

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF SEPTIEMBRE 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil ochocientas cincuenta y nueve (1859) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

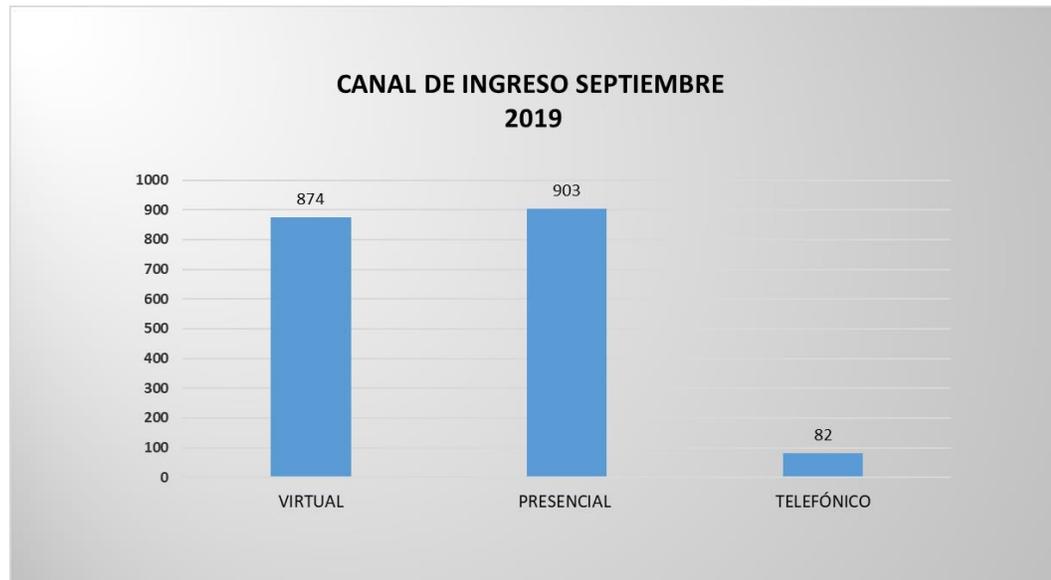
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1859	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1529	82,2%
SOLICITUD DE INFORMACION	188	10,1%
RECLAMOS	111	6,0%
CONSULTAS	14	0,8%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	0,3%
QUEJAS	10	0,5%
FELICITACIONES	1	0,1%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Dichas peticiones fueron registradas a través de los canales de atención de la SDA; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial 903 (48,6%), mediante el canal virtual 874 (47%) y 82 (4,4%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico. De esta manera se puede identificar que la ciudadanía está utilizando de manera más constante la tecnología y 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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	618	33%	191	10%
	AUDITIVA			336	18%
	VISUAL			91	5%
FORESTAL	MADERAS	616	33%	5	0%
	PODA/TALA			611	33%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	132	7%	107	6%
	RESPEL			13	0,7%
	MINERIA			8	0,4%
	CANTERAS			4	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	98	5%	38	2%
	LLANTAS			9	0%
	INFRAESTRUCTURA			40	2,2%
	RESID HOSP			11	1%
FAUNA	DOMESTICOS	37	2%	37	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	45	2%	45	2,4%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	74	4%	74	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	43	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			43	2,3%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	7	0%	7	0,4%
ADMINISTRATIVO	OTROS	184	10%	184	10%
LEGAL	OTROS	5	0%	5	0%
TOTAL		1859	100%	1859	100%

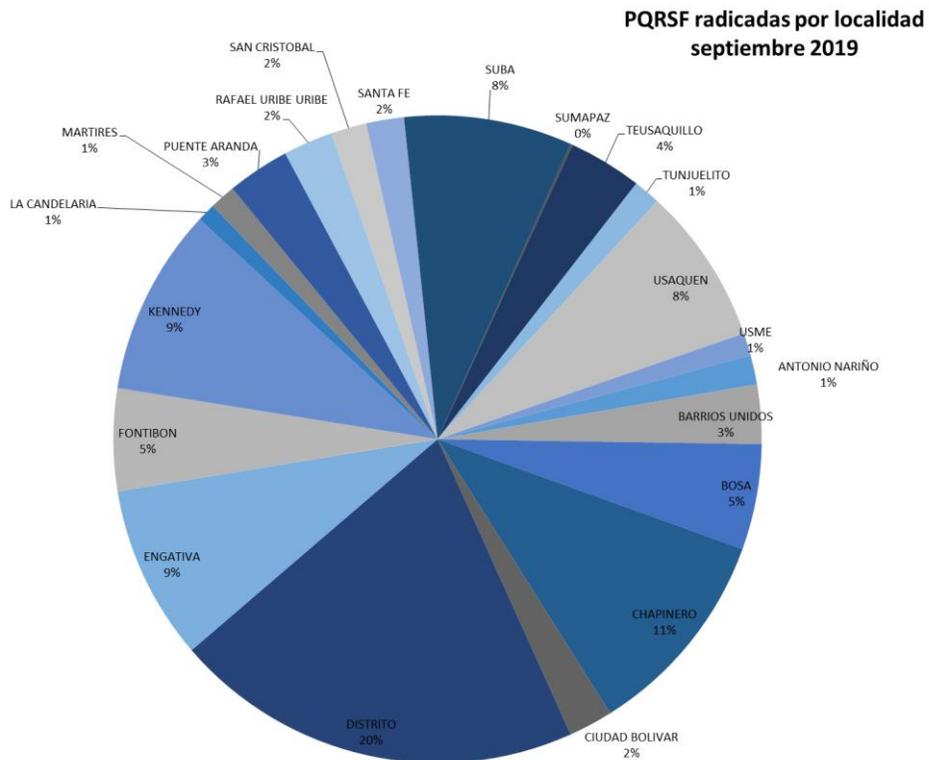
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de septiembre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 611 peticiones, las cuales representan el 33%, seguida por la contaminación auditiva registrando 336 peticiones que representa el 18% 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 proceso

misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 78,8% 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 septiembre 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 a la localidad, siendo Chapinero, Kennedy, Engativá, Suba, Fontibón y Bosa quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF septiembre 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
DCA	34	4	13		51
DGA	8	1	2		11
DGC	19	2	2	1	24
DLA	9		1		10
DPSIA	101				101
DS					0
OAC	6				6
OCI					0
OPEL	6		1		7
SC	2		1		3
SCAAV	486	2	125		613
SCASP	49	24	24	1	98
SEGAE	38	3	2		43
SER	46	5	21	8	80
SF	2				2
SGCD	19			1	20
SPCI					0
SPPA	2				2
SRHS	93	12	29	3	137
SSFFS	461	1	189		651
TOTAL	1381	54	410	14	1859
	74%	3%	22%	1%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre del 2019 se radicaron en total de mil ochocientas cincuenta y nueve (1859) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 08 de octubre de 2019 a las 12:12m, donde se evidencia que 1381 (74%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 54 (3%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 14 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 410 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de octubre y

noviembre de 2019, 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 septiembre 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
DCA	67%	8%	25%	-	51
DGA	73%	9%	18%	-	11
DGC	79%	8%	8%	4%	24
DLA	90%	-	10%	-	10
DPSIA	100%	-	-	-	101
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	6
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	86%	-	14%	-	7
SC	67%	-	33%	-	3
SCAAV	79%	0%	20%	-	613
SCASP	50%	24%	24%	1%	98
SEGAE	88%	7%	5%	-	43
SER	58%	6%	26%	10%	80
SF	100%	-	-	-	2
SGCD	95%	-	-	5%	20
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	2
SRHS	68%	9%	21%	2%	137
SSFFS	71%	0,2%	29%	-	651
Total					1859

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 AGOSTO 2019

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2019E217900, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO AGOSTO 2019E217900	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2019E225737
DGA	2019E225079
DGC	NO SE EVIDENCIA INFORMACIÓN
DLA	NO SE EVIDENCIA INFORMACIÓN
DPSIA	2019E236310
DS	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OAC	NO SE EVIDENCIA INFORMACIÓN
OCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OPEL	2019E223362
SC	2019E234980
SCAAV	2019E231956
SCASP	NO SE EVIDENCIA INFORMACIÓN
SEGAE	2019E235146
SER	2019E225672
SF	2019E226429
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	2019E234751
SRHS	2019E228092
SSFFS	2019E231857

- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DCA emite respuesta con radicado 2019IE225737, se evidencia que el proceso evalúa 10 peticiones correspondientes al 20% de las 48 registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio 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 2019IE225079, se evidencia que el proceso evaluó 3 peticiones correspondientes al 20% de las 8 registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio en la proyección y oportunidad de las respuestas.

Recomendación: Dependientemente de que entidad remita o traslade la petición y contenga los datos del peticionario este debe ser notificado ante cualquier manifestación de la SDA.

- **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 2019IE236310, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondiente al 20% de las 5 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio, cave anotar que no se siguieron los lineamientos del memorando 2019IE217900 punto 5, para realizar la evaluación.

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 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 2019IE223362, se evidencia que el proceso evaluó 11 peticiones es decir el 100% de las peticiones registradas en el mes de agosto, 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**

La SC emite respuesta con radicado 2019IE234980, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondiente al 20% de las 3 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

La SCAAV emite respuesta con radicado 2019IE231956, se evidencia que el proceso evaluó 27 petición correspondiente al 20% de las 539 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo que 8 peticiones son respuestas parciales especialmente en temas de ruido, donde no se evidencia número de proceso para realizar seguimiento a la petición.

Recomendación: De acuerdo a los resultados obtenidos el proceso Forest de PQRS no se debe finalizar, para ello el aplicativo da la opción de definir si es respuesta parcial o definitiva, con el fin de dar seguimiento y poder brindarle una respuesta con los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad al ciudadano.

- **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 SEGAE emite respuesta con radicado 2019IE235146, se evidencia que el proceso evaluó 43 peticiones es decir el 100% de las peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se evidencia que el criterio de oportunidad puede mejorar ya que el vencimiento de las peticiones de da dentro de los grupos de trabajo de la Subdirección.

Recomendación: Remitir la información correspondiente al mes solicitado, de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario y realizar acciones de mejora y seguimiento para que las peticiones sean contestadas en término.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SF emite respuesta con radicado 2019IE226429, se evidencia que el proceso evaluó 12 peticiones correspondientes al 20% de las 62 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA**

La SF emite respuesta con radicado 2019IE226429, se evidencia que el proceso evaluó 3 peticiones correspondientes al 20% de las 12 peticiones registradas en el mes de agosto, 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 POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES**

La SPPA emite respuesta con radicado 2019IE234751, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondiente al 20% de las 4 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

La SRHS emite respuesta con radicado 2019IE228092, se evidencia que el proceso evaluó 15 peticiones correspondientes al 20% de las 94 peticiones registradas en el mes de agosto, 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 y realizar acciones de mejora y seguimiento para que las peticiones sean contestadas en cordialidad al peticionario.

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

La SSFFS emite respuesta con radicado 2019IE231857, se evidencia que el proceso evaluó 63 peticiones correspondientes al 10% de las 627 peticiones registradas en el mes de agosto, 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

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

- **RESPETO:** 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. ALCANCE INFORME DE SEGUIMIENTO MES DE AGOSTO 2019

- La Dirección de Control Ambiental realiza la siguiente aclaración para las peticiones radicadas en el mes de agosto "... tener en cuenta que la respuesta a la queja con radicado 2019ER180154, fue respondida fuera de términos por parte de la SRHS, razón por la cual el reporte real indica que la DCA tuvo 6 respuestas por fuera de término en el mes de agosto".
- La Dirección Legal Ambiental realiza la siguiente aclaración "Con toda atención comunico que una vez revisado el informe del asunto, se evidencio que la Dirección Legal Ambiental registra con el derecho de petición No. 2019ER187991, "*sin respuesta fuera de termino*", no obstante, al revisar detalladamente este caso, se encuentra que mediante radicado No. 2019EE209092, se solicita prorroga de 5 días, por lo tanto, no estaría vencida la solicitud. Se aclara que el oficio mediante el cual se solicita prorroga no estaba cargado en el aplicativo FOREST, no obstante ya se realizó la gestión correspondiente para que se pueda corroborar".

8. CONCLUSIONES

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 del mes de agosto de 2019, se remita la evaluación de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, la cual es descrita en el punto 5 de este informe.

En cuanto al informe mensual se presentará dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes de terminado el mes.

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 termino la 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.

En cuanto al manejo de Bogotá te escucha – SDQS, se solicita realizar la asignación y traslados adecuados cuando sea necesario.

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.

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)