

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF MARZO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo 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 marzo de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil cuatrocientos setenta y siete (1477) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

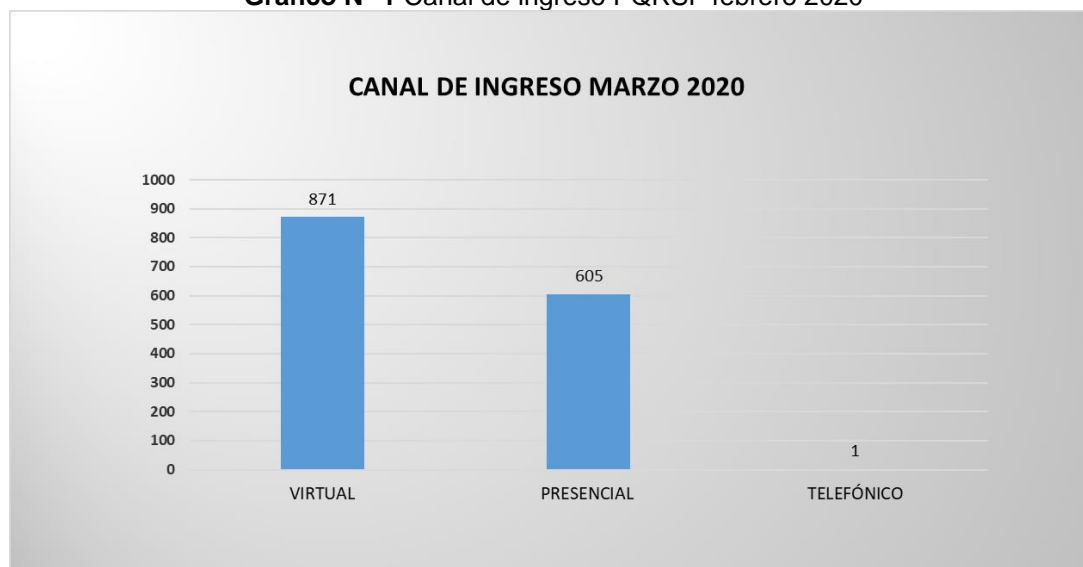
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1477	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1299	87,9%
SOLICITUD DE INFORMACION	64	4,3%
RECLAMOS	89	6,0%
CONSULTAS	10	0,7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	0,3%
QUEJAS	7	0,5%
FELICITACIONES	3	0,2%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial 887 (51,4%), mediante el canal virtual 803 (46,5%) y 37 (2,1%) 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> y el canal virtual a través de Bogotá te escucha – SDQS y el correo atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF febrero 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 MARZO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	547	37%	245	17%
	AUDITIVA			263	18%
	VISUAL			39	3%
FORESTAL	MADERAS	415	28%	2	0%
	PODA/TALA			413	28%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	87	6%	45	3%
	RESPEL			37	2,5%
	MINERIA			4	0,3%
	CANTERAS			1	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	102	7%	50	3%
	LLANTAS			4	0%
	INFRAESTRUCTURA			39	2,6%
	RESID HOSP			9	1%
FAUNA	SILVESTRE	33	2%	33	2%
PLANEACIÓN AMB	OTROS	17	1%	17	1,2%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	61	4%	61	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	19	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			19	1,3%
INCIDENCIA DISCI	INCIDENCIA DISCIPLI	5	0%	5	0,3%
ADMINISTRATIVO	OTROS	183	12%	183	12%
LEGAL	OTROS	8	1%	8	1%
TOTAL		1477	100%	1477	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

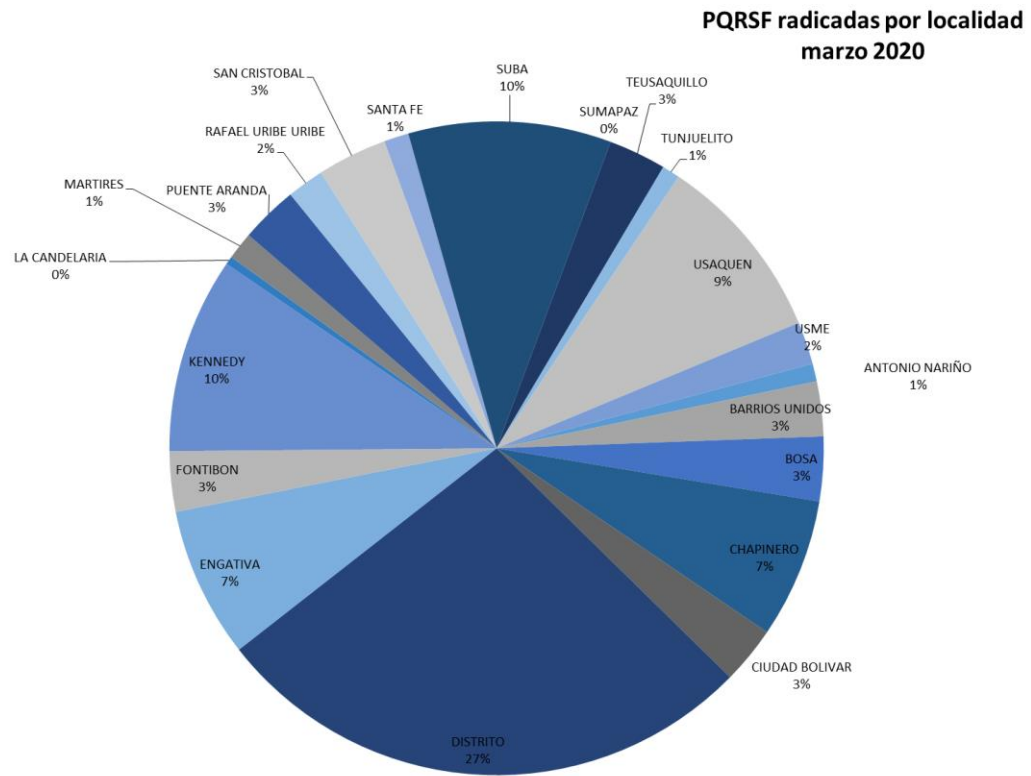
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de marzo, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 413 peticiones, las cuales representan el 28%, seguida por la contaminación auditiva registrando 263 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, humedales, escombros y vertimientos. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 77,9% 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 marzo 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 marzo 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 MARZO 2020
DCA	37	2	1		40
DGA	8				8
DGC	11	1		8	20
DLA	10	2		1	13
DPSIA	8				8
DS	3	1		1	5
OAC	3				3
OCI					0
OPEL	18				18
SC	35	20	2	3	60
SCAAV	319	108	21	97	545
SCASP	103	3		1	107
SEGAE	19	1			20
SER	33	6	4	16	59
SF	8				8
SGCD	13	3			16
SPCI	1				1
SPPA	3				3
SRHS	81	8	6	2	97
SSFFS	438	5	3		446
TOTAL	1151	160	37	129	1477
	78%	11%	3%	9%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2020 se radicaron en total de mil cuatrocientos setenta y siete (1477) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 17 de abril de 2020 a las 3:12pm, donde se evidencia que 1151 (78%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 160 (11%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 129 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 37 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de abril y mayo 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 marzo 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 MARZO 2020
DCA	93%	5%	3%	-	40
DGA	100%	-	-	-	8
DGC	55%	5%	-	40%	20
DLA	77%	15%	-	8%	13
DPSIA	100%	-	-	-	8
DS	60%	20%	-	20%	5
OAC	100%	-	-	-	3
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	18
SC	58%	33%	3%	5%	60
SCAAV	59%	20%	4%	18%	545
SCASP	96%	3%	-	1%	107
SEGAE	95%	5%	-	-	20
SER	56%	10%	7%	27%	59
SF	100%	-	-	-	8
SGCD	81%	19%	-	-	16
SPCI	100%	-	-	-	1
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	84%	8%	6%	2%	97
SSFFS	98%	1%	1%	-	446
Total					1477

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 FEBRERO DE 2020

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2020IE37369, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO FEBRERO DE 2020 2020IE57767	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE68370
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	2020IE60716
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	2020IE60879
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	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SER	2020IE65405
SF	2020IE63814
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SRHS	2020IE48957
SSFFS	2020IE68867

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 2020IE68370, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones de las 48 peticiones registradas en el mes de febrero, 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**

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 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**

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 DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2020IE60716, se evidencia que el proceso evaluó 8 peticiones del 100% peticiones registradas en el mes de febrero, 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 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

- **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**

La OPEL emite respuesta con radicado 2020IE60879, se evidencia que el proceso evaluó el 100% de las peticiones registradas en el mes de febrero, 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**

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 OPEL emite respuesta con radicado 2020IE60879, se evidencia que el proceso evaluó 21 peticiones correspondientes al 20% de las 107 peticiones registradas en el mes de febrero, 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 SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE63814, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones correspondientes al 20% de las 7 peticiones registradas en el mes de febrero, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio; cabe aclarar que se envía información del mes de enero de 2020 con radicado 2020IE63840 del 26/03/2020. recargar que se evalúa este porcentaje por la cantidad de peticiones registradas

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**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

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

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



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

La SRHS emite respuesta con radicado 2020IE48957, se evidencia que el proceso evaluó 23 peticiones correspondientes al 20% de las 124 peticiones registradas en el mes de febrero, 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 2020IE68867, se evidencia que el proceso evaluó 55 peticiones correspondientes al 10% de las 547 peticiones registradas en el mes de febrero, cabe recargar que se evalúa este porcentaje por la cantidad de peticiones registradas 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, adicional a ello se estipula en el punto 5 del informe que se evaluara el 5% de las peticiones asignadas a los procesos que reciban más de 300 peticiones

6. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda tener en cuenta los términos de las peticiones registradas a partir del 30 marzo de 2020 a través de las alarmas semanales para su cumplimiento ante el ciudadano.
- b. Se recomienda realizar la autoevaluación y el autocontrol de acuerdo a los lineamientos que se describen en los memorandos remitidos por la Subsecretaria 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

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



No usar tecnicismos
Verificar el estilo fuente (homogénea) y redacción
Resultados obtenidos
Acciones a realizar

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

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

- **RESPECTO:** reconocer, aceptar, apreciar y valorar los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos
- **AMABILIDAD:** Trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de las necesidades de los ciudadanos. El personal de la Secretaría Distrital de Ambiente saludará y se despedirá de manera cortés, mantendrá una actitud amable durante la interacción con el ciudadano y 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.
- **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.

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



7. CONCLUSIONES

Por la declaración de emergencia sanitaria en el país, la Secretaría Distrital de Ambiente como entidad del Distrito se apega 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.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
de manera virtual

SuperCADE Virtual (app)

318 629 8934 // 318 734 7330 // 318 311 9279 // 316 625 1617
318 716 7852 // 318 466 5621 // 318 547 9224 // 318 827 8703

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Bogotá te escucha
<https://bogota.gov.co/sdqs/>

#YoMeQuedoEnCasa

NO habrá atención presencial en la oficina de la Secretaría Distrital de Ambiente, los cades y supercades.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE AMBIENTE BOGOTÁ

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
de manera virtual

Estamos dando respuesta virtualmente desde el correo :

correspondencia@ambientebogota.gov.co

Y desde :

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

NO habrá atención presencial en la oficina de la Secretaría Distrital de Ambiente, los CADES y SuperCADES.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE AMBIENTE BOGOTÁ

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

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



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.

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

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

