



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

AGOSTO 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL AGOSTO 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 AGOSTO 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 AGOSTO de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.444 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	2069	84,7%
Solicitud de Información	315	12,9%
Reclamos	49	2,0%
Consultas	9	0,4%
Quejas	1	0,0%
Felicitaciones	1	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	2444	100%

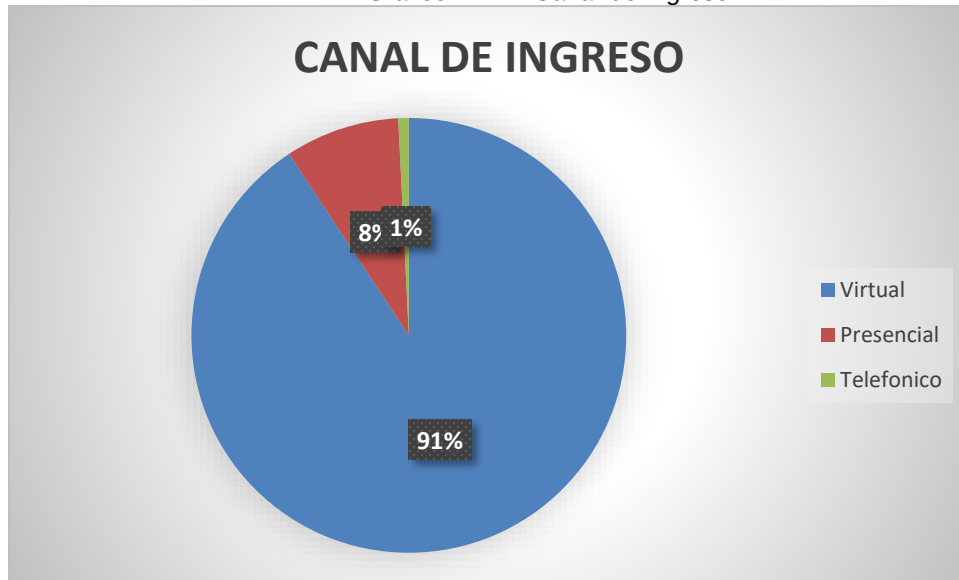
Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Durante el mes de agosto de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2.444 PQRs**, de las cuales el 84,7% (2069 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 315 registros (12,9%), y los reclamos, con 29 casos (2,0%). 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 (0,4%) y 1 queja (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 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 AGOSTO de 2025, se registraron un total de 2.218 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 226 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	2218	90,8%
No registradas	226	9,2%
TOTAL	2444	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	756	30,9%	Aire	137	5,6%
			Auditiva	525	21,5%
			Visual	94	3,8%
Forestal	905	37,0%	Maderas	6	0,2%
			Poda/ Tala	899	36,8%
Hídrico	130	5,3%	Vertimientos	91	3,7%
			RESPEL	32	1,3%
			Minería	5	0,2%
			Canteras	2	0,1%
Sector Publico	186	7,6%	Escombros	113	4,6%
			Llantas	12	0,5%

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

			Infraestructura	42	1,7%
			Residuos Hospitalarios	19	0,8%
Fauna	61	2,5%	Silvestre	61	2,5%
Planeación ambiental	15	0,6%	Otros	15	0,6%
Ecosistemas	141	5,8%	Humedales	141	5,8%
Ecourbanismo	50	2,0%	Ecourbanismo	50	2,0%
Incidencia Disciplinaria		0,0%	Incidencia Disciplinaria		0,0%
Administrativos	193	7,9%	Otros	193	7,9%
Legal	7	0,3%	Otros	7	0,3%
TOTAL	2444	100,0%	TOTAL	2444	100%

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

Durante el periodo analizado, la entidad recibió un total de **2.244 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 905 registros equivalentes al 37 % del total, seguidos por los temas atmosféricos con 756 casos (30,9 %) y los administrativos con 193 casos (7,9 %). También se evidenciaron solicitudes relacionadas con el sector público (7,6 %), ecosistemas (5,8 %), recursos hídricos (5,3 %) y ecourbanismo (2,0 %), mientras que los temas con menor participación fueron fauna, planeación ambiental, asuntos legales y situaciones de incidencia disciplinaria, con porcentajes iguales 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 AGOSTO 2025.

Tabla N° 5 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	208
2. Chapinero	182
3. Santa Fe	38
4. San Cristóbal	65
5. Usme	41
6. Sumapaz	2
7. Tunjuelito	32
8. Kennedy	169
9. Fontibón	118
10. Engativá	149
11. Suba	308
12. Barrios Unidos	88
13. Antonio Nariño	37
14. Teusaquillo	107
15. Ciudad Bolívar	106
16. Bosa	76
17. La Candelaria	19
18. Rafael Uribe Uribe	39
19. Puente Aranda	64
20. Los Mártires	19
21. Anónimo	577
TOTAL	2444

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

La Tabla N°5 muestra que, durante el mes de agosto de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 2.444 PQRSFD. De este total, 1.867 registros (76,4%) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 577 (23,6%) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada.

La localidad con el mayor número de solicitudes fue Suba, con 308 casos, seguida por Usaquén (208), Chapinero (182), Kennedy (169) y Engativá (149). Estas cinco localidades concentran una proporción significativa de las interacciones ciudadanas, lo

que podría estar relacionado con su alta densidad poblacional, nivel de urbanización y la presencia de problemáticas ambientales recurrentes o más visibles.

En contraste, localidades como Sumapaz (2 PQRSFD), La Candelaria (19) y Los Mártires (19) reportaron un número considerablemente menor de solicitudes, lo que podría reflejar una menor densidad poblacional, menor presencia de conflictos ambientales o posibles limitaciones en el acceso a los canales de atención y reporte ciudadano.

Es importante resaltar que la categoría “Anónimo”, que agrupa el 23,6 % del total de registros, corresponde a peticiones en las cuales las y los ciudadanos no refirieron una localidad específica o, en algunos casos, realizaron solicitudes que involucran más de una localidad, lo que impide su territorialización precisa dentro del aplicativo FOREST.

En este sentido, se determina que las localidades de Suba, Usaquén, Chapinero, Kennedy y Engativá concentran cerca del 43% del total de PQRSFD con información de localidad, evidenciando los principales focos de interacción y demanda ciudadana frente a la gestión ambiental en el Distrito.

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 AGOSTO 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	105	15	0	120
Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo	92	10	1	103
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	924	0	0	924
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	509	133	208	850
Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	178	4	0	182
Dirección de Gestión Ambiental	8	0	0	8
Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	46	5	0	51

Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	74	48	0	122
Dirección de Gestión Corporativa	8	0	1	9
Subdirección contractual	5	5	0	10
Subdirección Financiera	30	1	0	31
Dirección Legal Ambiental	10	0	0	10
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	8	0	0	8
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	0	0	0	0
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	3	0	0	3
Despacho	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Participación y Educación en Localidades	9	0	0	9
Subsecretaría General	1	0	0	1
TOTAL	2013	221	210	2444

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

Con base en la información consolidada correspondiente al periodo del 1 al 31 de agosto de 2025, se evidencio que de los 2.444 derechos de petición (DP) distribuidos entre las diferentes dependencias. De estos, 2.013 fueron gestionados dentro del término legal, mientras que 221 fueron tramitados fuera del plazo establecido. La Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre lideró el volumen de atención con 924 solicitudes asignadas, evidenciando un alto nivel de cumplimiento, al resolver la totalidad dentro del término. En contraste, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual registró 850 solicitudes, de las cuales 133 fueron tramitadas fuera del término y 208 permanecen sin respuesta, representando el mayor rezago institucional y un punto crítico que demanda acciones prioritarias de mejora y seguimiento.

Asimismo, la Dirección de Control Ambiental atendió 120 solicitudes, con 15 fuera del término, mientras que la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo tramitó 103 solicitudes, de las cuales 10 se gestionaron fuera de plazo y 1 continúa pendiente de respuesta, manteniendo una gestión satisfactoria, pero con oportunidades de mejora. Por su parte, la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público reportó 182 solicitudes, con 4 fuera del término, reflejando un desempeño operativo positivo.



Dependencias como la Dirección Legal Ambiental, la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información presentaron volúmenes moderados de solicitudes y niveles de cumplimiento aceptables, aunque se recomienda fortalecer los mecanismos de control de tiempos de respuesta para evitar acumulación de rezagos.

En este sentido, se determina que, según el análisis realizado, la entidad alcanzó un cumplimiento global del 84%, evidenciando una mejora en la gestión oportuna frente al mes anterior, aunque persisten desafíos en materia de oportunidad y cierre de casos en dependencias con alta carga operativa, especialmente en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, donde se concentran los principales rezagos de atención.

En conclusión, los rezagos persistentes reflejan la necesidad de cerrar adecuadamente cada trámite, fortalecer los controles internos, y priorizar el seguimiento preventivo, razón por la cual se recomienda a todas las áreas realizar un cierre preventivo de solicitudes con al menos 48 horas de antelación al vencimiento del término, verificando que la información esté completa y la respuesta correctamente cargada en el aplicativo de gestión (FOREST). Esto evitará reprocesos o respuestas fuera de término por errores administrativos. Una gestión más coordinada, planificada y proactiva permitirá no solo mejorar los indicadores de cumplimiento, sino también fortalecer la confianza ciudadana y la efectividad institucional.

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 agosto de 2025. 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:

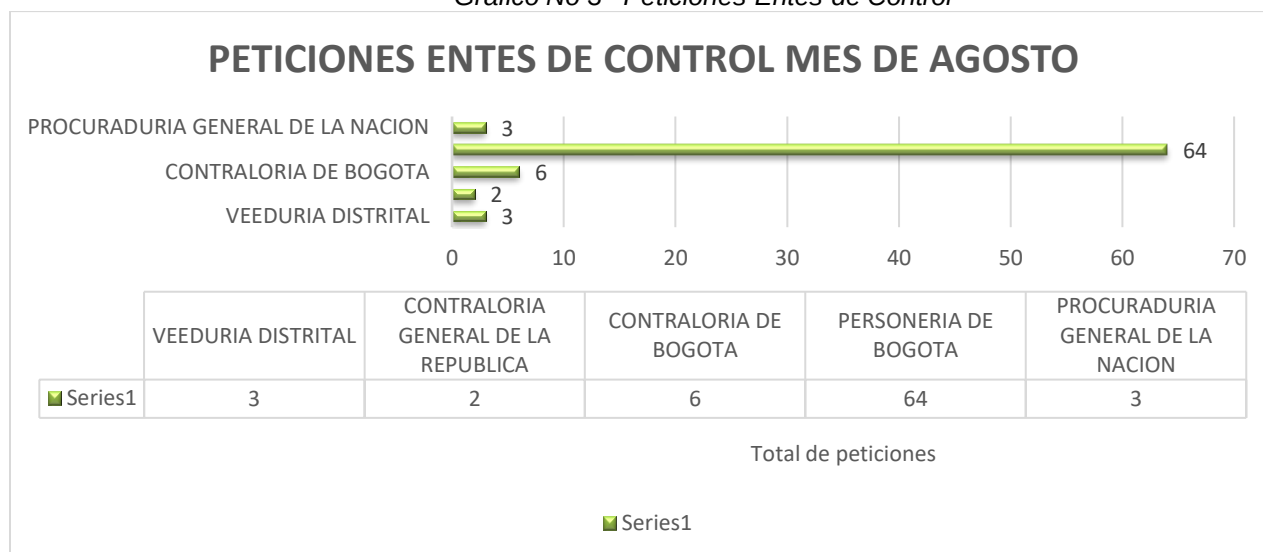
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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 Agosto de 2025 se registraron 78 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico No 3 - Peticiones Entes de Control



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

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

Tabla No 6 - Peticiones IAS por cantidad

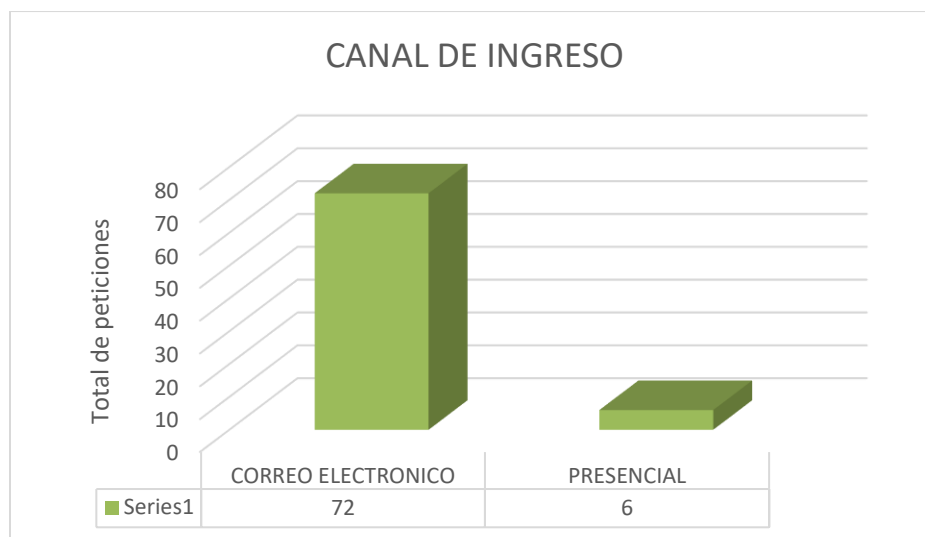
TRAMITES		PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	18	23%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	7	9%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	53	68%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	78	100%

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

Para este periodo se registró a través del canal virtual 72 peticiones con un (92%), y canal

presencial 6 peticiones con un (8%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS Agosto 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
Dirección de Control Ambiental	3	0	0	3
Dirección de Gestión Ambiental	2	0	0	2
Subdirección de ecourbanismo y gestión empresarial	1	0	0	1
Subsecretaría General	0	0	0	0
Dirección Legal Ambiental	4	0	0	4
Subdirección Contractual	1	2	0	3
Dirección Gestión Corporativa	5	0	0	5
Subdirección de ecosistemas y ruralidad	5	0	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0	0	4
Calidad del Aire, Auditiva y Visual	8	1	0	9

Subdirección de control Ambiental al sector publico	3	0	0	3
Subdirección del recurso Hídrico y del suelo	7	1	0	8
Oficina de Control Interno	2	0	0	2
Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre	27	1	0	27
Secretaria Distrital de Ambiente	0	0	0	0
Dirección de planeación e información Ambiental	0	0	0	0
Subdirección de planes y políticas Ambientales	0	0	0	0
Subdirección De Proyectos Y Cooperación Internacional	1	0	0	1
Oficina De Participación, Educación Y Localidades	1	0	0	1
TOTAL	95%	5%	100%	78

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

El análisis del cuadro demuestra un alto compromiso institucional con la gestión oportuna de los requerimientos, reflejado en un sobresaliente 95% de respuestas entregadas dentro del término establecido. Este resultado evidencia una cultura organizacional enfocada en la eficiencia, la responsabilidad y la mejora continua, elementos fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier entidad pública.

Es particularmente destacable el desempeño ejemplar de múltiples dependencias que lograron un cumplimiento del 100%. Áreas como la Dirección de Control Ambiental, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Legal Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, y la Oficina de Control Interno, entre otras, han demostrado una excelente capacidad de respuesta, lo que habla de procesos bien estructurados y de una atención diligente a los compromisos institucionales.

Además, dependencias que recibieron una carga significativa de requerimientos, como la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre (con 27 requerimientos), también evidencian un desempeño altamente positivo, presentando únicamente una respuesta fuera de término. Esta capacidad para mantener un alto nivel de cumplimiento, incluso en contextos de mayor volumen de trabajo, es un claro reflejo de la fortaleza operativa de estas áreas.

En conjunto, este informe pone en evidencia una gestión institucional sólida, responsable y comprometida con la eficiencia. Los resultados obtenidos son motivo de reconocimiento y aliento para continuar fortaleciendo los procesos internos, manteniendo una cultura de mejora permanente y atención oportuna a todas las solicitudes que hacen parte de la dinámica institucional.



3.1 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 Agosto

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 remititorio 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: Paola Cortes Osa. Profesional PQRSF. Laura Ximena Ariza – Monitora del Canal Presencial. Servicio a la ciudadanía.

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

