

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PQRSF JUNIO 2020

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio 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 30 de junio de 2020, se registraron a través de los canales de atención un total de mil doscientas cuarenta y ocho (1248) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL	1248	100%
DERECHO DE PETICIÓN	1020	81,7%
SOLICITUD DE INFORMACION	99	7,9%
RECLAMOS	120	9,6%
CONSULTAS	6	0,5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	0,1%
QUEJAS	2	0,2%
FELICITACIONES	0	0,0%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Para este periodo la ciudadanía registró a través del canal virtual 1209 (96,9%) y por canal telefónico 39 (3,1%), 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 junio 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 JUNIO 2020					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	374	30%	163	13%
	AUDITIVA			136	11%
	VISUAL			75	6%
FORESTAL	MADERAS	386	31%	5	0%
	PODA/TALA			381	31%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	75	6%	41	3%
	RESPEL			20	1,6%
	MINERIA			10	0,8%
	CANTERAS			4	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	114	9%	52	4%
	LLANTAS			6	0%
	INFRAESTRUCTURA			44	3,5%
	RESID HOSP			12	1%
FAUNA	SILVESTRE	64	5%	64	5%
PLANEACIÓN AM	OTROS	20	2%	20	1,6%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	80	6%	80	6%
ECOURBANISMO	LLANTAS	20	2%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			20	1,6%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	0	0%	0	0,0%
ADMINISTRATIVO	OTROS	106	8%	106	8%
LEGAL	OTROS	9	1%	9	1%
TOTAL		1248	100%	1248	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

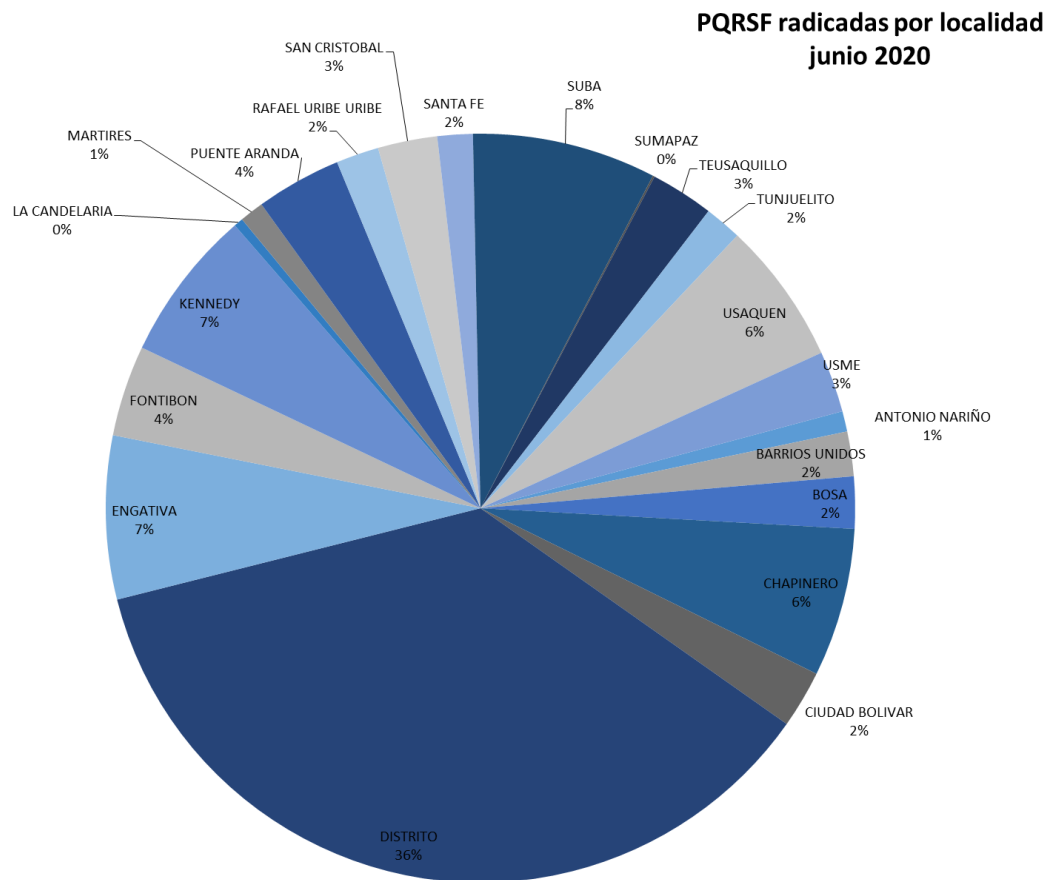
La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de junio, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 381 peticiones, las cuales representan el 31%, seguida por la contaminación del aire registrando 163 peticiones que representa el 13% y la contaminación del auditiva con 136 peticiones equivalentes al 11% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 76% 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 junio 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, Kennedy, Usaquén y Chapinero quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado y la contaminación 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 junio 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 30 DE JUNIO 2020
DCA	26		8		34
DGA	5		2		7
DGC	10		1		11
DLA	12		4		16
DPSIA	5				5
DS	2		1	1	4
OAC	1				1
OCI					0
OPEL	14				14
SC	33		4		37
SCAAV	63	5	304		372
SCASP	109		4		113
SEGAE	20				20
SER	32	2	37	2	73
SF	2				2
SGCD	4				4
SPCI					0
SPPA	3				3
SRHS	67		9		76
SSFFS	232		224		456
TOTAL	640	7	598	3	1248
	51%	0,6%	48%	0%	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2020 se radicaron en total de mil doscientas cuarenta y ocho (1248) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 15 de julio de 2020 a las 11:12 am, donde se evidencia que 640 (51%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 7 (0,6%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 3 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 598 derecho de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de julio y agosto 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 junio 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 30 DE JUNIO 2020
DCA	76%	-	24%	-	34
DGA	71%	-	29%	-	7
DGC	91%	-	9%	-	11
DLA	75%	-	25%	-	16
DPSIA	100%	-	-	-	5
DS	50%	-	25%	25%	4
OAC	100%	-	-	-	1
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	14
SC	89%	-	11%	-	37
SCAAV	17%	1%	82%	-	372
SCASP	96%	-	4%	-	113
SEGAE	100%	-	-	-	20
SER	44%	3%	51%	3%	73
SF	100%	-	-	-	2
SGCD	100%	-	-	-	4
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	100%	-	-	-	3
SRHS	88%	-	12%	-	76
SSFFS	51%	-	49%	-	456
Total					1248

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 MAYO DE 2020

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2020IE110412, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO MAYO DE 2020 2020IE110412	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2020IE113282
DGA	2020IE114657
DGC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DLA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DPSIA	2020IE95514
DS	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OAC	2020IE114667
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	2020IE113791
SEGAE	2020IE113052
SER	2020IE115005
SF	2020IE112348
SPCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
SPPA	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SRHS	2020IE92150
SSFFS	2020IE112517

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 2020IE113282, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones de las 43 registradas en el mes de mayo, 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**

La DGA emite respuesta con radicado 2020IE114657, se evidencia que el proceso evaluó 100% de las peticiones registradas en el de mayo, 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

- **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 2020IE95514, se evidencia que el proceso evaluó 7 peticiones correspondientes al 100% del registro del mes de mayo, 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 presentaron peticiones para el periodo en mención, por lo tanto, no se realiza la actividad de autocontrol y autoevaluación.

- **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**

La OAC emite respuesta con radicado 2020IE114667, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición registradas en el mes de mayo, 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.

- **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 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**

La SCASP emite respuesta con radicado 2020IE113791, se evidencia que el proceso evaluó 20 peticiones correspondientes al 20% registradas en el mes de mayo, 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**

La SEGAE emite respuesta con radicado 2020IE113052, se evidencia que el proceso evaluó 100% peticiones registradas en el mes de mayo, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

Recomendación: Remitir la información correspondiente a la evaluación de claridad, coherencia, calidez y oportunidad dados en el punto 5 del informe de PQRSF.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SER emite respuesta con radicado 2020IE115005, se evidencia que el proceso evaluó 9 peticiones correspondientes al 20% de las peticiones registradas en el mes de mayo, 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, de igual manera se recomienda realizar una evaluación usando otra metodología de aleatoriedad ya que los resultados siempre se muestran oportunos y cuenta con un alto grado de incumplimiento.

- **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA**

La SF emite respuesta con radicado 2020IE112348, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondientes al 20% de las 3 peticiones registradas en el mes de mayo, 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**

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 2020IE92150, se evidencia que el proceso evaluó 30 peticiones correspondientes al 20% de las 58 peticiones registradas en el mes de mayo, 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 SILVICULTURA, FLORA Y FAUNA SILVESTRE**

La SSFFS emite respuesta con radicado 2020IE112517, se evidencia que el proceso evaluó 65 peticiones correspondientes al 20% de las 324 peticiones registradas en el mes de mayo, 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 solicita 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

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

Acciones a realizar

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 apegó a la medida del aislamiento social y dejó de atender en los puntos presenciales como la sede principal, CADES y Super cades y fortalece los canales virtual y telefónico para 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.

SECRETARÍA 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.

SECRETARÍA AMBIENTE BOGOTÁ

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



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.

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: 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

