



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

OCTUBRE 2025





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

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



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

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	
Consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción

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 OCTUBRE de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.699 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	2244	83,1%
Solicitud de Información	365	13,5%
Reclamos	71	2,6%
Consultas	14	0,5%
Quejas	3	0,1%
Felicitaciones	2	0,1%
TOTAL DE PETICIONES	2699	100%

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

Durante el mes de octubre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2699 PQRs**, de estas, el 83,1% (2.244 casos) correspondieron a Derechos de Petición, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos, le siguieron las Solicitudes de Información, con 365 registros (13,5%), y los Reclamos, con 71 casos (2,6%), en menor proporción se presentaron Consultas (14 casos; 0,5%), Quejas (3 casos; 0,1%) y Felicitaciones (2 casos; 0,1%). 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 activa participación 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.

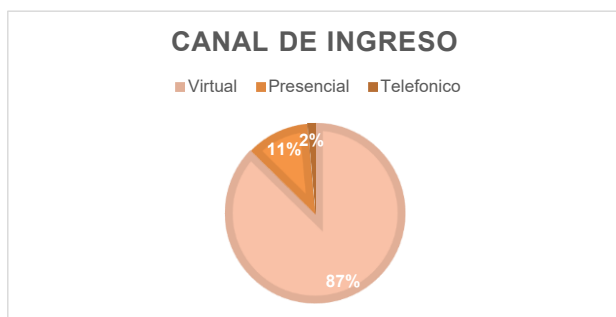


SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

Gráfico N° 1 - Canal de ingreso



Fuente: [Base registro PQR](#)- 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 OCTUBRE de 2025, se registraron un total de 2.393 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 306 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.



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

Tabla N° 3 – Registros en Bogotá Te Escucha

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Registradas	2393	88,7%
No registradas	306	11,3%
TOTAL	2699	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	795	29,5%	Aire	150	5,6%
			Auditiva	564	20,9%
			Visual	81	3,0%
Forestal	941	34,9%	Maderas	11	0,4%
			Poda/ Tala	930	34,5%
Hídrico	156	5,8%	Vertimientos	112	4,1%
			RESPEL	35	1,3%
			Minería	7	0,3%
			Canteras	2	0,1%
Sector Publico	202	7,5%	Escombros	108	4,0%
			Llantas	16	0,6%
			Infraestructura	63	2,3%
			Residuos	15	0,6%
			Hospitalarios		



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION

TEMA	TOTAL, POR TEMA	%	AFECTACION	TOTAL, POR AFECTACION	%
Fauna	70	2,6%	Silvestre	70	2,6%
Planeación ambiental	22	0,8%	Otros	22	0,8%
Ecosistemas	165	6,1%	Humedales	165	6,1%
Ecourbanismo	59	2,2%	Ecourbanismo	59	2,2%
Incidencia Disciplinaria	1	0,0%	Incidencia Disciplinaria	1	0,0%
Administrativos	279	10,3%	Otros	279	10,3%
Legal	9	0,3%	Otros	9	0,3%
TOTAL	2699	100,0%	TOTAL	2699	100%

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

Durante el periodo analizado, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2.699 PQRSFD** (Peticiones, 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 de los requerimientos, con 941 registros (34,9 %), principalmente relacionados con poda y tala (34,5 %). En segundo lugar se ubicaron los temas atmosféricos, con 795 casos (29,5 %), entre los cuales las afectaciones auditivas fueron las más recurrentes (20,9 %), seguidas por las afectaciones visuales (3,0 %) y las relacionadas con calidad del aire (5,6 %).

En el tercer lugar se encontraron los asuntos administrativos, con 279 registros (10,3 %), seguidos por los casos asociados al sector público, que alcanzaron 202 requerimientos (7,5 %), y por los temas de ecosistemas, con 165 casos (6,1 %), principalmente vinculados a humedales.

Asimismo, se evidenciaron solicitudes relacionadas con los temas hídricos, que sumaron 156 registros (5,8 %), dentro de los cuales se destacan los vertimientos (4,1 %) y la gestión de residuos peligrosos – RESPEL (1,3 %). En menor proporción se presentaron casos relacionados con fauna silvestre (70 casos; 2,6 %), ecourbanismo (59; 2,2 %), planeación ambiental (22; 0,8 %), temas legales (9; 0,3 %) y situaciones de incidencia disciplinaria (1 caso; 0,0 %).

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



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

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 OCTUBRE 2025.

Tabla N° 5 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	236
2. Chapinero	148
3. Santa Fe	29
4. San Cristóbal	63
5. Usme	52
6. Sumapaz	3
7. Tunjuelito	29
8. Kennedy	131
9. Fontibón	108
10. Engativá	185
11. Suba	313
12. Barrios Unidos	83
13. Antonio Nariño	23
14. Teusaquillo	128
15. Ciudad Bolívar	129
16. Bosa	95
17. La Candelaria	16
18. Rafael Uribe Uribe	63
19. Puente Aranda	82
20. Los Mártires	41
21. Anónimo	742
TOTAL	2699

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

De acuerdo con la información consolidada, durante el periodo analizado se recibieron 2.699 PQRSFD, de las cuales 1.957 registros (72,5 %) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 742 solicitudes (27,5 %) fueron clasificadas como anónimas o sin localidad especificada.

La localidad con el mayor número de requerimientos fue Suba, con 313 casos (11,6 %),



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

seguida por Usaquéen con 236 registros (8,7 %) y Engativá, que reportó 185 solicitudes (6,9 %). Posteriormente se ubicó Chapinero con 148 casos (5,5 %) y Ciudad Bolívar, que registró 129 PQRSFD (4,8 %). Estas cinco localidades concentran una proporción significativa de las solicitudes ciudadanas, lo cual puede estar asociado a su densidad poblacional, nivel de urbanización y la presencia de problemáticas ambientales recurrentes, especialmente relacionadas con ruido, poda y tala, y disposición inadecuada de residuos.

En contraste, las localidades con menor número de solicitudes fueron Sumapaz (3 casos; 0,1 %), La Candelaria (16; 0,6 %), Antonio Nariño (23; 0,9 %) y Santa Fe y Tunjuelito, ambas con 29 registros (1,1 %). Estos bajos volúmenes pueden reflejar menor concentración poblacional, menos conflictos ambientales reportados o posibles limitaciones en el uso de los canales de atención.

Adicionalmente, se identificaron 742 PQRSFD (27,5 %) sin información de localidad, clasificadas como anónimas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad territorial de las solicitudes.

En este sentido, se establece que las localidades de Suba, Usaquéen, Engativá, Chapinero y Ciudad Bolívar concentran aproximadamente el 38,5 % del total de PQRSFD registradas, constituyéndose en 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2025
Dirección de Control Ambiental	121	80	0	201
Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo	107	14	0	121
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	933	55	0	988



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

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 OCTUBRE DE 2025
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	779	188	40	1007
Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	56	29	0	85
Dirección de Gestión Ambiental	26	10	0	36
Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	59	5	0	64
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	75	19	0	94
Dirección de Gestión Corporativa	3	1	0	4
Subdirección contractual	9	1	0	10
Subdirección Financiera	30	2	0	32
Dirección Legal Ambiental	13	0	0	13
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	3	0	0	3
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	0	0	0	0
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	9	2	0	11
Despacho	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	7	1	0	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Partición y Educación en Localidades	21	0	0	21
Subsecretaría General	0	0	0	0
TOTAL	2252	407	40	2699

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

Comentado [11]: Las citas siempre van en arial 9

Según la información consolidada correspondiente al periodo del 1 al 31 de octubre de 2025, se evidencia que la Secretaría Distrital de Ambiente registró un total de 2.699 derechos de petición (DP) distribuidos entre las diferentes dependencias de la entidad. De este total, 2.252 solicitudes (83,4%) fueron gestionadas dentro del término legal, mientras que 407 (15,1%) se tramitaron fuera del plazo establecido y 40 (1,5%) permanecen sin respuesta al cierre del periodo.



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

La Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre concentró el mayor volumen de solicitudes, con 988 derechos de petición asignados (36,6% del total), de los cuales 933 fueron atendidos dentro del término legal y 55 fuera del término, sin reportar casos pendientes de respuesta. En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 1.007 solicitudes (37,3%), de las cuales 779 fueron tramitadas oportunamente, 188 fuera del término y 40 permanecen sin respuesta, constituyéndose en la dependencia con mayor carga operativa y con el principal rezago en la gestión.

Por su parte, la Dirección de Control Ambiental gestionó 201 solicitudes (7,4%), con 121 trámites dentro del término, 80 fuera del término y sin solicitudes pendientes. La Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo atendió 121 solicitudes (4,5%), con 107 en término y 14 fuera del plazo.

En cuanto a la Dirección de Gestión Ambiental, se registraron 36 solicitudes (1,3%), de las cuales 26 fueron tramitadas en término y 10 fuera del término. La Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad recibió 94 solicitudes (3,5%), con 75 trámites en término y 19 fuera del término, mientras que la Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial registró 64 casos (2,4%), con 59 en término y 5 fuera del plazo.

Otras dependencias con menor volumen de solicitudes, como la Dirección Legal Ambiental (13 casos), la Subdirección Financiera (32 casos), la Oficina Asesora de Comunicaciones (8 casos) y la Oficina de Participación y Educación en Localidades (21 casos), mantuvieron niveles adecuados de cumplimiento sin reportar rezagos significativos o casos pendientes.

En términos generales, la entidad alcanzó un cumplimiento del 83,4 % en la gestión oportuna de derechos de petición durante el periodo evaluado, lo que refleja un desempeño administrativo favorable. No obstante, persisten desafíos relacionados con la oportunidad y cierre efectivo de las solicitudes en las dependencias con mayor número de requerimientos, especialmente en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, donde se concentran los principales rezagos y se requiere fortalecer la respuesta institucional para evitar acumulación de pendientes.

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 octubre 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.



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

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

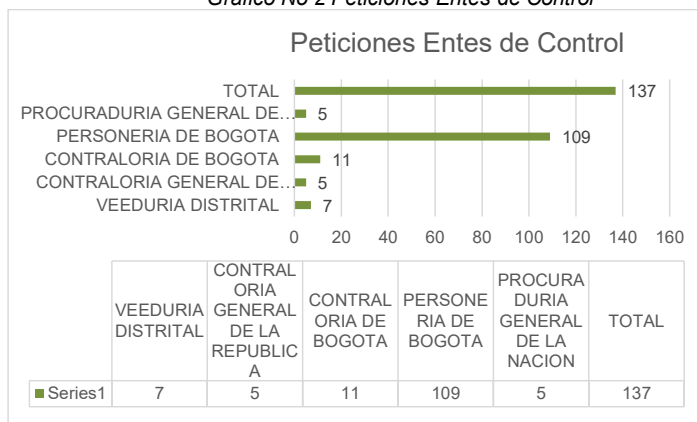
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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 octubre de 2025 se registraron 137 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:



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

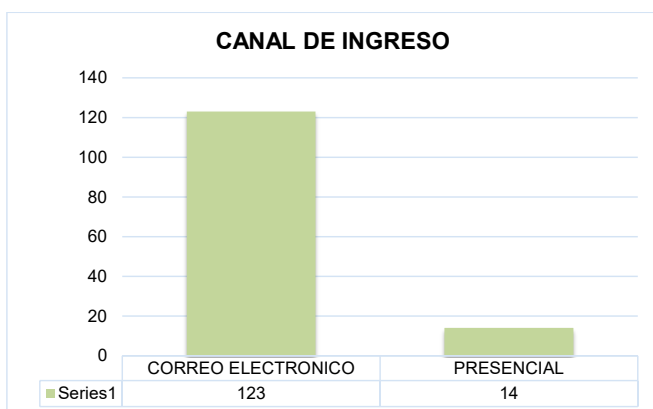
Tabla No 7 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	21	15%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	6	4%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	110	80%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	137	100%

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

Para este periodo se registró a través del canal virtual 123 peticiones con un (90%), y canal presencial 14 peticiones con un (10%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

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



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

2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS

Tabla N° 7 Clasificación de las IAS por dependencia



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	1	1%
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	6	4%
DIRECCIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS	3	0	0	3	2%
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	12	2	0	14	9%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	4	0	0	4	3%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	1	0	4	2%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	17	0	0	17	12%
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA	29	0	0	29	21%
OFICINA JURIDICA	18	0	0	18	13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	2	1%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	0	0	11	8%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	0	3	2%
OFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES	3	0	0	3	2%
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	7	0	0	7	5%
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	1	0	0	1	1%
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO	3	1	0	4	2%
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO SUELO	6	0	0	6	4%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	0	2	0	2	0%
TOTAL	130	7	0	137	100%
	95%	5%	0%		

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

El consolidado evidencia un desempeño altamente favorable en la gestión de



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

respuestas por parte de las dependencias, destacándose un cumplimiento del **95% de respuestas en término**, cifra que refleja compromiso institucional, eficiencia operativa y una adecuada gestión interna de los tiempos.

En primer lugar, es importante resaltar que **ninguna dependencia presenta respuestas sin contestar**, lo cual demuestra responsabilidad frente a los requerimientos ciudadanos y administrativos, así como un seguimiento oportuno de cada trámite.

La mayoría de las áreas, entre ellas **Dirección Contractual, Dirección de Áreas Protegidas, Subdirección de Calidad del Aire, Oficina Jurídica, Subdirección de Silvicultura y varias oficinas asesoras**, registran un cumplimiento del **100% en los tiempos establecidos**, lo que evidencia procesos sólidos y equipos que gestionan eficazmente sus cargas de trabajo.

Sobresale especialmente la **Subdirección de Silvicultura**, con 29 respuestas en término, equivalente al **21% del total institucional**, consolidándose como la dependencia con mayor volumen de atención y un desempeño ejemplar.

Aunque se registran **7 respuestas fuera de término**, estas representan únicamente el **5%** del consolidado total, demostrando que se trata de casos puntuales y no de una tendencia generalizada. Las dependencias involucradas mantienen un alto nivel de cumplimiento y estos casos pueden convertirse en oportunidades de mejora para optimizar aún más los flujos de trabajo.

En conjunto, los resultados reflejan una gestión sólida, un compromiso evidente con la oportunidad en las respuestas y un avance significativo hacia la mejora continua de los tiempos de atención 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.



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

- 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



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





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

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



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



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

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

Revisó: Miguel Ángel Sánchez Bautista – Funcionario Oficina de Participación, Educación y Localidades.

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

