

 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

Dirección de Planeación de Sistemas
de Información Ambiental

2025



	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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 las 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

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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)

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

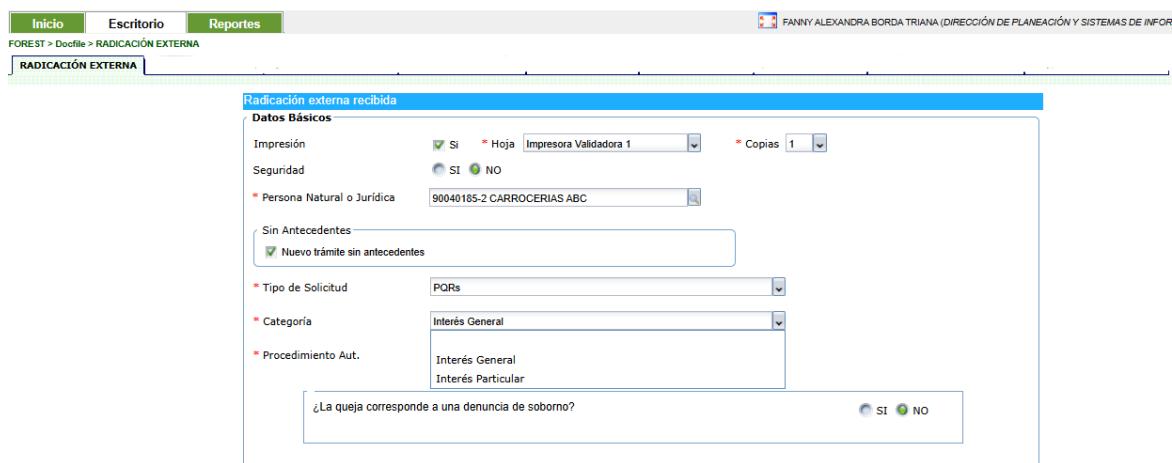
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15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



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 trámite.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Días de Término</div> <div style="width: 30%;">15</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Días Hábiles</div> <div style="width: 30%;">Sí</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Fecha de Término</div> <div style="width: 30%;">2025-04-04</div> </div> </div>	
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	Solicitud Telefónica
* Medio de Envío	Presencial
Referencia externa/Asunto	Queja por escombros en la localidad de San Cristóbal
Fecha de Referencia Externa	2025-03-13
* No. Folios	1 <input type="checkbox"/> Archivos Electrónicos Adjuntos <input type="checkbox"/> Anexos Físicos

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

Datos del Remitente

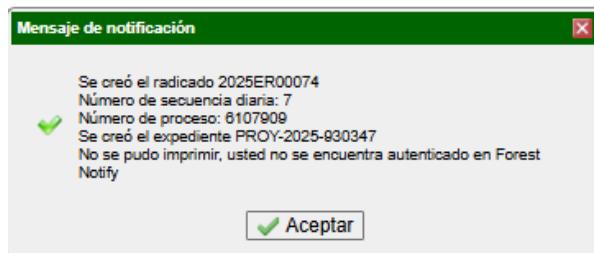
<input type="checkbox"/> ANÓNIMO	
* Nombre Remitente	90040185-2 CARROCERIAS ABC
Tipo de Persona	NIT - Persona Jurídica
Número de Identificación	90040185-2
Nombre	CARROCERIAS ABC
País	COLOMBIA
Departamento	CUNDINAMARCA
Ciudad	BOGOTA
Localidad	LOS MARTIRES
Upz	SANTA ISABEL
Dirección	CR 19 NO 5 A - 34
Teléfono	3750815

RADICAR

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

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.



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 Telefónica (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	
<input type="checkbox"/>	Radicación Inicial	Número de Proceso	Trámite	Asunto inicial	Fecha inicial

<input type="checkbox"/>		2025ER00074	6107809	Quejas	Queja por escombros en la localidad de San Cristóbal	2025-03-13 13:08	2025-03-13 13:08	2025-03-18	<input type="checkbox"/> Todos	<input type="checkbox"/> PROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS V4.0	<input type="checkbox"/> Asignación solicitud	G - QUEJAS Y/O RECLAMOS SGCD		CARROCERIAS ABC
--------------------------	--	-------------	---------	--------	--	------------------	------------------	------------	--------------------------------	--	---	------------------------------	--	-----------------

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.

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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 Telefónica

Competencia

* Seleccione el funcionario que evaluará 

Observaciones

Para trámite.

 Avanzar

qry_asign_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



	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 Telefónica	

Información del trámite

Tercero	CARROCERIAS ABC
Radicado inicial	2025ER00074

Observaciones

Para trámite.

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.

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

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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

► 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	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.

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

¿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.

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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

	DEPENDENCIA	OBSERVACION
1	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Se solicita información 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.

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

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**".

DOCUMENTOS RADICADOS			
	No. Radicado	Fecha	Trámite
1	2025ER00074	2025-03-13 13:06:00	Quejas
			Solicitud Telefónica

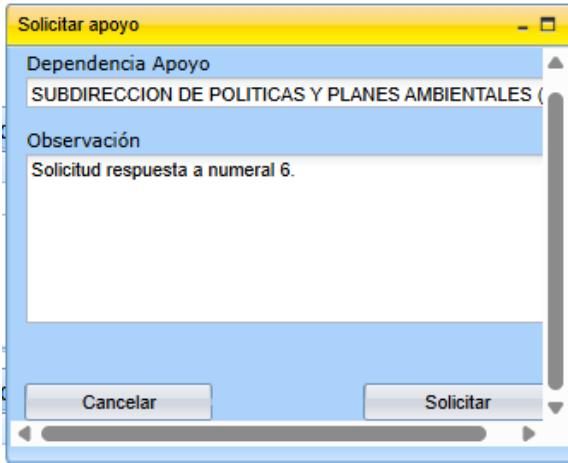
DOCUMENTOS EN BORRADOR		
	Nombre	Fecha

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 información 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 información 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**.

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

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que proyectará el documento 

Observaciones	Para trámite. 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 13:06:00	Quejas	Solicitud Telefónica

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.

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

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.

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

DOCUMENTOS EN BORRADOR			
Nombre	Fecha	Versión	
Comunicación Oficial Externa final 1	2025-04-03 16:08:55	1	
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.

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

SI NO

FUNCIONARIO DESTINO

* Seleccione el funcionario que revisará el documento 

Observaciones

Para trámite.

 Guardar  Avanzar

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

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.

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

Nombre	Fecha	Versión
Comunicación Oficial Externa final 1	2025-04-03 16:08:55	1
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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	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 

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 

Observaciones

Para revisión del documento.

 Avanzar

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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 

Observaciones	Para revisión y firma
---------------	-----------------------

 Avanzar

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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.

DOCUMENTOS RADICADOS			
	No. Radicado	Fecha	Trámite
1	2025ER00074	2025-03-13 13:06: Quejas	Solicitud Telefónica

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.

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

FUNCIONARIO DESTINO

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

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 <input type="text" value="....."/>
----------------	--

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 Telefónica
2	2025EE00149	2025-04-03 16:51:	Quejas	Oficio de Salida

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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 

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 Telefónica
2	2025EE00149	2025-04-03 16:51:	Quejas	Oficio de Salida

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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 peticionario, junto con una justificación o comentario que detalle cómo se entregó la respuesta.

Clic en **AVANZAR**.

El proceso se finalizará si es respuesta 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

¿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 peticionario.

¿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

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

SUBPROCESO QUEJAS Y RECLAMOS



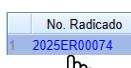
SUBPROCESO QUEJAS Y RECLAMOS 4.0

El subprocesso se asigna al enlace PQRS de la dependencia.

ACTIVIDADEDES 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.

[Asignación solicitud](#)



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

Con este subprocesso 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

Observaciones

Diligenciar respuesta numeral 6.

Avanzar

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

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

¿Es competencia de la dependencia? SI NO

* Seleccione el funcionario que proyectará el memorando 

* Observaciones

 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



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

Información del trámite

Tercero	CARROCERIAS ABC
Radicado inicial	2025ER00074

Observaciones

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

De clic en Avanzar, para generar el memorando

PROYECTAR MEMORANDO

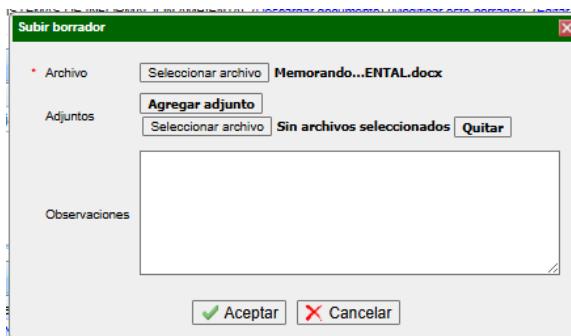
En esta actividad se encuentra la opción para descargar la plantilla de memorando para así proyectar el borrador del documento y cargarlo a esta tarea. También es posible descargar y visualizar el documento en formato PDF

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



Para descargar la plantilla, se puede hacer clic en el enlace Descargar documento o en la tabla Documentos borrador, seleccionando el nombre de la plantilla.

Una vez que se haya proyectado y guardado el borrador, haga clic en el enlace "Modificar este borrador", seleccione el archivo y, si lo desea, agregue adjuntos y observaciones. Finalmente, haga clic en **Aceptar**.



El nuevo borrador puede descargarse de la tabla **DOCUMENTOS EN BORRADOR**.

Seleccionar **SI o NO** en la pregunta ¿Se encuentra correctamente proyectado el documento?

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

Observaciones

Se solicita informacion según competencia en el asunto de la solicitud, Numeral 6.
Por favor revisar memorando

De clic en avanzar

 Avanzar

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

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.



DOCUMENTOS RADICADOS			
	No. Radicado	Fecha	Trámite
1	2025ER00074	2025-03-13 13:06	Ouejas
			Solicitud Telefónica

DOCUMENTOS EN BORRADOR		
	Nombre	Fecha
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 

Observaciones

Ajustar la información 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 

Observaciones

Revisar memorando

 Avanzar

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

No. Radicado	Fecha	Trámite	Tipo Documento
2025ER00074	2025-03-13 13:06	Ouejas	Solicitud Telefónica

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

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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

Observaciones	Ajustar tabla el numeral 5.
---------------	-----------------------------

Si la respuesta es **Sí**:

Clic en **AVANZAR**.

¿Aprueba el documento?

SI NO

De clic en Avanzar para aprobar el memorando

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		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