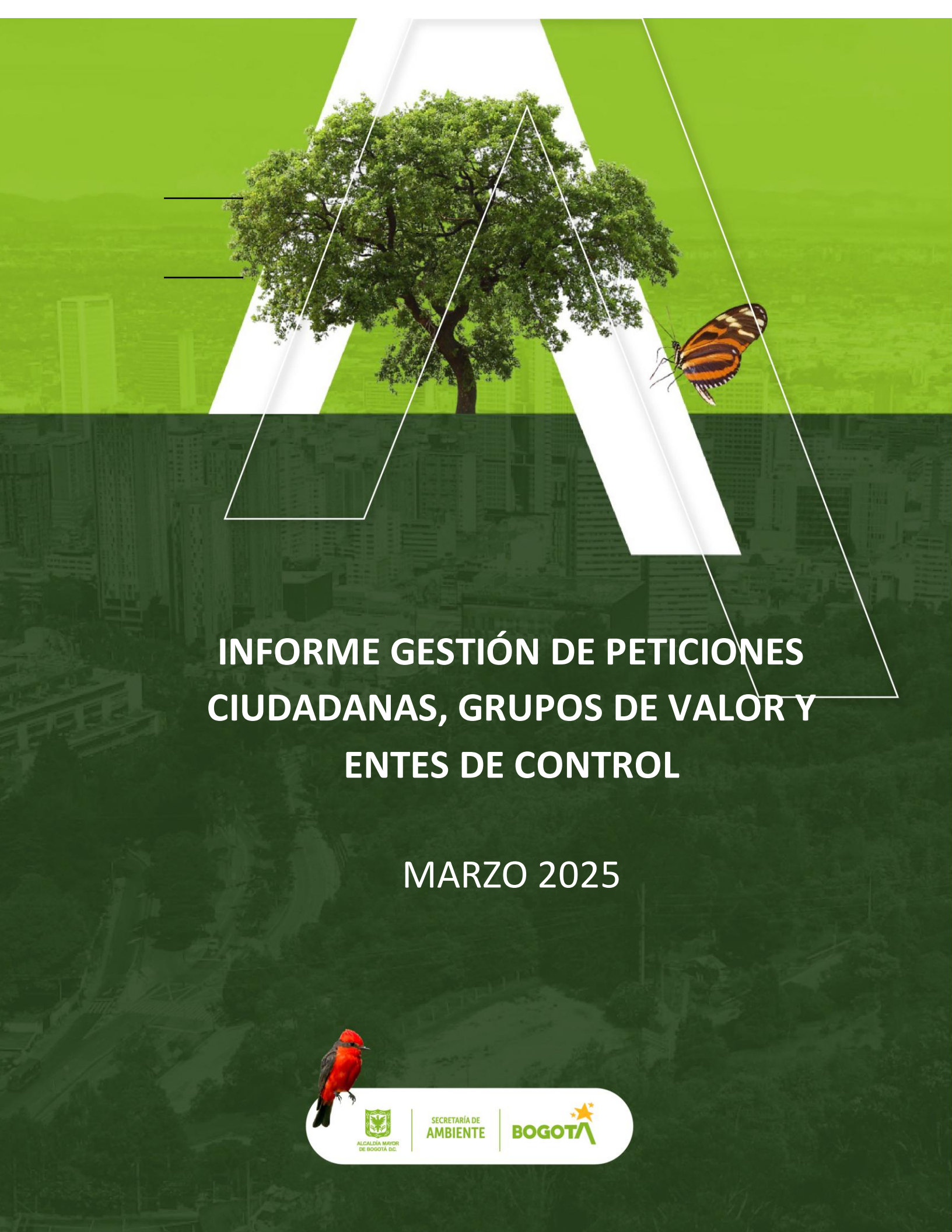




INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL

MARZO 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL MARZO 2025

El presente informe tiene como objetivo presentar y analizar las peticiones ciudadanas, los grupos de valor y los entes de control registrados durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de MARZO de 2025. La información contenida en este informe ha sido extraída del aplicativo FOREST, el cual sirve como fuente oficial de datos para la Secretaría Distrital de Ambiente.

Las peticiones se han clasificado y analizado conforme al procedimiento establecido en el documento interno PA09-PR04 *“Procedimiento de canales de atención y gestión de PQRSFD”*, donde además se involucran los radicados de Grupos de Valor y Entes de Control. Este procedimiento define las competencias y responsabilidades de la entidad en la gestión de las solicitudes recibidas.

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición en Colombia, se establecen los siguientes términos para la resolución de las peticiones:

- **Peticiones generales:** Deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no se da respuesta en este plazo, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y las copias deberán entregarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- **Consultas:** deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Es importante señalar que, en caso de no poder resolver una petición dentro de los plazos establecidos, la entidad deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y el nuevo plazo para la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto y el nuevo plazo para la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para todos los efectos legales, la responsabilidad de la atención oportuna de las peticiones recae en cada una de las áreas y sus servidores, quienes deben garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos.



En este sentido, la Secretaría Distrital de Ambiente reafirma su compromiso con la transparencia, la eficiencia y el respeto por los derechos de los ciudadanos. La adecuada gestión de las peticiones recibidas es fundamental para fortalecer la confianza pública y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

En virtud de ello, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban.

Tabla N° 1 – Términos para resolver la petición

MODALIDAD DE PETICION	TERMINOS PARA RESOLVER LA PETICION
Solicitud de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias	
Derecho de petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	
Reclamo	
Sugerencia	
Felicitación	
Denuncias por actos de corrupción	30 días hábiles siguientes a su recepción
Consulta	

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. Clasificación de las peticiones y canal de ingreso

Entre el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de MARZO de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.411 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:



Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1962	81,4%
Solicitud de Información	335	13,9%
Reclamos	87	3,6%
Consultas	21	0,9%
Quejas	6	0,2%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	2411	100%

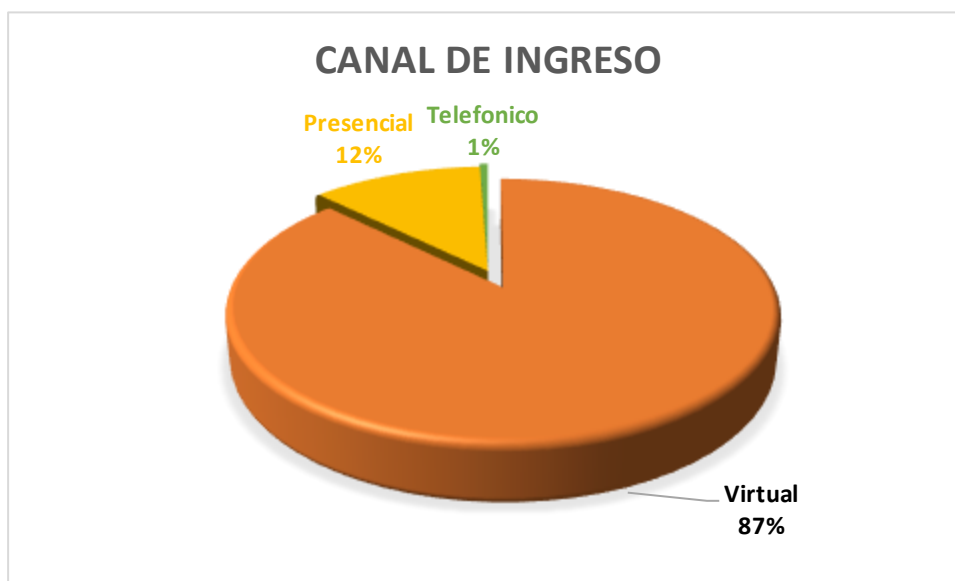
Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Durante el mes de marzo de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2.411 PQRs**, de las cuales el 81,4% (1.962 casos) correspondieron a Derechos de Petición (DP), consolidándose como la tipología más recurrente recibida de parte de la ciudadanía. Le siguieron las solicitudes de información, con 335 registros (13,9%), y los reclamos, con 87 casos (3,6%). Esta distribución evidencia que la mayoría de los ciudadanos acuden a la entidad para ejercer su derecho a obtener respuestas sobre temas ambientales de manera formal, lo que demuestra confianza en los canales institucionales y una ciudadanía activa en el ejercicio del control social.

De otra parte, las consultas (0,9%) y quejas (0,2%) tuvieron una participación significativamente menor, lo que indica oportunidades para fortalecer tanto la comunicación institucional como los espacios de interacción no conflictiva. Estos datos permiten orientar acciones para seguir mejorando la atención al ciudadano, promoviendo la transparencia, la confianza y una mayor participación en todos los frentes de la gestión ambiental.

A continuación, se relaciona el canal de atención, a través del cual se recibieron de parte de la ciudadanía las PQRSFD.

Gráfico N° 1 - Canal de ingreso



Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

1.2. BOGOTÁ TE ESCUCHA – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

La Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la herramienta Bogotá te escucha, facilita a los ciudadanos la posibilidad de interponer peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias de forma sencilla y directa. Este sistema permite que todas las solicitudes sean canalizadas hacia las entidades competentes dentro de la Administración Distrital, promoviendo así la participación ciudadana y la mejora continua de la gestión pública.

“Bogotá te escucha” tiene como finalidad:

- Registrar y gestionar las solicitudes ciudadanas de manera eficiente.
- Dirigir las peticiones a las entidades correspondientes para su atención.
- Evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adaptándola a las necesidades de la ciudadanía, incluyendo niños, niñas y adolescentes.
- Determinar y adoptar medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad, conforme al Decreto Distrital 197 de 2014.

Durante el mes de MARZO de 2025, se registraron un total de 2.133 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 278 peticiones no fueron ingresadas al sistema

debido a que correspondían a solicitudes entre entidades o temas administrativos internos, los cuales no requieren la intervención del sistema.

Tabla N° 3 – Registros en Bogotá Te Escucha

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Registradas	2133	88,5%
No registradas	278	11,5%
TOTAL	2411	100%

Fuente: [Base registro PQR](#)- Aplicativo Forest

La herramienta *Bogotá te escucha* continúa siendo un canal efectivo para la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, permitiendo una gestión transparente y oportuna de las solicitudes recibidas. La información recopilada a través de este sistema es fundamental para la evaluación y mejora continua de los servicios públicos ofrecidos a los bogotanos.

1.3. Clasificación de las peticiones de acuerdo con el tema y la afectación

Tabla N° 4 Clasificación por afectación y tema.

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION					
TEMA	TOTAL POR TEMA	%	AFECTACION	TOTAL POR AFECTACION	%
Atmosférico	684	28,4%	Aire	137	19,7%
			Auditiva	443	0,0%
			Visual	104	0,0%
Forestal	859	35,6%	Maderas	12	0,0%
			Poda/ Tala	847	0,0%
Hídrico	115	4,8%	Vertimientos	71	0,0%
			RESPEL	42	0,0%
			Minería	1	0,0%
			Canteras	1	0,0%
Sector Publico	194	8,0%	Escombros	78	0,0%



			Llantas	5	0,0%
			Infraestructura	40	0,0%
			Residuos Hospitalarios	71	0,0%
Fauna	57	2,4%	Silvestre	57	8,2%
Planeación ambiental	41	1,7%	Otros	41	5,9%
Ecosistemas	155	6,4%	Humedales	155	22,3%
Ecourbanismo	62	2,6%	Ecourbanismo	62	8,9%
Incidencia Disciplinaria	4	0,2%	Incidencia Disciplinaria	4	0,6%
Administrativos	226	9,4%	Otros	226	32,5%
Legal	14	0,6%	Otros	14	2,0%
TOTAL	2411	100,0%	TOTAL	696	100%

Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Durante el periodo analizado, la entidad recibió un total de **2.411 PQRSFD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), las cuales fueron clasificadas por tema con el fin de identificar los asuntos de mayor interés o preocupación para la ciudadanía. Los temas forestales representaron la mayor proporción, con 859 registros equivalentes al 35,6 % del total, seguidos por los temas atmosféricos con 684 casos (28,4 %) y los administrativos con 226 casos (9,4 %). También se evidenciaron solicitudes relacionadas con el sector público (8,0 %), ecosistemas (6,4 %), recursos hídricos (4,8 %) y ecourbanismo (2,6 %), mientras que los temas con menor participación fueron fauna, planeación ambiental, asuntos legales y situaciones de incidencia disciplinaria, con porcentajes inferiores al 3 %.

El análisis de esta información permite establecer que los temas ambientales siguen siendo los de mayor sensibilidad e impacto para la ciudadanía, especialmente aquellos relacionados con la conservación de recursos naturales y la calidad del aire. Así mismo, se destaca una presencia significativa de solicitudes administrativas, lo que indica la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos de atención, acceso a la información y eficiencia institucional. Esta clasificación temática, orienta las acciones de mejora continua, al tiempo que refuerza el compromiso institucional con una gestión participativa, transparente y orientada a las necesidades de la comunidad.

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSFD que se registraron por localidad, durante MARZO 2025.

Gráfico N° 2 Peticiones localidad



Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control marzo 2025

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	196
2. Chapinero	169
3. Santa Fe	50
4. San Cristóbal	39
5. Usme	94
6. Sumapaz	3
7. Tunjuelito	33
8. Kennedy	153
9. Fontibón	90
10. Engativa	150
11. Suba	293
12. Barrios Unidos	74
13. Antonio Nariño	15
14. Teusaquillo	100
15. Ciudad Bolívar	64
16. Bosa	84
17. La Candelaria	19
18. Rafael Uribe Uribe	48
19. Puente Aranda	75
20. Los Mártires	
21. Anónimo o Distrito	662
TOTAL	2411

Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

El gráfico N° 2 muestra que, en el mes de MARZO de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 2.411 PQRSFD, las cuales 1.749 (72,5 %) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 662 registros (27,5 %) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada. La localidad con el mayor



número de solicitudes fue Suba, con 293 casos, seguida por Usaquén con 196, Chapinero con 169, Kennedy con 153 y Engativá con 150. Estas cinco localidades concentran una parte significativa de las interacciones ciudadanas, lo cual puede estar relacionado con su densidad poblacional, nivel de urbanización y presencia de situaciones ambientales conflictivas más visibles o recurrentes.

En comparación con localidades como Sumapaz (3 PQRSFD), Antonio Nariño (15), La Candelaria (19) y San Cristóbal (39) reportaron un número significativamente menor de solicitudes, lo cual puede reflejar una menor presencia de conflictos ambientales, menor población o barreras en el acceso a los canales de comunicación. Es importante resaltar que la categoría “anónimo o Distrito” agrupa más de una cuarta parte del total de registros, esto debido a que, los y las ciudadanas, presentan quejas anónimas sin referenciar la localidad objeto de la solicitud o en otros casos, en una misma petición, se hace referencia a diferentes localidades, por lo que no es posible territorializar dentro del aplicativo FOREST, una sola localidad.

1.4. SEGUIMIENTO

A partir del registro de peticiones registradas, desde el equipo de Servicio a la Ciudadanía, se radican y clasifican por área, según la misionalidad de cada una de ellas; A continuación, en la *tabla N° 5*, se relacionan los datos por dependencia.

Tabla N° 5 - Seguimiento MARZO de 2025 por dependencia dentro y fuera del termino

DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2025
Dirección de Control Ambiental	89	50	1	141
Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo	97	5	1	104
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	855	11	0	866
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	182	265	141	729
Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico	158	14	0	172
Dirección de Gestión Ambiental	16	1	0	17
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	53	6	0	59



Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control marzo 2025

Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	111	39	1	152
Dirección de Gestión Corporativa	7	0	2	11
Subdirección contractual	6	3	0	9
Subdirección Financiera	9	1	0	10
Dirección Legal Ambiental	12	8	0	20
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	5	1	0	6
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	0	1	0	1
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	4	1	0	5
Despacho	2	0	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Participación y Educación en Localidades	0	0	0	0
Subsecretaría General	107		0	107
	1713	406	146	2411

Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Con base en la información consolidada correspondiente al periodo del 1 al 31 de marzo de 2025, se evidencio que de los 2.411 derechos de petición (DP) distribuidos entre las diferentes dependencias. De estos, 1.713 fueron gestionados dentro del término legal, mientras que 406 fueron tramitados fuera del plazo establecido, y 146 permanecen sin respuesta fuera del término, lo que representa un rezago del 6 % del total. La Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre lideró el volumen de atención con 866 solicitudes asignadas y una eficiencia destacable, al resolver prácticamente la totalidad dentro del término. En contraste, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual registró 729 solicitudes, de las cuales 265 se gestionaron fuera del término y 141 continúan sin respuesta, lo que representa el mayor volumen de rezagos y constituye un punto crítico para la mejora.

Asimismo, se identificaron otras dependencias con rezagos menores pero significativos en relación con su volumen de solicitudes. Por ejemplo, la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad tramitó 152 solicitudes, con 39 fuera de término y 1 sin respuesta, mientras que la Dirección de Control Ambiental tuvo 50 solicitudes fuera del plazo y 1 sin



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





respuesta. Dependencias como la Dirección Legal Ambiental, la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información también registraron rezagos puntuales, lo que sugiere la necesidad de implementar acciones de mejora en el seguimiento y control de tiempos de respuesta. Por otra parte, oficinas como el Despacho, Oficina de Control Interno y Oficina de Participación y Educación en Localidades no reportaron solicitudes durante el periodo, lo que indica una baja carga operativa en estos casos. En general, los resultados permiten enfocar esfuerzos de gestión institucional hacia aquellas áreas con mayores desafíos en términos de oportunidad de respuesta a la ciudadanía.

2. PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

En esta segunda parte del informe se describen las peticiones IAS registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2025, con fecha de seguimiento el 24 de Abril de 2025 a la 2:00 P.m., estos datos se encuentran consignados en el aplicativo FOREST como fuente de información oficial de la Secretaría Distrital de Ambiente, dando cumplimiento al procedimiento Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control código: PA09-PR03.

Las peticiones IAS, provenientes de los Entes de Control, se clasificadas como:

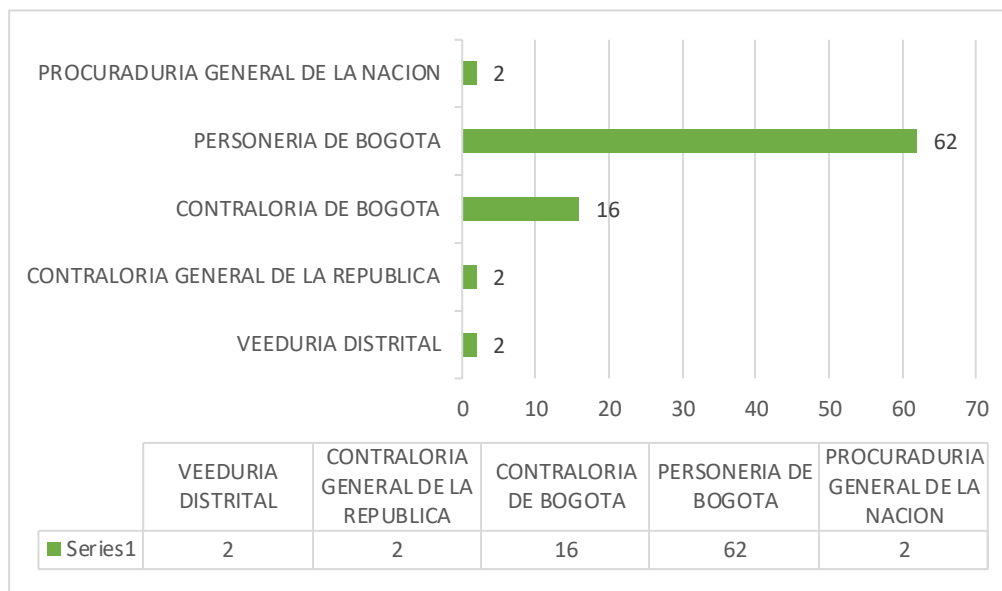
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de los entes de Control (Personería, Veeduría, Procuraduría y Contralorías) competentes de la entidad.

1.1. CLASIFICACIÓN Y CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IAS

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2025 se registraron 84 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico N° 3 Peticiones Entes de Control



Fuente: [Base registro IAS](#)- Aplicativo Forest

En este período, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

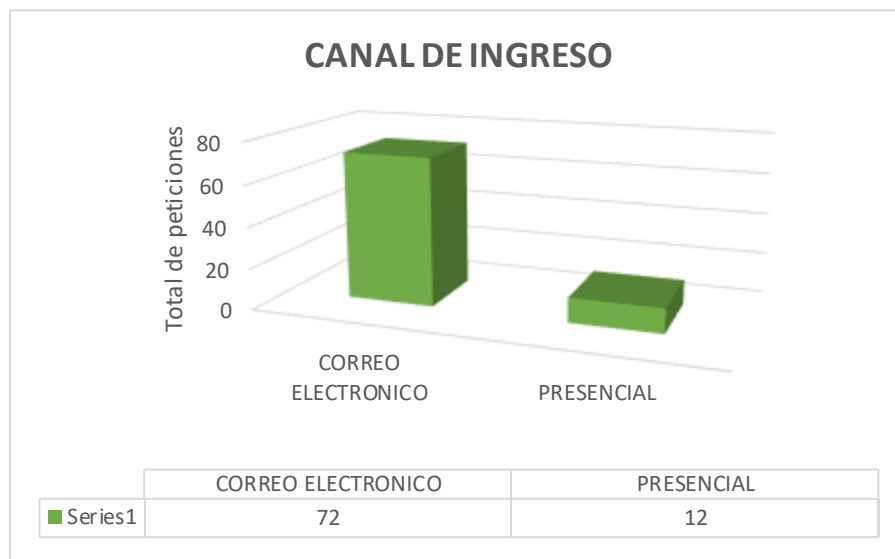
Tabla N° 6 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	N°	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	20	24%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	6	7%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	58	69%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	84	100%

Fuente: [Base registro IAS](#)- Aplicativo Forest

Para este periodo se registró a través del canal virtual 72 peticiones con un (86%), y canal presencial 12 peticiones con un (14%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS marzo de 2025



Fuente: [Base registro IAS](#)- Aplicativo Forest

2.1. Clasificación de las peticiones IAS de acuerdo con las dependencias

Tabla N° 6 Clasificación de las IAS por dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección de Control Ambiental	3	1	0	4	4%
Dirección de Gestión Ambiental	6	0	0	6	7%
Dirección de Planeación y Sistemas de la Información Ambiental	2	0	0	2	2%
Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	1	0	0	1	1%
Oficina de Participación, Educación y Localidades	1	0	0	1	1%



Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control marzo 2025

Dirección Legal	3	0	0	3	4%
Subdirección Contractual	8	0	0	8	10%
Dirección de Gestión Corporativa	7	1	0	8	8%
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	2	0	0	2	2%
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	5	3	0	8	6%
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	0	0	7	8%
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	2	7	0	9	2%
Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico	1	0	0	1	1%
Subdirección del Recurso Hídrico y del Sueño	1	3	0	4	1%
Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.	19	1	0	20	23%
TOTAL	68	16	0	84	100%
	81%	19%	0%		

Fuente: [Base registro IAS](#)- Aplicativo Forest

La tabla proporcionada refleja el desempeño de diversas dependencias en relación con el cumplimiento de plazos establecidos para la entrega de respuestas. En términos generales, se observa un alto nivel de cumplimiento, con un 81% de las respuestas entregadas dentro del término estipulado y un 19% fuera de término. Es destacable que no se registraron casos sin respuesta fuera del término, lo que indica un compromiso con la atención oportuna.

Sin embargo, existen áreas de oportunidad en ciertas dependencias. Por ejemplo, la dependencia **SCAAV** muestra un cumplimiento del 22.2%, con 7 respuestas fuera de término de un total de 9 casos. De manera similar, **SRHS** presenta un cumplimiento del 25%, con 3 respuestas fuera de término de 4 casos. Estas cifras sugieren la necesidad de una revisión en los procesos internos de estas dependencias para identificar y corregir posibles causas de retraso.



Por otro lado, dependencias como **DGA, DPSIA, SEGAE, OPEL, DLA, SC, OCDI, SPPA, SCASP y SSFFS** han demostrado un cumplimiento del 100%, entregando todas las respuestas dentro del término establecido. Este desempeño ejemplar puede servir como modelo para otras dependencias, promoviendo la adopción de buenas prácticas y estrategias que favorezcan la eficiencia y el cumplimiento de plazos.

En conclusión, aunque la mayoría de las dependencias cumplen con los plazos establecidos, es esencial abordar los casos de retraso en **SCAAV y SRHS** para mejorar la eficiencia general. Implementar medidas correctivas y compartir las mejores prácticas entre dependencias puede contribuir significativamente a optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la gestión institucional.

1.1. RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda a todas las dependencias la importancia de atender los términos legales establecidos para la respuesta de peticiones del sistema IAS, así como de consultar periódicamente los informes diarios y alarmas semanales. Esto garantiza el cumplimiento de los principios de calidad, claridad, calidez y oportunidad en la atención a la ciudadanía.
- b. Es fundamental que cada funcionario y contratista revise las peticiones asignadas en el sistema. Cada responsable deberá evaluar si la solicitud requiere o no respuesta. En caso de no requerirla, el proceso debe ser cerrado adecuadamente para evitar que permanezca pendiente en los reportes institucionales.
- c. Se reitera que no se deben realizar traslados internos mediante memorandos. Cualquier reasignación de una petición debe realizarse devolviendo el proceso al módulo de reparto del grupo IAS, conforme al procedimiento establecido.
- d. Con el fin de garantizar la entrega oportuna de la correspondencia —en un plazo no mayor a 24 horas hábiles—, se solicita que las respuestas a peticiones y sus respectivos anexos se entreguen al área de correspondencia con al menos dos (2) días hábiles de anticipación. Esto permite dar cumplimiento a los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- e. Se debe prestar especial atención a las alarmas semanales relacionadas con solicitudes de entes de control (IAS), las cuales son enviadas por el enlace de la Subsecretaría General. Estas alertas deben ser atendidas con prioridad para cumplir con el procedimiento PA09-PR04, versión 4, actualizado al 31 de



diciembre de 2023, y para garantizar la respuesta dentro de los plazos establecidos por los entes en sus oficios.

1.2. CONCLUSIONES

Se recomienda realizar una revisión detallada de los procesos que permanecen abiertos en la Base de Registro IAS, especialmente aquellos que ya cuentan con respuesta, corresponden a oficios que no requieren contestación o han sido atendidos bajo otro número de radicado. La finalización oportuna de estos casos es fundamental para mantener la trazabilidad, depurar los reportes y garantizar una gestión más eficiente de la información.

Asimismo, se solicita a los directores, Subdirectores y Jefes de Oficina que consulten de manera periódica las alarmas semanales enviadas por el Grupo de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control. Estas alertas permiten identificar solicitudes pendientes, priorizar su atención y asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos, fortaleciendo así la respuesta institucional frente a los requerimientos ciudadanos y de control.

2. 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 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 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 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)
- **DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES REGLAS GENERALES**

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los



Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control marzo 2025

motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Elaboró: Vanessa Ramírez López – Líder de Servicio a la Ciudadanía de la SDA.
Laura Ximena Ariza – Monitora del Canal Presencial
Revisó: Vanessa Ramírez López – Líder de Servicio a la Ciudadanía de la SDA.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	No. Acto Administrativo y fecha
1	Adopción.	Radicado No. 2023IE314998 del 30 de diciembre del 2023.

RESPONSABLES DE ELABORAR O ACTUALIZAR

Elaboró	Revisó	Aprobó
Contratistas Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: diciembre 2023	Nombre: Gabriel Murillo Rojas Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: diciembre 2023	Nombre: Julio César Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 30 de diciembre del 2023



SECRETARÍA DE
AMBIENTE

