

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF FEBRERO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2020, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de la ciudadanía competentes con las competencias de la entidad.

1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil setecientos veintisiete (1727) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1727	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1460	84,5%
SOLICITUD DE INFORMACION	127	7,4%
RECLAMOS	101	5,8%
CONSULTAS	12	0,7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	15	0,9%
QUEJAS	11	0,6%
FELICITACIONES	1	0,1%

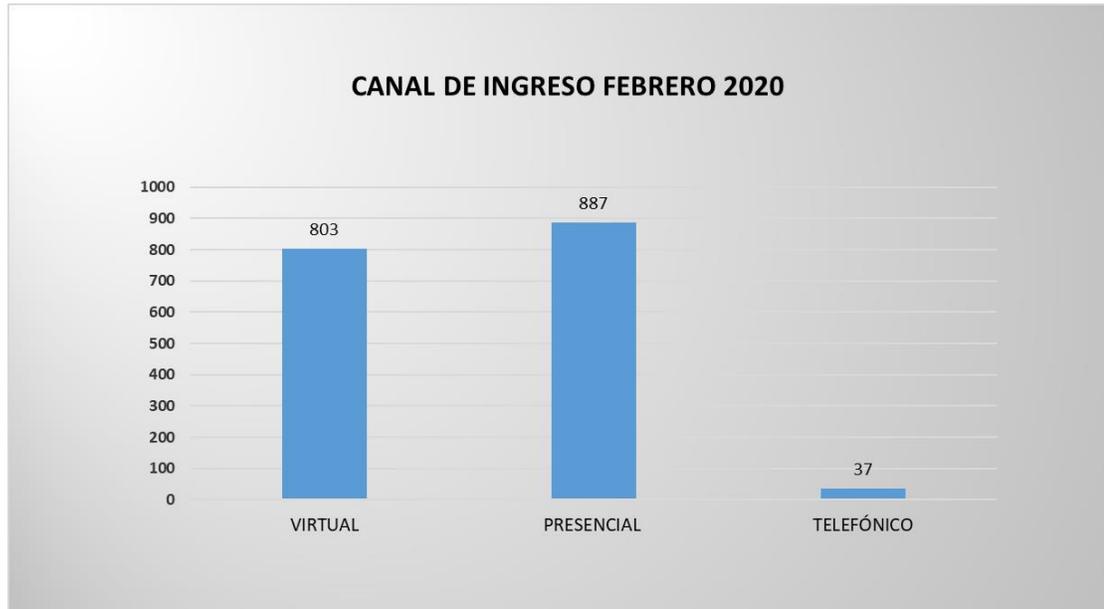
Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

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.

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



Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF 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 FEBRERO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	575	33%	240	14%
	AUDITIVA			261	15%
	VISUAL			74	4%
FORESTAL	MADERAS	502	29%	2	0%
	PODA/TALA			500	29%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	121	7%	94	5%
	RESPEL			18	1,0%
	MINERIA			6	0,3%
	CANTERAS			3	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	92	5%	44	3%
	LLANTAS			2	0%
	INFRAESTRUCTURA			34	2,0%
	RESID HOSP			12	1%
FAUNA	SILVESTRE	45	3%	45	3%
PLANEACIÓN AM	OTROS	23	1%	23	1,3%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	100	6%	100	6%
ECOURBANISMO	LLANTAS	43	2%	4	0,2%
	ECOURBANISMO			39	2,3%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	9	1%	9	0,5%
ADMINISTRATIVO	OTROS	205	12%	205	12%
LEGAL	OTROS	12	1%	12	1%
TOTAL		1727	100%	1727	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

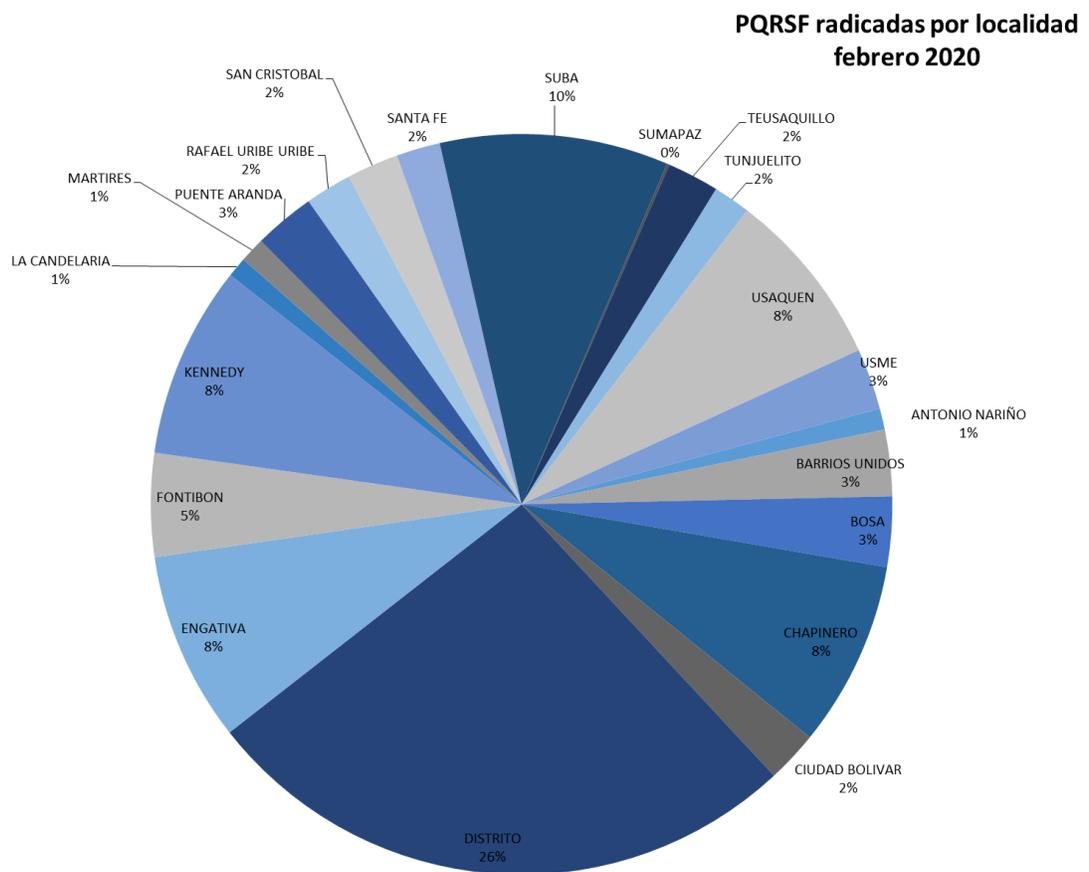
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de febrero, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 500 peticiones, las cuales representan el 29%, seguida por la contaminación auditiva registrando 261 peticiones que representa el 15% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de contaminación de aire, contaminación visual, vertimientos escombros e infraestructura. Dado lo anterior los proceso misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 74,7% 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 febrero 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 febrero 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 29 DE FEBRERO 2020
DCA	41		7		48
DGA	5		1		6
DGC	9	1	1		11
DLA	14		2		16
DPSIA	8				8
DS		1		2	3
OAC					0
OCI					0
OPEL	17		2		19
SC	26		32	23	81
SCAAV	361	22	134	64	581
SCASP	75	8	17	1	101
SEGAE	40		1		41
SER	68	10	22	7	107
SF	7				7
SGCD	25	1			26
SPCI					0
SPPA	1				1
SRHS	97	9	16	2	124
SSFFS	455		92		547
TOTAL	1249	52	327	99	1727
	72%	3%	19%	6%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2020 se radicaron en total de mil setecientos veintisiete (1727) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 10 de marzo de 2020 a las 11:12am, donde se evidencia que 1249 (72%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 52 (2%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 99 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 327 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de marzo y abril 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 febrero 2020

OFCINA	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 29 DE FEBRERO 2020
DCA	85%	-	15%	-	48
DGA	83%	-	17%	-	6
DGC	82%	9%	9%	-	11
DLA	88%	-	13%	-	16
DPSIA	100%	-	-	-	8
DS	-	33%	-	67%	3
OAC	-	-	-	-	0
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	89%	-	11%	-	19
SC	32%	-	40%	-	81
SCAAV	62%	4%	23%	11%	581
SCASP	74%	8%	17%	1%	101
SEGAE	98%	-	2%	-	41
SER	64%	9%	21%	7%	107
SF	100%	-	-	-	7
SGCD	96%	4%	-	-	26
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	1
SRHS	78%	7%	13%	2%	124
SSFFS	83%	-	17%	-	547
Total					1727

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 ENERO 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 ENERO DE 2020 2020IE37369	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE49873
DGA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DGC	2020IE40685
DLA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DPSIA	2020IE46408
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	2020IE30177
SC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCAAV	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCASP	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SEGAE	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SER	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SF	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SRHS	2020IE30322
SSFFS	2020IE52983

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 2020IE49873, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones de las 51 peticiones registradas en el mes de enero, 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 Subsecretaría General y de Control Disciplinario

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

La DGC emite respuesta con radicado 2020IE40685, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones para el mes de enero, 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 y finalizar los procesos con soporte en el aplicativo forest.

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 2020IE46408, se evidencia que el proceso evaluó 7 peticiones del 100% peticiones registradas en el mes de enero, 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 Subsecretaria 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**

La OPEL emite respuesta con radicado 2020IE30177, se evidencia que el proceso evaluó el 100% de las peticiones registradas en el mes de enero, 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.

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

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

- **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**

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 FINANCIERA**

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 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.

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

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



La SRHS emite respuesta con radicado 2020IE30322, se evidencia que el proceso evaluó 20 peticiones correspondientes al 20% de las 76 peticiones registradas en el mes de diciembre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

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

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE52983, se evidencia que el proceso evaluó 96 peticiones correspondientes al 20% de las 479 peticiones registradas en el mes de enero, 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 Subsecretaría 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

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



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.
- **EFECTIVIDAD:** satisfacer las necesidades de los ciudadanos, resolviendo lo solicitado de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir. Cuando el ciudadano no tenga acceso a lo que requiere, el personal se asegurará explicar los motivos, ofreciéndole alternativas de solución.
- **ACTITUD:** actuar predispuestamente a favor de las necesidades del ciudadano con un pensamiento de buen servicio mediante actos, gestos, tono de voz y postura corporal adecuada.
- **LENGUAJE:** Utilizar un lenguaje claro, respetuoso y sencillo, garantizando una comunicación efectiva.

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



7. CONCLUSIONES

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 a través de correo electrónico a las personas que manejan el aplicativo en cada proceso de la SDA.

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 Leguizamón Acevedo -Profesional Universitario

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



DEFINICIONES

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

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

