

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Y EQUIPO DE VALOR Y
ENTES DE CONTROL

SEPTIEMBRE 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.888 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	2352	81,4%
Solicitud de Información	422	14,6%
Reclamos	85	2,9%
Consultas	25	0,9%
Quejas	3	0,1%
Felicitaciones	1	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	2888	100%

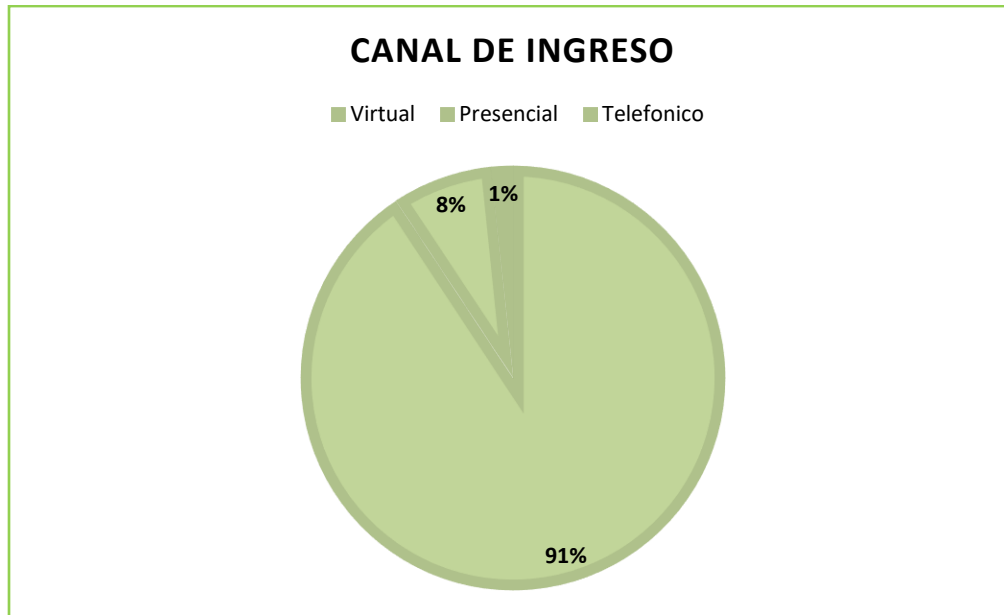
Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

Durante el mes de septiembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2.888 PQRs**, de estas, el 81,4% (2.352 casos) correspondieron a Derechos de Petición, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos, le siguieron las Solicitudes de Información, con 422 registros (14,6%), y los Reclamos, con 85 casos (2,9%), en menor proporción se presentaron Consultas (25 casos; 0,9%), Quejas (3 casos; 0,1%) y Felicitaciones (1 caso; 0,0%). Esta distribución refleja que la mayoría de los ciudadanos acuden a la entidad principalmente para ejercer su derecho a presentar peticiones formales, lo que demuestra confianza en los canales institucionales y una participación activa en el ejercicio del control social ambiental.

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 SEPTIEMBRE de 2025, se registraron un total de 2.484 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 404 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	2484	86,0%
No registradas	404	14,0%
TOTAL	2888	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	918	31,8%	Aire	157	5,4%
			Auditiva	672	23,3%
			Visual	89	3,1%
Forestal	973	33,7%	Maderas	8	0,3%
			Poda/ Tala	965	33,4%
Hídrico	138	4,8%	Vertimientos	96	3,3%
			RESPEL	34	1,2%
			Minería	6	0,2%
			Canteras	2	0,1%
Sector Publico	191	6,6%	Escombros	106	3,7%
			Llantas	13	0,5%

Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control Septiembre

			Infraestructura	52	1,8%
			Residuos Hospitalarios	20	0,7%
Fauna	60	2,1%	Silvestre	60	2,1%
Planeación ambiental	15	0,5%	Otros	15	0,5%
Ecosistemas	163	5,6%	Humedales	163	5,6%
Ecourbanismo	51	1,8%	Ecourbanismo	51	1,8%
Incidencia Disciplinaria		0,0%	Incidencia Disciplinaria		0,0%
Administrativos	373	12,9%	Otros	373	12,9%
Legal	6	0,2%	Otros	6	0,2%
TOTAL	2888	100,0%	TOTAL	2888	100%

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

Durante el periodo analizado, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2.888 PQRSFD** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), las cuales fueron clasificadas por tema y tipo de afectación, con el propósito de identificar los asuntos de mayor interés o preocupación para la ciudadanía.

De acuerdo con el análisis, los temas forestales representaron la mayor proporción, con 973 registros (33,7 %), principalmente relacionados con poda y tala de árboles (33,4 %), en segundo lugar, se ubicaron los temas atmosféricos, con 918 casos (31,8 %), donde las afectaciones auditivas (ruido) fueron las más recurrentes (23,3 %), seguidas por las afectaciones visuales (3,1 %) y de calidad del aire (5,4 %), los asuntos administrativos ocuparon el tercer lugar con 373 registros (12,9 %), seguidos por los relacionados con el sector público (191 casos; 6,6 %) y ecosistemas (163 casos; 5,6 %).

Asimismo, se evidenciaron solicitudes vinculadas con los temas hídricos (138 registros; 4,8 %), entre los cuales se destacan los vertimientos (3,3 %) y la gestión de residuos peligrosos – RESPEL (1,2 %). En menor proporción se presentaron casos asociados con ecourbanismo (51; 1,8 %), fauna silvestre (60; 2,1 %), planeación ambiental (15; 0,5 %), temas legales (6; 0,2 %) y situaciones de incidencia disciplinaria (0 %).

Esta distribución evidencia que la ciudadanía mantiene un interés predominante en los temas ambientales asociados a la gestión forestal y la contaminación atmosférica, lo cual refleja una mayor sensibilidad frente a los impactos derivados de la tala o poda de árboles y el ruido ambiental, además de un uso activo de los canales institucionales para el ejercicio del control social y la protección del entorno ambiental del Distrito.

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

Tabla N° 5 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	219
2. Chapinero	181
3. Santa Fe	32
4. San Cristóbal	63
5. Usme	65
6. Sumapaz	0
7. Tunjuelito	32
8. Kennedy	173
9. Fontibón	107
10. Engativá	219
11. Suba	352
12. Barrios Unidos	108
13. Antonio Nariño	45
14. Teusaquillo	127
15. Ciudad Bolívar	85
16. Bosa	136
17. La Candelaria	22
18. Rafael Uribe Uribe	55
19. Puente Aranda	55
20. Los Mártires	25
21. Anónimo	787
TOTAL	2888

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

La Tabla N°5 muestra que, durante el mes de septiembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 2.888 PQRSFD. De este total, 2.101 registros (72,8%) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 787 (27,2%) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada.

La localidad con el mayor número de solicitudes fue Suba, con 352 casos (12,2%), seguida por Usaquén y Engativá, ambas con 219 registros (7,6%), y por Chapinero (181; 6,3%) y Kennedy (173; 6,0%). 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, especialmente asociadas a ruido, tala de árboles y disposición inadecuada de residuos.

En contraste, las localidades con menor número de solicitudes fueron Sumapaz (0 casos), La Candelaria (22), Los Mártires (25) y Tunjuelito (32), lo que podría reflejar una menor densidad poblacional, una menor presencia de conflictos ambientales o posibles limitaciones en el acceso a los canales de atención y reporte ciudadano. Adicionalmente, se registraron 787 PQRSFD (27,2%) sin información de localidad, clasificadas como anónimas, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad territorial de las solicitudes ciudadanas.

En este sentido, se determina que las localidades de Suba, Usaquén, Engativá, Chapinero y Kennedy concentran aproximadamente el 51% 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 SEPTIEMBRE 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	235	20	1	256
Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo	108	8	0	116
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	985	1	0	986
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	858	120	34	1012
Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	178	12	0	190
Dirección de Gestión Ambiental	17	6	0	23
Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	56	3	0	59



Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control Septiembre

Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	96	28	0	124
Dirección de Gestión Corporativa	9	3	6	18
Subdirección contractual	14	0	0	14
Subdirección Financiera	36	1	0	37
Dirección Legal Ambiental	20	0	0	20
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	9	1	0	10
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	1	0	0	1
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	4	1	0	5
Despacho	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	5	0	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Participación y Educación en Localidades	11	0	0	11
Subsecretaría General	0	0	0	0
TOTAL	2643	204	41	2888

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

Con base en la información consolidada correspondiente al periodo del 1 al 30 de septiembre de 2025, se evidencia que la Secretaría Distrital de Ambiente registró un total de 2.888 derechos de petición (DP) distribuidos entre las diferentes dependencias de la entidad. De este total, 2.643 (91,5%) fueron gestionados dentro del término legal, mientras que 204 (7,1%) se tramitaron fuera del plazo establecido, y 41 (1,4%) permanecen sin respuesta al cierre del periodo.

La Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre concentró el mayor volumen de solicitudes, con 986 derechos de petición asignados (34,1% del total), todos ellos gestionados dentro del término legal, reflejando un alto nivel de cumplimiento y eficiencia en la atención ciudadana, le siguió la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 1.012 solicitudes (35,0%), de las cuales 858 fueron tramitadas oportunamente, 120 fuera del término y 34 permanecen sin respuesta, constituyéndose en la dependencia con mayor carga operativa y rezago institucional.

Por su parte, la Dirección de Control Ambiental gestionó 256 solicitudes (8,9%), de las



cuales 235 fueron atendidas dentro del término, 20 fuera del término y 1 sin respuesta, la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo atendió 116 solicitudes (4,0%), manteniendo un buen desempeño con 108 trámites dentro del término y solo 8 fuera de plazo.

En cuanto a la Dirección de Gestión Ambiental, se registraron 23 solicitudes (0,8%), con 17 tramitadas en término y 6 fuera del término. Otras dependencias con participación menor, como la Dirección Legal Ambiental, la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, mantuvieron niveles de cumplimiento adecuados, sin reportar rezagos significativos.

En términos globales, la entidad alcanzó un cumplimiento del 91,5% en la gestión oportuna de derechos de petición, lo que refleja un comportamiento administrativo eficiente en la atención a la ciudadanía. No obstante, persisten desafíos en la oportunidad y cierre de casos dentro de las dependencias con mayor volumen de solicitudes, especialmente en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, donde se concentran los principales rezagos de respuestas de respuesta para evitar acumulación de rezagos.

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 septiembre 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)

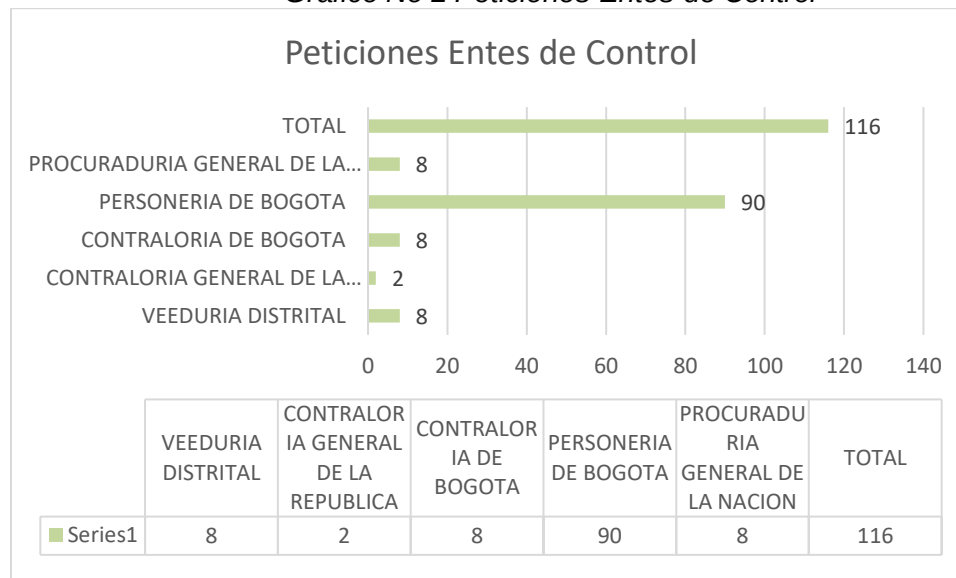
A continuación, se mostrará y describirá el comportamiento de las peticiones según los requerimientos de los entes de Control (Personería, Veeduría, Procuraduría y Contralorías) competentes de la entidad.

1.1. CLASIFICACIÓN Y CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IAS

Informe gestión de PQR, grupos de valor y entes de control Septiembre

En el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025 se registraron 116 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico No 2 Peticiones Entes de Control



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

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

Tabla No 7 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES		PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	19	16%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	5	4%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	92	79%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0
TOTAL	116	100%

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

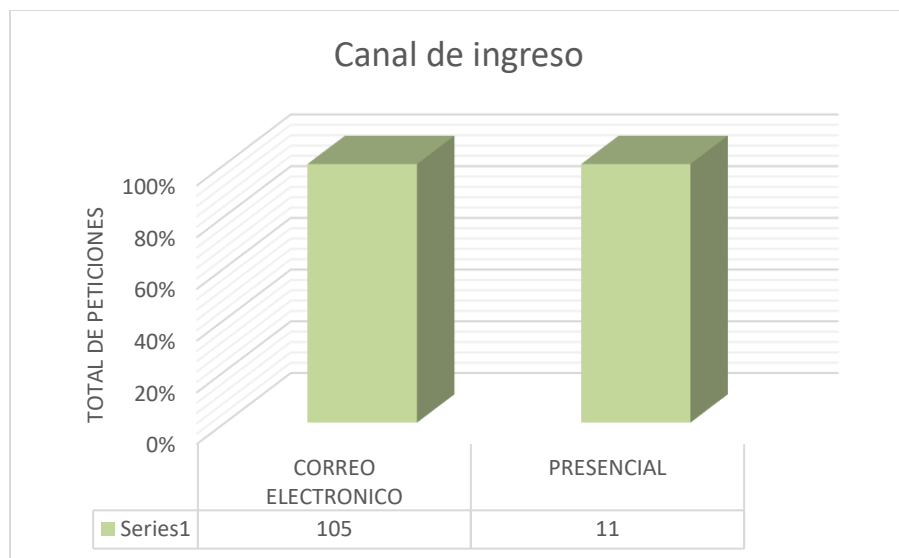
Para este periodo se registró a través del canal virtual 105 peticiones con un (91%), y canal presencial 11 peticiones con un (9%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 3 Canal de ingreso peticiones IAS septiembre de 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS

Tabla No 8 Clasificación de las IAS por dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL
Dirección de Control Ambiental	8	0	0	8
Dirección Legal Ambiental	14	0	0	14
Subdirección Contractual	3	0	0	3
Dirección de gestión corporativa	4	1	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	0	0	9
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	11	3	0	14
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	14	0	0	14
Subdirección de Suelo	13	0	0	13
Subdirección de silvicultura, flora y fauna silvestre	35	0	0	35
Oficina de participación, educación y localidades	1	0	0	1
TOTAL	97%	3%	0	116

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



Durante el periodo evaluado se consolidaron 116 respuestas provenientes de doce (12) dependencias de la entidad. Del total, 112 respuestas (97%) fueron emitidas dentro del término establecido, mientras que 4 respuestas (3.%) se registraron fuera del término, y no se presentaron casos sin respuesta, lo cual refleja un seguimiento oportuno y una gestión integral de los requerimientos.

Desde el enfoque cuantitativo, el mayor volumen de gestión se concentró en la Subdirección de Fauna y Flora Silvestre, con 28 respuestas que representan el 24.1% del total. Le siguen la Subdirección de Biodiversidad, la Calidad del Aire, Auditiva y Visual, y la Oficina Jurídica, cada una con 14 respuestas (12.1%).

Desde la perspectiva cualitativa, se destaca el alto nivel de cumplimiento por parte de las dependencias, ya que 10 de las 12 lograron un 100% de efectividad en la atención dentro del término establecido. Las respuestas fuera de término, correspondientes a las dependencias de Talento Humano y Subdirección de Biodiversidad, representan situaciones puntuales que no inciden de manera significativa en el desempeño general.

En conclusión, los resultados son altamente satisfactorios, evidenciando un compromiso institucional sólido, una gestión eficiente de los tiempos de respuesta y una clara orientación hacia la mejora continua. El hecho de no registrar casos sin respuesta demuestra la efectividad y responsabilidad de las áreas en la atención oportuna de los requerimientos, fortaleciendo así la credibilidad y la calidad del servicio 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 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 remitatorio 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 Ossa. 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

Elaboro	Reviso	Aprobo
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