






| | | | | |
|---|----------------------------------|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

MANUAL DE USUARIO PARA FOREST PROCEDIMIENTO PA09- PR04 GESTIÓN DE PQRS

Dirección de Planeación de Sistemas
de Información Ambiental




2025



| | | | | |
|---|--|--|------------------------------------|------------|
|  <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> |  <small>SECRETARÍA DE AMBIENTE</small> |  <small>BOGOTÁ</small> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Contenido

| | |
|--|----|
| MANUAL DE USUARIO PARA FOREST PROCEDIMIENTO PA09-PR04 GESTIÓN DE PQRS. | 3 |
| 1. INTRODUCCION..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. RESPONSABLES..... | 3 |
| 4. NORMATIVIDAD | 3 |
| 5. GLOSARIO..... | 4 |
| RADICACIÓN DE SOLICITUDES PQRS..... | 6 |
| ASIGNACION DE LA SOLICITUD POR PARTE DE GRUPO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS SGCD..... | 10 |
| ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PQRS..... | 10 |
| ASIGNACIÓN SOLICITUD. | 10 |
| REVISION Y CLASIFICACION DE LA INFORMACION..... | 11 |
| REVISION Y REPARTO | 14 |
| RECEPCION DE RESPUESTAS DE DEPENDENCIAS | 17 |
| DATOS ELABORAR RESPUESTA..... | 19 |
| PROYECTAR RESPUESTA..... | 21 |
| REVISAR RESPUESTAS | 23 |
| FIRMAR RESPUESTA | 26 |
| ENVIAR A CORRESPONDENCIA..... | 28 |
| SUBPROCESO QUEJAS Y RECLAMOS..... | 30 |
| ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO..... | 30 |
| ASIGNACIÓN SOLICITUD | 30 |
| RECEPCIÓN SOLICITUD | 31 |
| DATOS MEMORANDO | 32 |
| PROYECTAR MEMORANDO..... | 33 |
| REVISAR MEMORANDO | 36 |
| APROBAR MEMORANDO | 38 |

| | | | | |
|---|--|---|------------------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

MANUAL DE USUARIO PARA FOREST PROCEDIMIENTO PA09-PR04 GESTIÓN DE PQRS.

1. INTRODUCCION

Este manual proporciona una guía detallada sobre el procedimiento para gestionar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) a través del Sistema de Información Ambiental FOREST.

En él se describe el procedimiento completo, desde la recepción de la solicitud realizada por el usuario externo (tercero) hasta la gestión del usuario interno de la SDA en cada una de las actividades del procedimiento de FOREST, finalizando con la radicación y envío de la respuesta correspondiente.

2. ALCANCE

Este manual contiene el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) dentro del Sistema de Información FOREST. Incluye: Gestión: Descripción de las actividades que se realizan en FOREST para gestionar la respuesta a la solicitud, hasta la Radicación de la respuestas.

Este manual está dirigido a los usuarios que interactúan con el Sistema FOREST, y proporciona los conocimientos necesarios para realizar cada paso del proceso de manera eficiente.

3. RESPONSABLES




- Todas las dependencias
- Servidores de la entidad encargados de gestionar PQRS.

4. NORMATIVIDAD

Constitución Política Nacional de 1991

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...), debido a que en ella se definen todos y cada uno de los aspectos estructurales manera




| | | | | |
|---|--|---|------------------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

integral, clara y completa del derecho de petición, estableciendo puntos cruciales, de la siguiente manera:




- Es un derecho de toda persona presentar peticiones.
- La petición deberá ser redactada de manera respetuosa.
- La petición será por motivos de interés general o particular.
- La respuesta se caracteriza por ser: Completa, rápida y de fondo.
- Toda actuación de cualquier persona ante autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.
- Las peticiones son un instrumento complejo, pues, a través de ellas se podrá solicitar:
El reconocimiento de un derecho.
La intervención de una entidad o funcionario.
La resolución de una situación jurídica o la prestación de un servicio.
Información.
- También se podrán consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- La formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Además, se podrán interponer recursos.
- La presentación de un derecho de petición es gratuita y podrá realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

5. GLOSARIO

- **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. (30 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)

| | | | | |
|---|--|---|------------------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

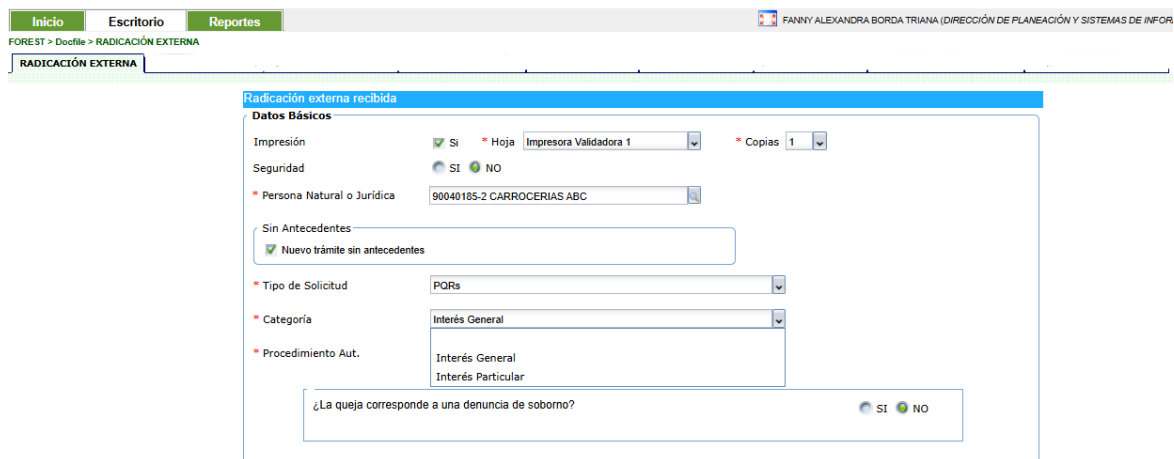
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 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)
- **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN:** Constituye un acto ciudadano individual y organizacional consciente, de alerta sobre un presunto hecho de corrupción, con la expectativa de que la autoridad responda y tome las medidas adecuadas
- **ANONIMO:** Sin identidad del denunciante o solicitante.
- **PLANTILLA:** Documento diseñado para dar respuesta al peticionario.
- **BORRADOR:** Documento preliminar antes de ser firmado y radicado.
- **RADICACIÓN DE SOLICITUDES PQRS**
- En el módulo DocFile \ Radicación Externa del Sistema de Información Ambiental FOREST, el servidor de atención al ciudadano registra la información requerida en el formulario de radicación externa, esta información es recibida de manera presencial o telefónica.
- Durante este proceso, se adjuntan los documentos principales y anexos entregados por el ciudadano a la entidad.

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

RADICACIÓN DE SOLICITUDES PQRS

En el módulo **DocFile \ Radicación Externa** del Sistema de Información Ambiental FOREST, el servidor de atención al ciudadano registra la información requerida en el formulario de radicación externa, esta información es recibida de manera presencial o telefónica.

Durante este proceso, se adjuntan los documentos principales y anexos entregados por el ciudadano a la entidad.



Inicio Escritorio Reportes FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA (DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFOR)

FOREST > Docfile > RADICACIÓN EXTERNA

RADICACIÓN EXTERNA

Radicación externa recibida

Datos Básicos

Impresión ☒ SI * Hoja Impresora Validadora 1 * Copias 1

Seguridad ☐ SI ☒ NO

* Persona Natural o Jurídica 90040185-2 CARROCERIAS ABC

Sin Antecedentes ☒ Nuevo trámite sin antecedentes

* Tipo de Solicitud PQRS

* Categoría Interés General




* Procedimiento Aut. Interés General Interés Particular

¿La queja corresponde a una denuncia de soborno? ☐ SI ☒ NO

En este formulario se selecciona el trámite correspondiente a la solicitud:

Consultas
Derecho de Petición
Felicitaciones
Quejas
Reclamos
Solicitud de Información
Traslado por no competencia

El sistema tiene preconfigurados los tiempos de respuesta establecidos para cada tramite.

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |



Seleccionar el tema correspondiente.

- Administrativo
- Atmosférico
- Ecosistemas
- Ecourbanismo
- Fauna
- Forestal
- Hídrico
- Incidencia Disciplinaria
- Legal
- Otros
- Planeación Ambiental
- Sector Público**

También se deben diligenciar datos como **Afectación**, **Localización** y demás campos visibles en la imagen.

Si es necesario, se puede notificar a otras dependencias o copiar a terceros involucrados.

| | |
|---|------------------------------|
| * Trámite | Quejas |
| * Área/Dependencia | G - QUEJAS Y/O RECLAMOS SGCD |
| Días de Término | 15 |
| Días Hábiles | Si |
| Fecha de Término | 2025-04-04 |
| Tema | Sector Público |
| Afectación | Escombros |
| Localización | SAN CRISTOBAL |
| Numeración Requerimiento SDQS | |
| Informar a | Agregar |
| <input checked="" type="checkbox"/> Copiar a Terceros | |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

En la sección Datos del Documento, se debe seleccionar el Tipo documental, el cual puede ser:

- Oficio recibido
- Solicitud telefónica

Además, se debe completar información como el Medio de envío, el Asunto de la solicitud, la Fecha de referencia y el Número de folios recibidos.

También se pueden adjuntar los anexos electrónicos y físicos correspondientes.

Datos del Documento

* Tipo Documental

* Medio de Envío

Referencia externa/Asunto

Fecha de Referencia Externa

* No. Folios ☐ Archivos Electrónicos Adjuntos ☐ Anexos Físicos

Al final del formulario, en la sección Datos del Remitente, se visualiza la información registrada.

Datos del Remitente

☐ ANÓNIMO

* Nombre Remitente

Tipo de Persona

Número de Identificación

Nombre

País

Departamento

Ciudad


Localidad

Upz

Dirección

Teléfono

RADICAR

| | | |
|--|---|--|
|  <div> <div>SECRETARÍA DE AMBIENTE</div> <div>BOGOTÁ</div> </div> | <div>GESTIÓN TECNOLÓGICA</div> <div>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</div> | |
| | <div>Código: PM03-PR31</div> <div>Versión: 1</div> | |
| | | |

Para finalizar, haga clic en el botón Radicar para guardar la solicitud.
 El sistema generará automáticamente la notificación de creación con el **número de radicado, el proceso y el expediente asociado.

Mensaje de notificación

Se creó el radicado 2025ER00074

Número de secuencia diaria: 7

Número de proceso: 6107909

Se creó el expediente PROY-2025-930347

No se pudo imprimir, usted no se encuentra autenticado en Forest

Notify

✓

Aceptar

El trámite de **PQRS** es asignado al **Grupo de Quejas y/o Reclamos SGCD** para su distribución.
 Asignación

| # Rad | Fecha | Trámite | Clase documental | Tipo documental | Proceso | # Proceso | Entidad | Actividad | Dependencia | Usuario | Fecha Término | Estado | Ref. Externa / Asunto |
|-------------|------------------------|-----------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|--------|--|
| 2025ER00074 | 2025-03-13 01:06:35 PM | Quejas (PQR019) | Entrada | Solicitud Telefonica (5596) | PROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS V4.0 | 6107909 | CARROCERIAS ABC | Asignación solicitud | G - QUEJAS Y/O RECLAMOS SGCD | Pendiente por iniciar/asignar | 2025-04-04 01:06:35 | Normal | Queja por escombros en la localidad de San Cristóbal |

En todas las actividades del procedimiento, se muestra información en el lado derecho de la pantalla. Desde allí, el usuario puede consultar datos relevantes, como la fecha de vencimiento de la actividad y la fecha límite del trámite PQRS entre otros.

Proceso Actual

Proceso: #6107909

Quejas y reclamos - PROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS V4.0

Descripción: Queja por escombros en la localidad de San Cristóbal

Etapa: Etapa 0

Actividad: Revisión y clasificación de la información

Ejecutor: Responsable 0

Tercero: CARROCERIAS ABC

Fecha de creación: 2025-03-13 01:06:34 PM

Fecha de activación: 2025-03-14 04:38:12 PM

Fecha de asignación: 2025-03-14 04:38:12 PM

Fecha vencimiento actividad: 2025-03-19 Normal

Enviado por: FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA (DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL)

Creado por: FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA (DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL)




Radicación inicial: 2025ER00074

Adjuntos: Total (0)

Trámite: Quejas

Fecha de vencimiento trámite: 2025-04-04 Normal

Cambiar proceso actual

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

ASIGNACION DE LA SOLICITUD POR PARTE DE GRUPO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS SGCD

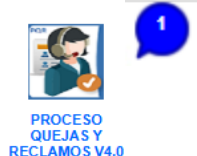
El **Grupo de Quejas y/o Reclamos SGCD** valida la información que contiene el radicado y asigna la solicitud a la dependencia donde corresponde tramitar la respuesta.

En la pestaña de Reparto, seleccione el enlace responsable de la dependencia a la que se asignará el proceso PQRS, utilizando el ícono de Asignar Responsable.



| REPARTO | | ACTIVIDADES | | TAREAS | DOCUMENTOS | ESTADO DEL PROCESO | |
|--|--|-------------|--|--------|------------|--------------------|--|
| <div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div></div> | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

El usuario asignado recibe una notificación sobre la asignación del proceso en su sesión de FOREST, en el módulo Proceso de Quejas y Reclamos V4.0, como se muestra en la imagen, en la actividad Asignación Solicitud.



ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PQRS

En todas las actividades es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF, haga clic sobre el No. Radicado, el cual funciona como enlace para descargar el archivo.

| No. Radicado |
|---------------|
| 1 2025ER00074 |




ASIGNACIÓN SOLICITUD.

Seleccione el usuario encargado de evaluar la solicitud.

Si es necesario, agregue las observaciones que el usuario seleccionado podrá visualizar.

Hacer clic en el botón Avanzar.

| | | |
|---|------------------------------------|------------|
|  <div> SECRETARÍA DE AMBIENTE </div> <div> BOGOTÁ </div> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |



| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |

Competencia

* Seleccione el funcionario que evaluará la solicitud

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Para tramite.

Avanzar



qyr_assign_sol

REVISION Y CLASIFICACION DE LA INFORMACION.

En esta actividad es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF, además, en la pantalla se muestra la información del tercero y las observaciones realizadas durante la actividad de asignación de la solicitud.

| No. Radicado |
|---------------|
| 1 2025ER00074 |



| | | | | |
|---|----------------------------------|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Revisión y clasificación de la información



| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

Información del trámite

Tercero

CARROCERIAS ABC

Radicado inicial


2025ER00074

Observaciones

Para tramite.

Para continuar con el trámite, seleccione **SÍ O NO** según corresponda a las preguntas que aparecen en la pantalla de la actividad.

1. Indique si la queja corresponde a una denuncia de soborno.
 2. Marque si la solicitud requiere respuesta.
- Si la respuesta es **NO**:
Es obligatorio completar el campo Justificación y adjuntar una evidencia física que explique por qué no se requiere respuesta en este proceso. Además, seleccione la fecha del soporte en el calendario.
Haga clic en el botón **AVANZAR**, el proceso se finaliza.

| | | |
|--|-----------------------------|------------|
|  <div> <div>SECRETARÍA DE AMBIENTE</div> <div>BOGOTÁ</div> </div> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

*¿La queja corresponde a una denuncia de soborno?

☐ SI
 ☒ NO

* ¿La solicitud requiere respuesta?

☐ SI
 ☒ NO

* Justificación

La respuesta se tramitó con proceso 6524666 con radicado 2025EE423666, enviado a través de correo electrónico.

* Cargue la evidencia por la cual no se da respuesta física a la solicitud

C:\fakepath\CORREO 11.pdf

Fecha de soporte

2025-03-14

Avanzar

- Si la respuesta es **SI**:

Seleccionar **Sí o No** en la pregunta sobre si la queja es anónima.

La diferencia al seleccionar "SI" en la opción de queja anónima es que FOREST generará automáticamente la plantilla Oficio Respuesta Anónima, así como la plantilla Comunicación de Aviso Final.

Las tareas del proceso siguen siendo las mismas y el procedimiento es el mismo, como se detalla a continuación.

Selecciones **SI** o **NO** en la pregunta si la solicitud tiene expediente.




Si la respuesta es **NO**

Clic en botón Avanzar para seguir a la siguiente actividad Revisión y Reparto.

Si la respuesta es **SI**

Digite el número de expediente y seleccione de la lista.

Clic en botón Avanzar para seguir a la siguiente actividad Revisión y Reparto.

| | | | | |
|---|---|---|-----------------------------|------------|
|  |  |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

*¿La queja corresponde a una denuncia de soborno?

☐ SI ☒ NO

* ¿La solicitud requiere respuesta?

☒ SI ☐ NO

Si el tercero es "TERCERO SDQS" o similar, obedece a una Queja Anónima

*¿Es una queja anónima?

☐ SI ☒ NO

De clic en Avanzar para proyectar la respuesta a la solicitud

La solicitud tiene expediente?

☒ SI ☐ NO

Seleccione el expediente

SDA-08-2020-1006

Avanzar

REVISION Y REPARTO

Esta actividad es clave en el procedimiento, ya que permite solicitar información a otras dependencias o grupos para elaborar la respuesta.


Para descargar y visualizar el documento en formato PDF clic en el enlace del radicado.

| No. Radicado |
|---------------|
| 1 2025ER00074 |



Seleccione **Sí** o **No** según si se requiere colaboración de otras dependencias.

Si la respuesta es **No**, seleccione al usuario encargado de proyectar la respuesta y haga clic en el botón **Avanzar** para continuar con la siguiente actividad.

| | | |
|--|-----------------------------|------------|
|  <div> <div>SECRETARÍA DE AMBIENTE</div> <div>BOGOTÁ</div> </div> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Revisión y reparto



| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

¿Requiere colaboración de otras dependencias?

SI NO

Seleccione el funcionario que proyectará la respuesta

* Seleccione el funcionario que proyectará la respuesta



FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Avanzar

Si la respuesta es **SI**:

Se mostrará en pantalla una tabla para agregar las dependencias correspondientes.

1. Haga clic en la opción **Agregar**, esto creará una nueva fila en la tabla.
2. Para seleccionar haga clic en la nueva casilla columna dependencia, ingrese el nombre de la dependencia y selecciónela de la lista que aparece.
3. Haga clic en la casilla de Observación para agregar un comentario relacionado con la solicitud de información para esa dependencia.
4. Si necesita agregar otras dependencias, repita el mismo proceso.
5. Finalmente, haga clic en la opción Guardar en la tabla. Al hacer esto, se generará un subproceso de PQRS para cada dependencia agregada.
6. Clic en botón Avanzar, para seguir a la siguiente actividad.

| | | | | |
|---|-------------------------------|--|------------------------------------|------------|
|  <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Para eliminar alguna fila, selecciónela, haga clic en **Eliminar** y luego en **Guardar** para confirmar los cambios.

¿Requiere colaboración de otras dependencias?

☒ SI ☐ NO

Agregue las dependencias de las cuales requiere información mediante memorando para proyectar respuesta al solicitante

De clic en **GUARDAR**

Guardar

Agregar

Eliminar

| | DEPENDENCIA | OBSERVACION |
|---|---|--|
| 1 | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Se solicita informacion según competencia en |
| 2 | | |




Avanzar


Para la configuración en FOREST, el grupo de Quejas y/o Reclamos solicitará a cada dependencia el usuario encargado de actuar como enlace para recibir los subprocesos. Este usuario deberá ser registrado en el sistema para garantizar la correcta asignación y gestión de los procesos.

RECEPCION DE RESPUESTAS DE DEPENDENCIAS

En esta actividad, el usuario asignado al proceso principal de PQRS espera que las dependencias envíen los insumos a través de memorandos, los cuales deben ser aprobados por el jefe del área. El usuario debe esperar a que el memorando sea aprobado por el jefe de cada dependencia de apoyo. Si esto no ocurre, al hacer clic en "Avanzar", se generará la siguiente notificación: **"Existen procesos pendientes para emitir respuesta de apoyo"**.

Recepción de respuestas de dependencias

| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

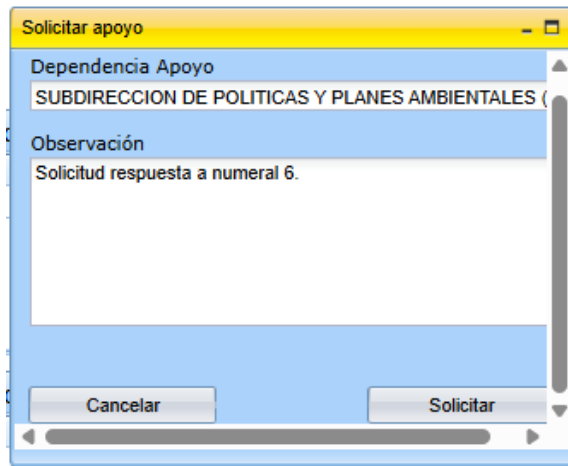
| DOCUMENTOS EN BORRADOR | | | |
|------------------------|--------|-------|---------|
| | Nombre | Fecha | Versión |

En esta actividad, el usuario también puede agregar otras dependencias y solicitar información adicional a las previamente agregadas.

| | DEPENDENCIA | OBSERVACION |
|---|---|--|
| 1 | DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL | solicitud legal |
| 2 | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Se solicita informacion según competencia en |

SOLICITAR DEPENDENCIA ADICIONAL PARA APOYO

Haga clic en el botón **'SOLICITAR DEPENDENCIA ADICIONAL APOYO'**. En pantalla se mostrará la opción para seleccionar la(s) dependencia(s) y agregar una observación, Luego, haga clic en Solicitar para guardar y crear el subproceso.





| | DEPENDENCIA | OBSERVACION |
|---|---|--|
| 1 | DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL | solicitud legal |
| 2 | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Se solicita informacion según competencia en |

Clic para ir a la sección del manual: [SUBPROCESO QUEJAS Y RECLAMOS](#)

Una vez todos los memorandos estén aprobados, el usuario podrá continuar con el trámite del proceso.

Seleccionar el usuario que proyectará el documento, relacionar las observaciones si es necesario, y luego hacer clic en **AVANZAR**.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que proyectará el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Para tramite.

observación proyectar tarea

Se devuelve para ajustar

Avanzar

DATOS ELABORAR RESPUESTA

En esta actividad, el usuario puede descargar tanto el radicado de entrada como el borrador de los memorandos.




Datos elaborar respuesta

DOCUMENTOS RADICADOS

| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
|---|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |

DOCUMENTOS EN BORRADOR

| | Nombre | Fecha | Versión |
|---|---|---------------------|---------|
| 1 | Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 4 |

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Seleccionar si la respuesta es **final o parcial**.

Cuando se selecciona "Respuesta Parcial", el proceso sigue las mismas actividades que la respuesta final. La diferencia radica en que, después de la actividad "Enviar a Correspondencia", el proceso permanece abierto en la actividad de "Revisión y reparto", a la espera de lo pendiente para tramitar la respuesta final.

Proyección de documentos

☒ Respuesta Final
☐ Respuesta Parcial

Seleccione los documentos que va a proyectar y de clic en Avanzar

☒ Oficio de Salida

* No. de destinatarios

▶▶ Avanzar

Seleccionar oficio de salida, y el número de destinatarios.




PROYECTAR RESPUESTA

En esta actividad se encuentra la opción para descargar la plantilla de Comunicación Oficial Externa, que permite proyectar el borrador del documento y cargarlo en esta tarea. Además, están disponibles los enlaces para descargar el radicado de entrada y los memorandos de las dependencias, en caso de que hayan sido solicitados.

Proyectar respuesta



Documentos

 Respuesta quejas anónimas
 COE
 Plantilla: [Oficio de Salida Respuesta Final](#)
 Documento: Comunicación Oficial Externa final 1 ([Descargar documento](#)) ([Modificar este borrador](#)) ([Editar en MSWord](#)) ([Adjuntos 0](#))

DOCUMENTOS RADICADOS



| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
|---|-----------------------------|------------------|---------|----------------------|
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

DOCUMENTOS EN BORRADOR

| | Nombre | Fecha | Versión |
|---|---|---------------------|---------|
| 1 | Comunicación Oficial Externa final 1 | 2025-04-03 16:08:55 | 1 |
| 2 | Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 4 |

A continuación, se debe responder a la pregunta: ¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

Si la respuesta es **NO**, el proceso se devolverá a la actividad anterior, Datos para elaborar respuesta.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

☐ SI ☒ NO


De clic en avanzar para regresar a la actividad de ingreso de datos
El(los) borrador(es) se eliminará(n)

 Guardar  Avanzar

Si la respuesta es **SI**:

Seleccionar el usuario que proyectará el documento, relacionar las observaciones si es necesario, y luego hacer clic en **AVANZAR**.

El proceso se asigna en la tarea Revisar Respuestas.

| | | |
|---|---|--|
| ¿Se encuentra correctamente proyectado el documento? | | <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO |
| FUNCIONARIO DESTINO | | |
| * Seleccione el funcionario que revisará el documento | <input type="text" value="FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA"/>  | |
| Observaciones | <input type="text" value="Para tramite."/> | |

 Guardar  Avanzar

REVISAR RESPUESTAS

En esta actividad, el usuario encargado de revisar puede descargar tanto el radicado de entrada como el borrador de la Comunicación Oficial Externa.

Revisar respuestas








Documentos

 Respuesta quejas anónimas
 COE

* Plantilla: [Oficio de Salida Respuesta Final](#)
Documento: Comunicación Oficial Externa final 1 ([Descargar documento](#)) ([Modificar este borrador](#)) ([Editar en MSWord](#)) ([Adjuntos 0](#))

DOCUMENTOS RADICADOS

| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
|---|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |

DOCUMENTOS EN BORRADOR



| | Nombre | Fecha | Versión |
|---|---|---------------------|---------|
| 1 | Comunicación Oficial Externa final 1 | 2025-04-03 16:08:55 | 1 |
| 2 | Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 4 |

Luego de revisar el borrador.

Seleccione **SI** o **NO** ¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

Si la respuesta es **NO**: Seleccione al usuario encargado de corregir el documento e ingrese las indicaciones necesarias en las observaciones para realizar los ajustes correspondientes.

Clic en **AVANZAR**. El proceso se asignará en la tarea Proyectar Respuesta.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

☐ SI ☒ NO

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que corregirá el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Se devuelve para ajustar

▶▶ Avanzar

Si la respuesta es **SI**.

seleccione **SI o NO**

¿El documento requiere otra revisión? **SI** →

Seleccionar el usuario que se encargará de realizar la siguiente revisión del documento, realice observaciones si se requiere.

Luego, haga clic en **AVANZAR**. El proceso se asignará al usuario seleccionado en la tarea de Revisar Respuesta.

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

☒ SI ☐ NO

¿El documento requiere otra revisión?

☒ SI ☐ NO

FUNCIONARIO DESTINO


* Seleccione el funcionario que revisará el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Para revisión del documento.

▶▶ Avanzar

| | | |
|--|-----------------------------|------------|
|  <div> <div>SECRETARÍA DE AMBIENTE</div> <div>BOGOTÁ</div> </div> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

¿El documento requiere otra revisión? **NO** →

Seleccione el usuario que firmará el documento, realizar observaciones si se requiere. Luego, haga clic en **AVANZAR**.

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

☒ SI
 ☐ NO

¿El documento requiere otra revisión?

☐ SI
 ☒ NO

FUNCIONARIO DESTINO


* Seleccione el funcionario que firmará el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Para revisión y firma

▶▶ Avanzar

| | | |
|--|-----------------------------|------------|
|  <div> <div>SECRETARÍA DE AMBIENTE</div> <div>BOGOTÁ</div> </div> | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

FIRMAR RESPUESTA

En esta actividad, el usuario encargado de firmar puede descargar tanto el radicado de entrada como el borrador de la Comunicación Oficial Externa.

Firmar respuesta

Documentos

Respuesta quejas anónimas

COE

Plantilla: Oficio de Salida Respuesta Final

Documento: Comunicación Oficial Externa final 1 (Descargar documento) (Modificar este borrador) (Editar en MSWord) (Adjuntos 0)

DOCUMENTOS RADICADOS

| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
|---|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |

DOCUMENTOS EN BORRADOR

| | Nombre | Fecha | Versión |
|---|---|---------------------|---------|
| 1 | Comunicación Oficial Externa final 1 | 2025-04-03 16:08:55 | 2 |
| 2 | Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 4 |

Seleccionar **SI** o **NO**

*¿Se encuentra correctamente proyectado el documento? **NO**

*¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?



SI

NO

Seleccione el usuario que corregirá el documento, realizar observaciones si se requiere. Luego, clic en **AVANZAR**.

El proceso se devolverá a la tarea de Proyectar Respuesta.

26

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que corregirá el(los) documento(s)

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Ajustar documento tabla numeral 6.

Avanzar

*¿Se encuentra correctamente proyectado el documento? **SI**

Digitar Contraseña de Firma.

Clic en **Firmar Documento**.

*¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

☒ SI ☐ NO

Firma mecánica

Contraseña de Firma



....

Firmar Documento(s)

Al borrador del documento se le agrega la firma y se radica a través de FOREST.

En la tabla DOCUMENTOS RADICADOS, se incorpora el radicado EE de la respuesta, el cual puede descargarse haciendo clic sobre el número de radicado.

| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |
| 2 | 2025EE00149 | 2025-04-03 16:51: | Quejas | Oficio de Salida |

| | | | | |
|---|----------------------------------|--|------------------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

En pantalla se mostrará una notificación una vez que se haya firmado el documento o los documentos del proceso PQRS.

Seleccionar el usuario que continuará con la actividad de Enviar a correspondencia, realizar observaciones.

Clic en **Avanzar**.

No existen borradores por firmar

De clic en Avanzar

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que enviará el documento a correspondencia

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Enviar radicado de respuesta.




▶▶ Avanzar

ENVIAR A CORRESPONDENCIA

En esta actividad, el usuario encargado puede descargar tanto el radicado de entrada como el radicado de respuesta.

Enviar a correspondencia

| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|-------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06: | Quejas | Solicitud Telefonica |
| 2 | 2025EE00149 | 2025-04-03 16:51: | Quejas | Oficio de Salida |

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Seleccionar **SI** o **NO**

¿Enviar documentos a correspondencia? **NO**

En este caso, se debe cargar un soporte o evidencia del envío de la respuesta al petionario, junto con una justificación o comentario que detalle cómo se entregó la respuesta.

Clic en **AVANZAR**.

El proceso se finalizará si es repuesta final, con la respuesta parcial el proceso quedará abierto en la tarea de Revisión y Reparto.

¿Enviar documentos a correspondencia?
☐ SI
☒ NO

Cargue el soporte de envío a correspondencia

* Justificación

La respuesta 2025EE00149 fue enviada al petionario por correo electronico.

¿Enviar documentos a correspondencia? **SI**

Seleccione **SI** o **NO** ¿El Oficio de Salida emitido requiere términos?

Clic en **AVANZAR**.

Se creará un proceso nuevo de Impresión y salida de documentos, FOREST lo asigna al área de correspondencia encargada de gestionar el trámite de envío al petionario.

¿Enviar documentos a correspondencia?
☒ SI
☐ NO

¿El Oficio de Salida emitido requiere términos?
☐ SI
☒ NO

El documento requiere términos si debe ser respondido por el ciudadano en un lapso de tiempo establecido

SUBPROCESO QUEJAS Y RECLAMOS



El subproceso se asigna al enlace PQRS de la dependencia.

ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.

ASIGNACIÓN SOLICITUD

En esta actividad es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF, Seleccionar el usuario que debe proyectar el memorando de respuesta. Redactar observaciones para el usuario seleccionado. Clic en Avanzar para continuar a la siguiente actividad.

| No. Radicado |
|---------------|
| 1 2025ER00074 |



[Asignación solicitud](#)





| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

Con este subproceso se debe proyectar un memorando para enviar a la dependencia que solicitó la información en caso que aplique

| | | |
|--|---|---|
| * Seleccione el funcionario que realizará la asignación para la evaluación de la solicitud | | <input type="text" value="FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA"/> |
| Observaciones | <input type="text" value="Diligenciar respuesta numeral 6."/> | |

[Avanzar](#)

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

RECEPCIÓN SOLICITUD

En esta actividad es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF,

| |
|---------------|
| No. Radicado |
| 1 2025ER00074 |



Recepción solicitud



| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

Con este subproceso se debe proyectar un memorando para enviar a la dependencia que solicitó la información en caso que sea competencia

En la sección Competencia Seleccionar **SI** o **NO**,

Sí la respuesta es **NO**: Redactar una justificación por la cual no es competencia de la dependencia, este comentario se visualizará en el proceso principal.

Clic en **AVANZAR**, el subproceso se finaliza.

Competencia



¿Es competencia de la dependencia?

SI
NO

* Escriba la justificación por la cual la solicitud no es competencia de la dependencia

No es competencia de la Dirección legal debido a...

Avanzar

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Sí la respuesta es **SI**:

Seleccionar el usuario que proyectará el memorando y agregar observaciones si se requiere.

clic en **AVANZAR** para continuar con la siguiente actividad.

Competencia

☒ SI
 ☐ NO

¿Es competencia de la dependencia?

* Seleccione el funcionario que proyectará el memorando

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

* Observaciones

Se solicita informacion según competencia en el asunto de la solicitud, Numeral 6.



▶▶ Avanzar

DATOS MEMORANDO

En esta actividad es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF, para verificar la información del trámite para continuar con la siguiente actividad. Clic en **Avanzar** para continuar.

No. Radicado
1 2025ER00074



| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Datos memorando



| DOCUMENTOS RADICADOS | | | |
|----------------------|------------------|---------|----------------------|
| No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

Información del trámite

Tercero

Radicado inicial

Observaciones




Se solicita informacion según competencia en el asunto de la solicitud, Numeral 6.

De clic en Avanzar, para generar el memorando

PROYECTAR MEMORANDO

En esta actividad se encuentra la opción para descargar la plantilla de memorando para así proyectar el borrador del documento y cargarlo a esta tarea.

También es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF

| | | |
|---|------------------------------------|------------|
|    | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Si la respuesta es **NO**:

Clic en avanzar, el proceso se devolverá a la actividad ingreso de datos y se eliminará el borrador.

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento? ☐ SI ☒ NO

De clic en avanzar para regresar a la actividad de ingreso de datos
El(los) borrador(es) se eliminará(n)

▶▶ Avanzar

Si la respuesta es **SI**:

Seleccionar el usuario que revisará el borrador de memorando, realice observaciones si se requiere y clic en avanzar para continuar a la tarea Revisar de memorando.

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento? ☒ SI ☐ NO

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que revisará el memorando

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Se solicita informacion según competencia en el asunto de la solicitud, Numeral 6.

Por favor revisar memorando

De clic en avanzar

▶▶ Avanzar

REVISAR MEMORANDO

En esta actividad, el usuario encargado de la revisión puede descargar tanto el radicado de entrada como el borrador del memorando para verificar la información.

Para descargar el memorando hacer clic sobre el enlace de Documentos Borrador.



Revisar memorando

Documentos

Memorando

Plantilla: Memorando

Documento: Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL (Descargar documento) (Modificar este borrador) (Editar en MSWord) (Adjuntos 0)

| DOCUMENTOS RADICADOS | | | | |
|----------------------|--------------|------------------|---------|----------------------|
| | No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
| 1 | 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

| DOCUMENTOS EN BORRADOR | | | |
|------------------------|---|---------------------|---------|
| | Nombre | Fecha | Versión |
| 1 | Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 2 |



Seleccione **SÍ O NO** en la pregunta: ¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

Si la respuesta es **NO**:

Seleccione al usuario encargado de corregir el documento e ingrese las indicaciones necesarias en las observaciones para realizar los ajustes correspondientes.

Luego, haga clic en Avanzar.

El proceso volverá a la actividad Proyectar Memorando.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|------------|
|  | SECRETARÍA DE AMBIENTE |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?
☐ SI ☐ NO

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que corregirá el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Ajustar la informacion sobre...

▶▶ Avanzar

Si la respuesta es **SI**:

Seleccione **SI O NO** en la pregunta: ¿El documento requiere otra revisión?

Si la respuesta es **SI**, seleccione al usuario que se encargará de realizar la siguiente revisión del documento, realice observaciones si se requiere.

Luego, haga clic en **AVANZAR**.

El proceso se asignará al usuario seleccionado en la tarea de Revisar Memorando.

¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?
☒ SI ☐ NO

¿El documento requiere otra revisión?
☒ SI ☐ NO

FUNCIONARIO DESTINO




* Seleccione el funcionario que revisará el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Revisar memorando

▶▶ Avanzar

| | | | | |
|---|---|---|-----------------------------|------------|
|  |  |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Seleccione **SI O NO** en la pregunta: ¿El documento requiere otra revisión?

Si la respuesta es **NO**:

Seleccione al usuario del jefe de la dependencia, quien será el encargado de aprobar el documento. Realice observaciones si es necesario.

Clic en **AVANZAR** para continuar con la tarea Aprobar Memorando.

APROBAR MEMORANDO

En esta actividad, el usuario encargado de aprobar el memorando puede descargar tanto el radicado de entrada como el borrador para verificar la información.

Para descargar el borrador hacer clic sobre el enlace de Documentos Borrador.

REPARTO
ACTIVIDADES
TAREAS
DOCUMENTOS
ESTADO DEL PROCESO
RECURSOS

Aprobar memorando

Documentos

Memorando

Plantilla: Memorando




Documento: Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL
(
Descargar documento
)
(
Modificar este borrador
)
(
Editar en MSWord
)
(
Adjuntos 0
)

DOCUMENTOS RADICADOS

| No. Radicado | Fecha | Trámite | Tipo Documento |
|---------------|------------------|---------|----------------------|
| 1 2025ER00074 | 2025-03-13 13:06 | Quejas | Solicitud Telefonica |

DOCUMENTOS EN BORRADOR

| Nombre | Fecha | Versión |
|---|---------------------|---------|
| 1 Memorando DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2025-03-27 14:45:48 | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|-----------------------------|------------|
|  |  |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

Seleccione **SI O NO** en la pregunta: ¿Aprueba el documento?

Si la respuesta es **NO**:

Seleccione al usuario encargado de corregir el documento e ingrese las indicaciones necesarias en las observaciones para realizar los ajustes correspondientes.

Clic en **AVANZAR**.

El proceso volverá a la actividad Proyectar Memorando.

¿Aprueba el documento?
☐ SI
☒ NO

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que corregirá el documento

FANNY ALEXANDRA BORDA TRIANA

Observaciones

Ajustar tabla el numeral 5.

Avanzar




Si la respuesta es **Sí**:

Clic en **AVANZAR**.

¿Aprueba el documento?
☒ SI
☐ NO

De clic en Avanzar para aprobar el memorando

Avanzar

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |  SECRETARÍA DE AMBIENTE |  BOGOTÁ | GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
| | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | |
| | | | Código: PM03-PR31 | Versión: 1 |

El memorando queda aprobado y listo para que, en el proceso principal, se revise y se avance hacia la siguiente actividad, con el objetivo de consolidar la información.

El memorando permanece en formato Word, sin ser firmado ni radicado, con el fin de facilitar al usuario encargado de la consolidación la toma de información directamente del documento.

El Subproceso se finaliza.

Clic para ir a la sección de la actividad

[RECEPCION DE RESPUESTAS DE DEPENDENCIAS](#)

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
| Nombre: Fanny Alexandra Borda Cargo: Contratista – DPSIA Fecha: 03/04/2025 | Nombre: Nohra Maria Vizcaino Cargo: Contratista – DPSIA Fecha: 04/04/2025 | Nombre: María Carmenza Giraldo Cargo: Profesional Especializado DPSIA Fecha: 04/04/2025 |