



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

JUNIO 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL JUNIO 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 30 de junio 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 30 de JUNIO de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.289 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N°2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1969	86,0%
Solicitud de Información	244	10,7%
Reclamos	60	2,6%
Consultas	14	0,6%
Quejas	1	0,0%
Felicitaciones	1	0,0%
TOTAL, DE PETICIONES	2289	100%

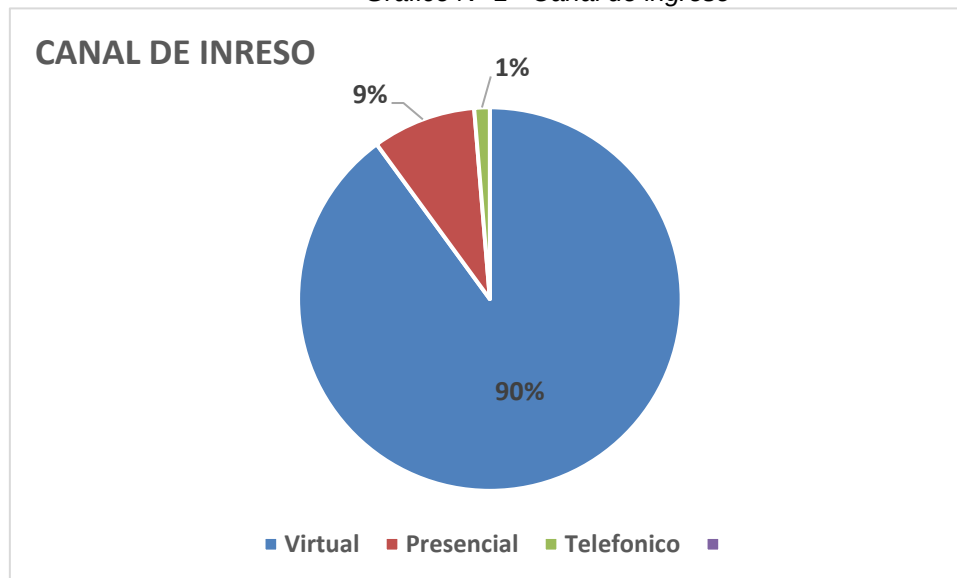
Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Durante el mes de junio de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **289 PQRs**, de las cuales el 86,0% (1.969 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 244 registros (10,7%), y los reclamos, con 60 casos (2,6%). 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 (0,2%) y quejas (0,0%) 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 PQR](#)- Aplicativo Forest

1.2. BOGOTA 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:

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

Durante el mes de JUNIO de 2025, se registraron un total de 2.067 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 222 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	2069	90,4%
No registradas	220	9,6%
TOTAL	2289	100%

Fuente: [Base registro PQRF](#)- 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	679	29,70%	Aire	96	4,20%
			Auditiva	498	21,80%
			Visual	85	3,70%
Forestal	894	39,10%	Maderas	1	0,00%
			Poda/ Tala	893	39,00%
Hídrico	95	4,20%	Vertimientos	63	2,80%
			RESPEL	27	1,20%
			Minería	2	0,10%
			Canteras	3	0,10%
Sector Publico	138	6,00%	Escombros	95	4,20%
			Llantas	5	0,20%
			Infraestructura	27	1,20%

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION					
TEMA	TOTAL POR TEMA	%	AFECTACION	TOTAL, POR AFECTACION	%
			Residuos Hospitalarios	11	0,50%
Fauna	51	2,20%	Silvestre	51	2,20%
Planeación ambiental	23	1,00%	Otros	23	1,00%
Ecosistemas	126	5,50%	Humedales	126	5,50%
Ecourbanismo	47	2,10%	Ecourbanismo	47	2,10%
Incidencia Disciplinaria		0,00%	Incidencia Disciplinaria		0,00%
Administrativos	232	10,10%	Otros	232	10,10%
Legal	4	0,20%	Otros	4	0,20%
TOTAL	2289	100,00%	TOTAL	2289	100%

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

Durante el periodo analizado, la entidad recibió un total de **2.289 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 894 registros equivalentes al 39,1 % del total, seguidos por los temas atmosféricos con 679 casos (29,7 %) y los administrativos con 232 casos (10,1 %). También se evidenciaron solicitudes relacionadas con el sector público (6,0 %), ecosistemas (5,5 %), recursos hídricos (4,2 %) y ecourbanismo (2,1 %), 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 JUNIO 2025.

Tabla N° 5 Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	204
2. Chapinero	145
3. Santa Fe	48
4. San Cristóbal	54
5. Usme	43
6. Sumapaz	3
7. Tunjuelito	21
8. Kennedy	168
9. Fontibón	87
10. Engativá	166
11. Suba	310
12. Barrios Unidos	61
13. Antonio Nariño	23
14. Teusaquillo	108
15. Ciudad Bolívar	78
16. Bosa	87
17. La Candelaria	16
18. Rafael Uribe Uribe	41
19. Puente Aranda	60
20. Los Mártires	43
21. Anónimo	523
TOTAL	2289

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

La Tabla N° 5 muestra que, en el mes de JUNIO de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 2.289 PQRSFD, las cuales 1.726 (72,5 %) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 523 registros (27,5 %) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada. La localidad con el mayor número de solicitudes fue Suba, con 310 casos, seguida por Usaquén con 204, Kennedy con 168, Chapinero con 145, y Teusaquillo con 108. 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 (23), La

Candelaria (16) y San Cristóbal (54) 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° 6*, se relacionan los datos por dependencia.

Tabla N° 6 - Seguimiento JUNIO de 2025 por dependencia dentro y fuera del termino

DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2025
Dirección de Control Ambiental	112	61	173
Subdirección de Recurso Hidrico y del Suelo	86	7	93
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	916	0	916
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	342	374	716
Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico	119	19	138
Dirección de Gestión Ambiental	13	2	15
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	45	4	49
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	77	21	98
Dirección de Gestión Corporativa	8	2	10
Subdirección contractual	5	1	6
Subdirección Financiera	22	1	23
Dirección Legal Ambiental	9	2	11
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	12	1	13

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

DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2025
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	0	0	0
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	4	0	4
Despacho	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0
Oficina de Participación y Educación en Localidades	5	0	5
Subsecretaría General	2	16	18
TOTAL	1778	511	2289
	101,9%	29,3%	

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

Con base en la información consolidada correspondiente al periodo del 1 al 30 de junio de 2025, se evidencio que de los 2.289 derechos de petición (DP) distribuidos entre las diferentes dependencias. De estos, 1.778 fueron gestionados dentro del término legal, mientras que 511 fueron tramitados fuera del plazo establecido. La Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre lideró el volumen de atención con 916 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 716 solicitudes, de las cuales 374 se gestionaron fuera del término, 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 Control Ambiental al Sector Público tramitó 138 solicitudes, con 21 fuera de término, mientras que la Dirección de Control Ambiental tuvo 61 solicitudes fuera del plazo. 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 30 de JUNIO de 2025, con fecha de seguimiento el 31 de mayo de 2025 a la 8:00 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:

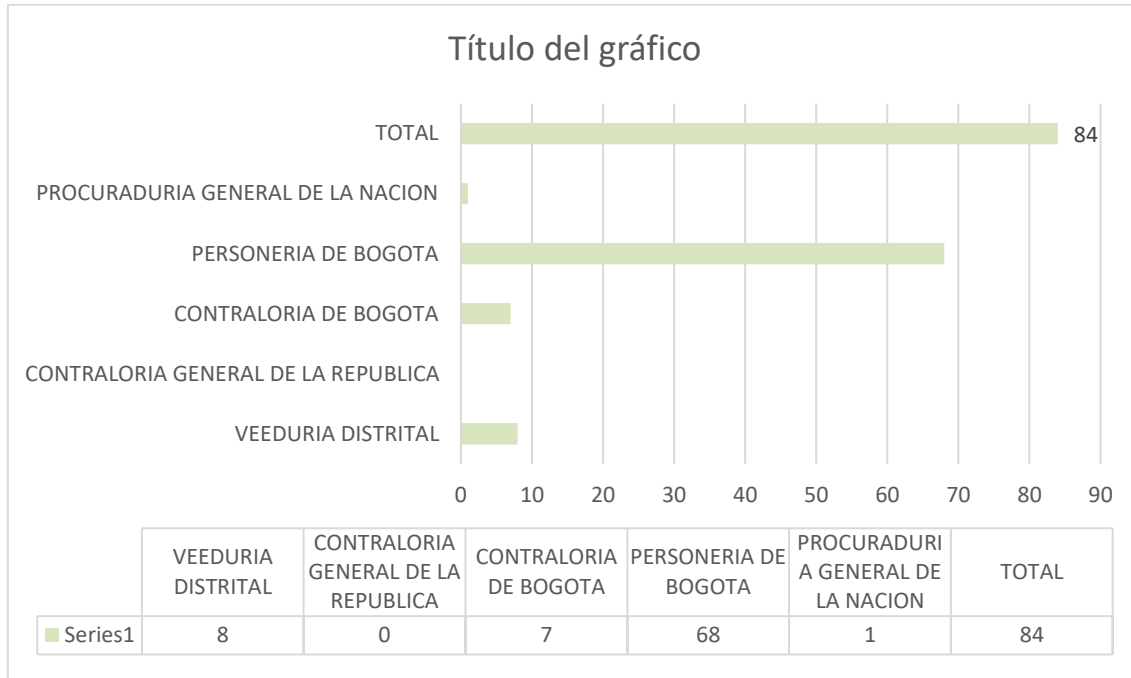
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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.

2.1. Clasificación y Canal De Ingreso de las Peticiones IAS

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de JUNIO 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:

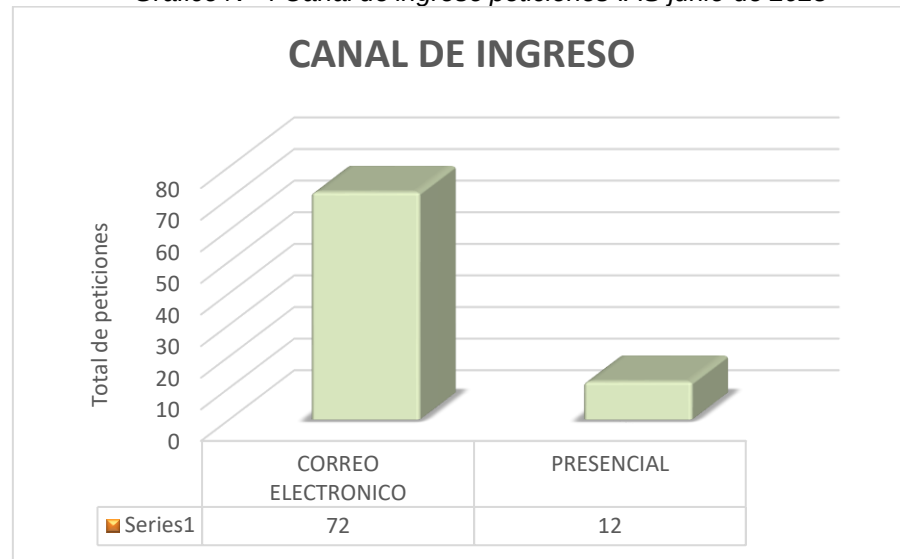
Tabla N° 6 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	N°	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	12	14%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	5	6%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	67	80%
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 junio de 2025



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

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

Tabla N° 7 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	7	0	0	7	8%
Dirección de Gestión Ambiental	3	0	0	3	4%
Subdirección de ecourbanismo y gestión empresarial	0	0	0	0	0%
Subsecretaría General	0	0	0	0	0%
Dirección Legal Ambiental	12	1	0	13	0%

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTAJE
Subdirección Contractual	2	0	0	2	2%
Dirección Gestión Corporativa	5	0	0	5	6%
Subdirección de ecosistemas y ruralidad	2	1	0	3	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0	0	0	10%
Calidad del Aire, Auditiva y Visual	15	2	0	17	18%
Subdirección de control Ambiental al sector publico	6	0	0	6	7%
Subdirección del recurso Hídrico y del suelo	2	0	0	2	2%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0%
Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre	16	1	0	17	19%
TOTAL	94%	3%	0	75	100%

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

El análisis de la tabla muestra que, en términos generales, las dependencias reportan un alto nivel de cumplimiento, con un 94 % de respuestas dadas dentro del plazo establecido, un 3 % fuera de término y 0 % sin respuesta. Sin embargo, la información presenta inconsistencias que deben revisarse para garantizar su confiabilidad. Por ejemplo, en la Oficina de Control Disciplinario Interno se registran ocho respuestas en término, pero en la columna “Total” figura cero casos, lo que claramente es un error de consolidación. De igual manera, en la Dirección Legal Ambiental se reportan trece casos en total, pero el porcentaje asociado es 0, lo que sugiere un problema en el cálculo o la transcripción de datos.

En cuanto al volumen de gestión, las dependencias con mayor número de casos son la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre y la Dirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, ambas con 17 casos, seguidas por la Dirección Legal Ambiental con 13 casos y la Oficina de Control Disciplinario Interno con ocho (dato que debe verificarse). Por otro lado, la Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Empresarial, la Subsecretaría General y la Oficina de Control Interno no registran actividad, lo que podría deberse a la ausencia de solicitudes o a errores en la carga de información.

En general, el análisis evidencia una gestión institucional positiva frente al cumplimiento de las obligaciones legales y el respeto por los tiempos de respuesta a la ciudadanía. Este ejercicio no solo visibiliza los logros alcanzados, sino que también permite avanzar hacia un modelo de servicio más eficiente, cercano y transparente.

2.3. 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.

2.4. 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.

3. 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 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.

Elaboró: 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