

## SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

### INFORME PQRSF OCTUBRE 2019

El presente informe describe las PQRSF registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2019, estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente. A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de la ciudadanía competentes con las competencias de la entidad.

#### 1. CANAL DE INGRESO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

El periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2019, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil seiscientos noventa nueve (1699) PQRSF, clasificadas de la siguiente manera:

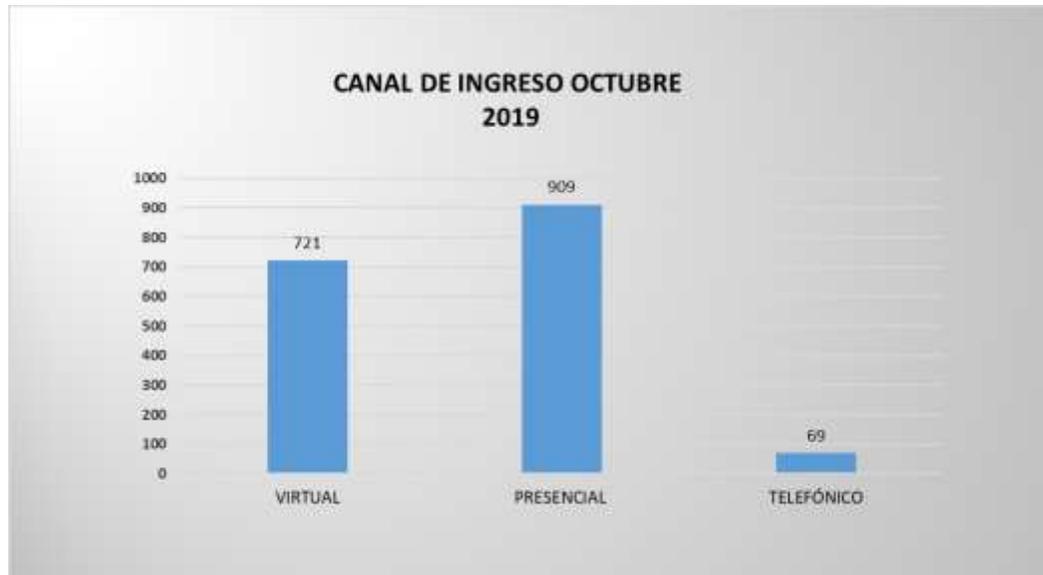
Tabla N° 1 PQRSF por cantidad

NOMBRE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>1699</b>	<b>100%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	1374	80,9%
SOLICITUD DE INFORMACION	195	11,5%
RECLAMOS	111	6,5%
CONSULTAS	3	0,2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	12	0,7%
QUEJAS	4	0,2%
FELICITACIONES	0	0,0%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

Dichas peticiones fueron registradas a través de los canales de atención de la SDA; para este periodo la ciudadanía registró a través del canal presencial 909 (53,5%), mediante el canal virtual 721 (42,4%) y 69 (4,1%) peticiones fueron radicadas por medio del canal telefónico. De esta manera se puede identificar que la ciudadanía está utilizando de manera más constante los puntos de atención presencial los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion>, lo anterior se debe a la participación de la SDA en las ferias de servicio donde se ha dado a conocer la misionalidad de la entidad y los puntos de atención en las diferentes localidades de la ciudad.

Gráfico N° 1 Canal de ingreso PQRSF octubre 2019



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO CON EL TEMA Y LA AFECTACIÓN

**Tabla N° 2** Clasificación de los PQRSF por afectación y tema.

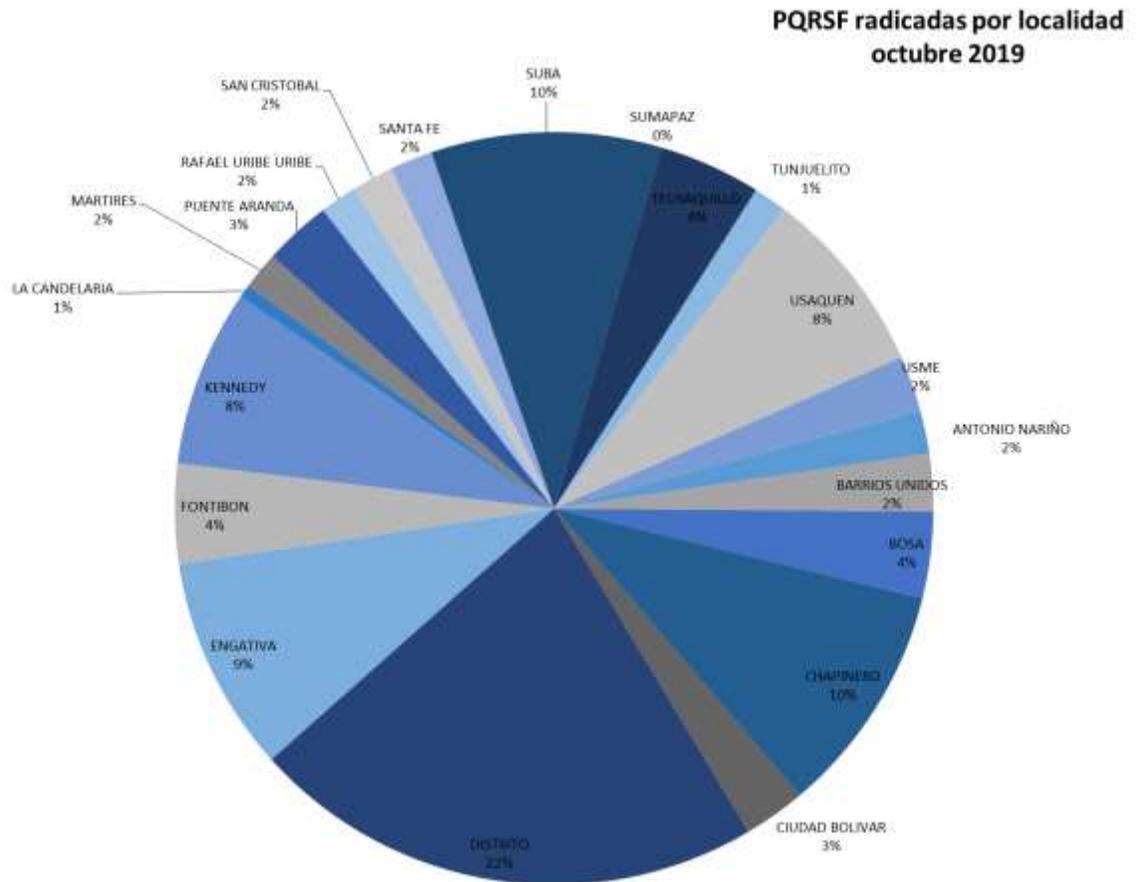
CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSF DE ACUERDO AL TEMA Y AFECTACIÓN OCTUBRE 2019					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFÉRICO	AIRE	606	36%	196	12%
	AUDITIVA			335	20%
	VISUAL			75	4%
FORESTAL	MADERAS	541	32%	0	0%
	PODA/TALA			541	32%
HÍDRICO	VERTIMIENTOS	103	6%	68	4%
	RESPEL			23	1,4%
	MINERIA			6	0,4%
	CANTERAS			6	0%
SECTOR PÚBLICO	ESCOMBROS	117	7%	47	3%
	LLANTAS			10	1%
	INFRAESTRUCTURA			44	2,6%
	RESID HOSP			16	1%
FAUNA	SILVESTRE	40	2%	40	2%
PLANEACIÓN AM	OTROS	69	4%	69	4,1%
ECOSISTEMAS	HUMEDALES	76	4%	76	4%
ECOURBANISMO	LLANTAS	24	1%	0	0,0%
	ECOURBANISMO			24	1,4%
INCIDENCIA DISC	INCIDENCIA DISCIPL	3	0%	3	0,2%
ADMINISTRATIVO	OTROS	116	7%	116	7%
LEGAL	OTROS	4	0%	4	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1699</b>	<b>100%</b>	<b>1699</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

La tabla N° 2 describe las peticiones de acuerdo al tema y afectación para el mes de octubre, generando como resultado que el mayor número de peticiones son causadas por la solicitud de poda y tala del arbolado de la ciudad registrando 541 peticiones, las cuales representan el 32%, seguida por la contaminación auditiva registrando 335 peticiones que representa el 20% del total de las peticiones gestionadas por esta Secretaría Distrital de Ambiente, seguida en su orden por el tema de contaminación de aire, contaminación visual y vertimientos. Dado lo anterior los procesos misionales SCAAV, SCASP, SRHS y SSFFS son las que reciben 80,5% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

### 3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR LOCALIDAD

Gráfico N° 2 PQRSF por localidad octubre 2019



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

El gráfico N° 2 es generado a partir de las diferentes manifestaciones ciudadanas, las cuales son clasificadas por tema y afectación (tabla No 2) de acuerdo con la localidad, siendo Chapinero, Suba, Engativá, Kennedy, y Usaquén quienes presentan mayor número de radicaciones, en especial por concepto de arbolado.

#### 4. SEGUIMIENTO PQRSF

Tabla N° 3 Seguimiento al trámite de PQRSF octubre 2019

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019
DCA	33	8	8	2	51
DGA	7				7
DGC	7	1	1		9
DLA	5	1		1	7
DPSIA	70				70
DS					0
OAC	5				5
OCI					0
OPEL	6				6
SC	3		1		4
SCAAV	523	7	73		603
SCASP	92	11	8	4	115
SEGAE	22	1			23
SER	46	24	8	7	85
SF	6		1		7
SGCD	13		1		14
SPCI					0
SPPA					0
SRHS	88	10	8	2	108
SSFFS	501	2	82		585
<b>TOTAL</b>	<b>1427</b>	<b>65</b>	<b>191</b>	<b>16</b>	<b>1699</b>
	<b>84%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>	<b>1%</b>	

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre del 2019 se radicaron en total de mil seiscientos noventa y nueve (1699) peticiones, a las cuales se les realizó seguimiento el 18 de noviembre de 2019 a las 2:10pm, donde se evidencia que 1427 (84%) peticiones se respondieron dentro de los términos de Ley, 65 (4%) peticiones fueron contestadas fuera de los tiempos establecidos, 16 peticiones se encuentran sin respuesta fuera de termino; mientras que 191 derechos de petición se encuentran en termino para dar respuesta en los meses de noviembre y diciembre de 2019, como se reporta en el seguimiento semanal; a continuación, se presenta el valor porcentual de gestión de las PQRS por dependencia.

**Tabla N° 4** Valor porcentual tramite PQRSF octubre 2019

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019
DCA	65%	16%	16%	4%	51
DGA	100%	-	-	-	7
DGC	78%	11%	11%	-	9
DLA	71%	14%	-	14%	7
DPSIA	100%	-	-	-	70
DS	-	-	-	-	0
OAC	100%	-	-	-	5
OCI	-	-	-	-	0
OPEL	100%	-	-	-	6
SC	75%	-	25%	-	4
SCAAV	87%	1%	12%	-	603
SCASP	80%	10%	7%	3%	115
SEGAE	96%	4%	-	-	23
SER	54%	28%	9%	8%	85
SF	86%	-	14%	-	7
SGCD	93%	-	7%	-	14
SPCI	-	-	-	-	0
SPPA	-	-	-	-	0
SRHS	81%	9%	7%	2%	108
SSFFS	86%	0,3%	14%	-	585
<b>Total</b>					<b>1699</b>

De acuerdo a la Tabla 4, se visualiza que existe dependencias con un bajo número de peticiones asignadas y su porcentaje de incumplimiento es alto.

## 5. EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD

Se ha desarrollado una metodología para el análisis de la coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Ambiente; esto con el fin de optimizar la gestión y tomar las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención eficaz y eficiente, que contribuya al mejoramiento de su calidad de vida.

De acuerdo a lo anterior se evalúa la calidad de la respuesta emitida por las dependencias de la Secretaría, ésta permite desglosar las peticiones de manera imparcial, a través de una serie de variables encaminadas a analizar los criterios usados desde Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaría General, los cuales se describen a continuación:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (Según sea el tipo de solicitud).

- Metodología de evaluación

Se solicita a cada uno de los procesos que evalúen el 20% de las peticiones asignadas y el 5% de las peticiones asignadas a los procesos que reciban más de 300 peticiones al mes correspondiente de cada informe, para este caso el mes de octubre, diligenciando el cuadro de evaluación (Adjunto en el cuadro resumen en la pestaña cuadro evaluación) y realizando un análisis, cada pregunta que corresponde a un criterio y tendrá un valor del 16%, este debe ser presentado antes que se acabe el mes en mención a la SGCD – Grupo PQRSF y se deben referenciar los planes de choque o las actividades para mitigar las falencias encontradas.

### 5.1. RESULTADO EVALUACIÓN DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD MES OCTUBRE 2019

Teniendo en cuenta memorando emitido por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario 2019IE245120, se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los procesos de la SDA.

EVALUACIÓN CCCO SEPTIEMBRE 2019IE245120	
PROCESO	RESPUESTA
DCA	2019IE261541
DGA	2019IE258985
DGC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
DLA	2019IE261126
DPSIA	2019IE242551
DS	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OAC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
OCI	No se presentaron peticiones para el periodo en mención
OPEL	2019IE258422
SC	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SCAAV	2019IE263052
SCASP	2019IE253301
SEGAE	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SER	2019IE260117
SF	2019IE242108
SPCI	2019EE264426
SPPA	2019IE259611
SRHS	No se evidencia ni se reporta información del proceso
SSFFS	2019IE261447

- **DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL**

La DCA emite respuesta con radicado 2019IE261541, se evidencia que el proceso evalúa 10 peticiones correspondientes al 20% de las 49 registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio se recomienda fortalecer el protocolo de atención en las respuestas proyectadas.

**Recomendación:** Se deben fortalecer el protocolo de atención con el fin de dar un trato amable al ciudadano, ver numeral b de las recomendaciones generales.

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL**

La DGA emite respuesta con radicado 2019IE258985, se evidencia que el proceso evaluó 11 peticiones correspondientes al 100% de las peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio en la proyección de las respuestas.

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

- **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

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

- **DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL**

La DGA emite respuesta con radicado 2019IE261126, se evidencia que el proceso evaluó 10 peticiones correspondientes al 100% de las 8 registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio en la proyección de las respuestas.

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

- **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AMBIENTAL**

La DPSIA emite respuesta con radicado 2019IE242551, se evidencia que el proceso evaluó 8 peticiones correspondientes al 20% de las 101 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado y siguiendo los lineamientos de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **DESPACHO DEL SECRETARIO**

No se presentaron peticiones para el periodo en mención, por lo tanto, no se realiza la actividad de autocontrol y autoevaluación.

- **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES**

No se evidencia ni se reporta información del proceso

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

- **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

No se presentaron peticiones para el periodo en mención, por lo tanto, no se realiza la actividad de autocontrol y autoevaluación.

- **OFICINA DE PARTICIPACIÓN, EDUCACIÓN Y LOCALIDADES**

La OPEL emite respuesta con radicado 2019IE258422, se evidencia que el proceso evaluó 7 peticiones es decir el 100% de las peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado, de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

- **SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL**

La SC emite respuesta con radicado 2019IE234980, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondiente al 20% de las 3 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL**

La SCAAV emite respuesta con radicado 2019IE263052, se evidencia que el proceso evaluó 29 petición correspondiente al 5% de acuerdo a las instrucciones impartidas en el memorando 2019IE245120 de las 585 peticiones registradas en el mes de octubre, la información no se puede corroborar ya que no se anexa la matriz de evaluación.

- **SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO**

La SCASP emite respuesta con radicado 2019IE253301, se evidencia que el proceso evaluó 21 petición correspondiente al 5 de las 104 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL**

La SEGAE emite respuesta con radicado 2019IE235146, se evidencia que el proceso evaluó 43 peticiones es decir el 100% de las peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se evidencia que el criterio de oportunidad puede mejorar ya que el vencimiento de las peticiones de da dentro de los grupos de trabajo de la Subdirección.

**Recomendación:** Remitir la información correspondiente al mes solicitado, de acuerdo con los memorandos emitidos por la Subsecretaria General y de Control Disciplinario y realizar acciones de mejora y seguimiento para que las peticiones sean contestadas en término.

- **SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD**

La SF emite respuesta con radicado 2019IE260117, se evidencia que el proceso evaluó 16 peticiones correspondientes al 20% de las 80 peticiones registradas en el mes de agosto, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

- **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA**

La SF emite respuesta con radicado 2019IE242108, se evidencia que el proceso evaluó 1 petición correspondiente al 20% de las 2 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

- **SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

No se presentaron peticiones para el periodo en mención, por lo tanto, no se realiza la actividad de autocontrol y autoevaluación.

- **SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES**

La SPPA emite respuesta con radicado 2019IE259611, se evidencia que el proceso evaluó 2 peticiones correspondientes al 100% de las peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

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

No se evidencia ni se reporta información del proceso.

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

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

La SSFFS emite respuesta con radicado 2019IE261447, se evidencia que el proceso evaluó 65 peticiones correspondientes al 10% de las 651 peticiones registradas en el mes de octubre, para lo cual se obtuvo un resultado satisfactorio.

## 6. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda realizar la autoevaluación y el autocontrol de acuerdo a los lineamientos que se describen en los memorandos remitidos por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
- b. Modelo de respuesta para las diferentes peticiones que ingresen a través de los canales de atención que se disponen, lo anterior con el fin que exista transparencia y trazabilidad para el ciudadano.
  1. Datos parte peticionaria o entidad.
  2. Referencia: Clara, Número De Radicado Forest y número SDQS si lo tiene
  3. Saludo
  4. Contenido:

Objeto de la petición

Actividades realizadas o a realizar

Número de proceso de PQRS para seguimiento

Nombre del ingeniero que realizó o realizará la visita

Fecha de visita

No usar tecnicismos

Verificar el estilo fuente (homogénea) y redacción

Resultados obtenidos

Acciones a realizar

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

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

- **RESPECTO:** reconocer, aceptar, apreciar y valorar los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos
- **AMABILIDAD:** Trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de las necesidades de los ciudadanos. El personal de la Secretaría Distrital de Ambiente saludará y se despedirá de manera cortés, mantendrá una actitud amable durante la interacción con el ciudadano y evitara respuestas ligeras.
- **CONFIABILIDAD:** Proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios de la Entidad.
- **SOLIDARIDAD:** Mantener un sentido de cooperación y trabajo en equipo, expresando empatía por la situación del ciudadano, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
- **INCLUSIÓN:** Ofrecer acceso equitativo y atención igualitaria, valorando la diversidad para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.
- **OPORTUNIDAD:** Responder ante las diferentes solicitudes dentro de los términos de Ley. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo, en caso de ausentarse quedara un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.
- **HONESTIDAD:** responder a los ciudadanos con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención.
- **EFFECTIVIDAD:** satisfacer las necesidades de los ciudadanos, resolviendo lo solicitado de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir. Cuando el ciudadano no tenga acceso a lo que requiere, el personal se asegurará explicar los motivos, ofreciéndole alternativas de solución.
- **ACTITUD:** actuar predispuestamente a favor de las necesidades del ciudadano con un pensamiento de buen servicio mediante actos, gestos, tono de voz y postura corporal adecuada.
- **LENGUAJE:** Utilizar un lenguaje claro, respetuoso y sencillo, garantizando una comunicación efectiva.

## 7. CONCLUSIONES

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario para dar cumplimiento al lineamiento de actividades de autocontrol y autoevaluación por la primera y segunda línea de defensa y seguimiento y monitoreo a los Derechos de Petición, solicita que a partir del informe de seguimiento PQRSF del mes de agosto de 2019, se remita la evaluación de claridad, calidez, coherencia y oportunidad, la cual es descrita en el punto 5 de este informe.

La fuente de consulta Aplicativo Forest - "sabana SDQS", se actualiza en el sistema cada hora.

Se realizarán alarmas semanales para la gestión de las peticiones y de esta forma evitar su vencimiento fuera de término las cuales serán enviadas a través de correo electrónico a los enlaces y respectivos jefes de área.

Se solicita informar al Grupo de Quejas y Reclamos y a la Coordinación de Servicio a la Ciudadanía y Correspondencia, porqué a la fecha no se han gestionado peticiones vencidas, además se solicita dar trámite inmediato.

Frente a las respuestas de peticiones anónimas y tercero SDQS se recomienda:

- 1- Verificar los datos del peticionario, especialmente las PQRS registradas por medio del SDQS, para ello se encuentra habilitado el usuario de consulta en el Sistema Distrital de Quejas.  
Usuario:sambiente2  
Clave: Ambiente2017
- 2- Las respuestas a peticiones anónimas deben ser tramitadas solo por medio del proceso de quejas y reclamos.
- 3- Las peticiones en donde se visualice que el tercero es de nombre tercero SDQS, es por que el ciudadano no se puede registrar en el sistema, ya que no cuenta con los datos necesarios para esto, pero cuenta con datos de contacto por lo tanto no deben ser tramitadas como anónimos.

Se solicita a Directores, Subdirectores y Jefes de oficina, realizar las consultas relativas a los Derechos de Petición con base a los reportes enviados por el Grupo de Quejas y Reclamos.

Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron las acciones necesarias para garantizar la entrega de la correspondencia en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, por tanto, se solicita que las respuestas y sus anexos se encuentren disponibles en el área de correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

**Aprobó:** *Oscar Ferney López Espitia*– Subsecretario General y de Control Disciplinario

**Revisó:** *Ana Milena Gual Diazgranados*– Coordinadora Atención al Ciudadano

**Elaboró:** *Adriana González Rodríguez*-Profesional Universitario

**Mayra Alejandra Leguizamón Acevedo** -Profesional Universitario

## DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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