

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF MAYO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 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
Bogotá D.C. Colombia



1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil diecisiete (1017) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1017	100%
DERECHO DE PETICIÓN	801	78,8%
SOLICITUD DE INFORMACION	95	9,3%
RECLAMOS	118	11,6%
CONSULTAS	3	0,3%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA		0,0%
QUEJAS		0,0%
FELICITACIONES		0,0%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 993 (97,6%) y por canal telefónico 24 (2,4%), 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 mayo 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 MAYO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	328	32%	105	10%
	AUDITIVA			137	13%
	VISUAL			86	8%
FORESTAL	MADERAS	245	24%	4	0%
	PODA/TALA			241	24%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	62	6%	37	4%
	RESPEL			19	1,9%
	MINERIA			3	0,3%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	89	9%	40	4%
	LLANTAS			5	0%
	INFRAESTRUCTURA			27	2,7%
	RESID HOSP			17	2%
FAUNA	SILVESTRE	73	7%	73	7%
PLANEACIÓN AMBIENTAL	OTROS	17	2%	17	1,7%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	47	5%	47	5%
ECOURBANISMO	LLANTAS	24	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			24	2,4%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0%	1	0,1%
ADMINISTRATIVO	OTROS	111	11%	111	11%
LEGAL	OTROS	20	2%	20	2%
TOTAL		1017	100%	1017	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

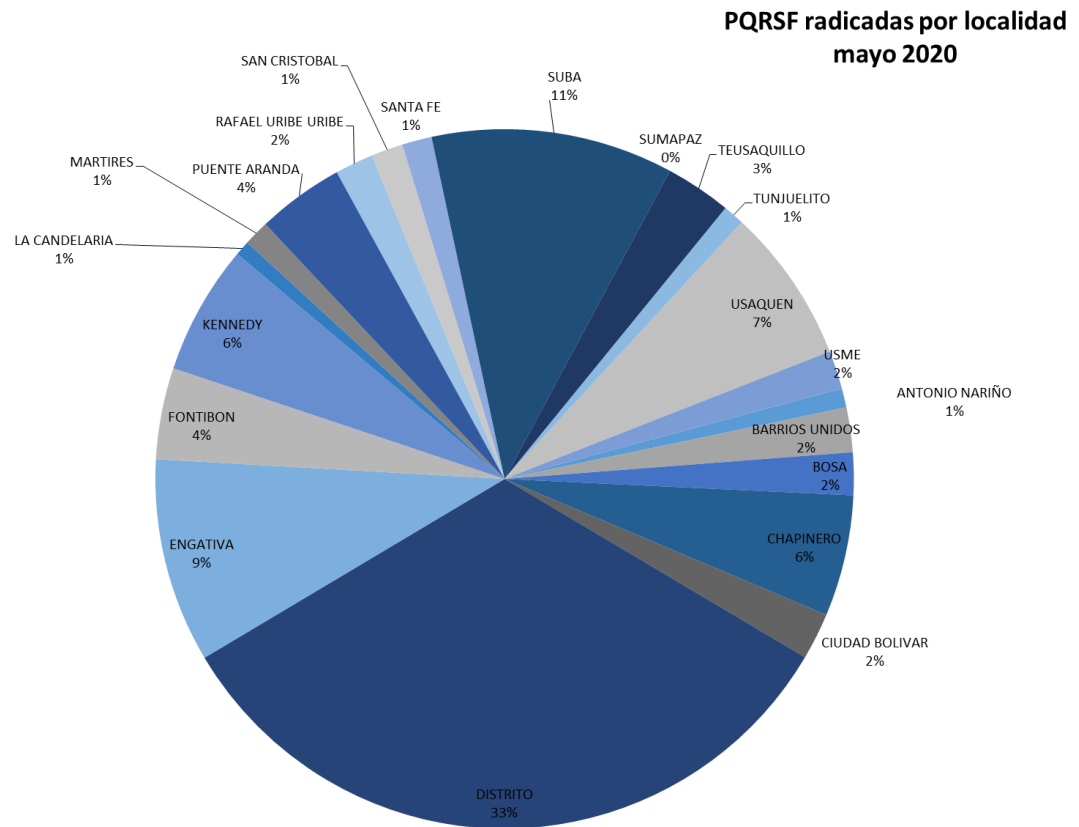
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de mayo, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 241 peticiones, las cuales representan el 24%, seguida por la contaminación auditiva registrando 137 peticiones que representa el 13% y la contaminación del aire con 105 peticiones equivalentes al 10% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, adicional a ello se ve aumento en las peticiones de fauna silvestre. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 71,2% 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 mayo 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, Usaquén, Kennedy y Puente Aranda 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
Bogotá D.C. Colombia



4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF mayo 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 MAYO 2020
DCA	35		8		43
DGA	4	1			5
DGC	9		1		10
DLA	15		10	1	26
DPSIA	7				7
DS					0
OAC	1				1
OCI					0
OPEL	11				11
SC	27				27
SCAAV	68	2	250		320
SCASP	95	1	2		98
SEGAE	23		1		24
SER	43		11	2	56
SF	3				3
SGCD	7		1		8
SPCI					0
SPPA	1	1			2
SRHS	43		15		58
SSFFS	181		137		318
TOTAL	573	5	436	3	1017
	56%	0,5%	43%	0%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2020 se radicaron en total de mil diecisiete (1017) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 19 de junio de 2020 a las 8:12 am, donde se evidencia que 573 (56%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 5 (0,5%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 3 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 436 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de junio y julio 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 mayo 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 MAYO 2020
DCA	81%	-	19%	-	43
DGA	80%	20%	-	-	5
DGC	90%	-	10%	-	10
DLA	58%	-	38%	4%	26
DPSIA	100%	-	-	-	7
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	11
SC	100%	-	-	-	27
SCAAV	21%	1%	78%	-	320
SCASP	97%	1%	2%	-	98
SEGAE	96%	-	4%	-	24
SER	77%	-	20%	4%	56
SF	100%	-	-	-	3
SGCD	88%	-	13%	-	8
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	50%	50%	-	-	2
SRHS	74%	-	26%	-	58
SSFFS	57%	-	43%	-	318
Total					1017

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
 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 ABRIL 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.

EVALUACIÓN CCCO ABRIL DE 2020 2020IE88569	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE96254
DGA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DGC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DLA	2020IE95931
DPSIA	2020IE83972
DS	No se evidencia ni se reporta información del proceso
OAC	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OPEL	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCAAV	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCASP	2020IE93260
SEGAE	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SER	2020IE88569
SF	2020IE88874
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	2020IE90220
SRHS	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SSFFS	2020IE94972

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

- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DCA emite respuesta con radicado 2020IE96254, se evidencia que el proceso evaluó 8 peticiones de las 18 registradas en el mes de abril, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio y se ve un avance notorio en el cumplimiento total de los principios de calidad, claridez, coherencia y oportunidad.

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**

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**

La DLA emite respuesta con radicado 2020IE95931, se evidencia que el proceso evaluó 3 peticiones correspondientes al 20% de las 15 registradas en el mes de abril, encontrando fallas en los protocolos de atención.

Recomendación: Realizar actividades que permitan cumplir con los términos de ley de las peticiones, y los protocolos de atención enfocados a los principios de calidad, claridez, coherencia y oportunidad.

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

La DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE83972, se evidencia que el proceso evaluó 3 peticiones registradas en el mes de abril, 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 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

- **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**

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

- **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**

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 CONTRACTUAL**

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 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 Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

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

La SCASP emite respuesta con radicado 2020IE93260, se evidencia que el proceso evaluó 11 peticiones correspondientes al 20% registradas en el mes de abril, 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 ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL**

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 ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SER emite respuesta con radicado 2020IE88569, se evidencia que el proceso evaluó 12 peticiones correspondientes al 20% de las peticiones registradas en el mes de abril, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio, cabe resaltar que la subdirección cuenta con un alto número de respuestas fuera de término, 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 2020IE88874, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondientes al 20% de las 4 peticiones registradas en el mes de abril, 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 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**

La SPPA emite respuesta con radicado 2020IE90220, se evidencia que el proceso no presento peticiones.

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
Bogotá D.C. Colombia



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

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 SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE**

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE94972, se evidencia que el proceso evaluó 35 peticiones correspondientes al 20% de las 170 peticiones registradas en el mes de abril, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio y se ve un avance notorio en el cumplimiento total de los principios de calidad, claridez, coherencia y oportunidad.

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

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
 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

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



5. Cierre
 6. Agradecimiento
 7. Datos de contacto de la SDA o del Grupo para posterior seguimiento
- Anexos

7. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaría 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
Bogotá D.C. Colombia

De acuerdo a las dificultades presentadas con el aplicativo Bogotá te escucha desde el mes de diciembre de 2019, se informa que el sistema se encuentra estable y el ingreso está habilitado las 24 horas del día cualquier falla o observación se pueden comunicar con el administrador del sistema en la Entidad Salomón Gutiérrez a través de correo electrónico.

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario para dar cumplimiento al lineamiento de actividades de autocontrol y autoevaluación por la primera y segunda línea 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
Bogotá D.C. Colombia

