC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
OCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OPEL	2019IE286960
SC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCAAV	2020IE02706
SCASP	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SEGAE	2019IE302917
SER	2019IE302626
SF	2019IE301495
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	2019IE295996
SRHS	2019IE281268
SSFFS	2020IE05922



- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DCA emite respuesta con radicado 2020IE05012, se evidencia que el proceso evalúa 9 peticiones correspondientes al 20% de las 41 registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio se recomienda fortalecer el protocolo de atención en las respuestas proyectadas.

**Recomendación:** Se deben fortalecer el protocolo de atención con el fin de dar un trato amable al ciudadano, ver numeral b de las recomendaciones generales.

- **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 Subsecretaria General y de Control Disciplinario.

- **DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL**

La DGA emite respuesta con radicado 2019IE305545, se evidencia que el proceso evaluó 7 peticiones correspondientes al 100% de las 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 PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2019IE302666, se evidencia que el proceso evaluó 4 peticiones de las 6 peticiones registradas en el mes de noviembre, 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.

- **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**

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.

- **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 2019IE286960, se evidencia que el proceso evaluó 6 peticiones es decir el 100% de las peticiones registradas en el mes de noviembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado, 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**

La SCAAV emite respuesta con radicado 2020IE02706, se evidencia que el proceso evaluó 29 peticiones correspondientes al 5% de las 533 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.

- **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.

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

La SER 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 2019IE302626, se evidencia que el proceso evaluó 14 peticiones correspondientes al 20% de las 71 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 2019IE301495, se evidencia que el proceso evaluó 3 petición correspondientes al 20% de las 10 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **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 POLÍTICAS Y PLANES AMBIENTALES**

La SPPA emite respuesta con radicado 2019IE295996, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones correspondientes al 50% de las 4 peticiones registradas en el mes de noviembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

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

La SRHS emite respuesta con radicado 2019IE281268, se evidencia que el proceso evaluó 15 peticiones correspondientes al 20% de las 98 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 DE SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE**

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE05922, se evidencia que el proceso evaluó 51 peticiones correspondientes al 10% de las 501 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 seguimiento
- Anexos

c. 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.
- **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

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:** *Héctor Julio 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

## 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)