



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

DICIEMBRE 2025



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME FINAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL DICIEMBRE DE 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 diciembre de 2025, con seguimiento a 13 de enero de 2026. 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	
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 DICIEMBRE de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **1,829 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1525	83,4%
Solicitud de Información	263	14,4%
Reclamos	19	1,0%
Consultas	17	0,9%
Quejas	5	0,3%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	1829	100%

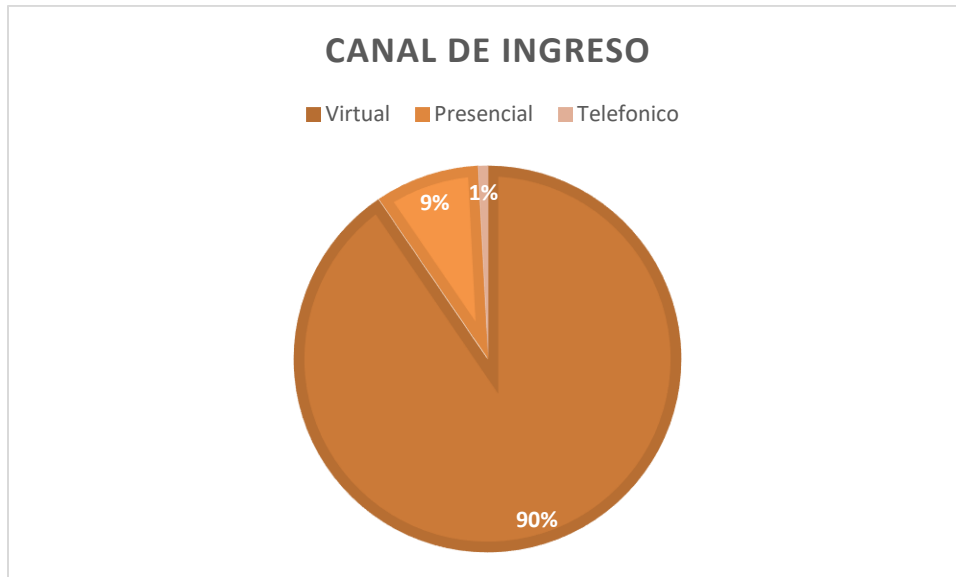
Fuente: [Base registro PQR](#)- *Aplicativo Forest*

Durante el mes de diciembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **1,829 PQRs**, de estas, el 83,4% (1.525 casos) correspondieron a Derechos de Petición, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos, le siguieron las Solicitudes de Información, con 263 registros (14,4%), y los Reclamos, con 19 casos (1,0%), en igual proporción se presentaron Consultas (17 casos; 0,9%), en menor proporción encontramos las Quejas (5 casos; 0,3%). 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.

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 DICIEMBRE de 2025, se registraron un total de 1,637 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 192 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	1637	89,5%
No registradas	192	10,5%
TOTAL	1829	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	534	29,2%	Aire	126	6,9%
			Auditiva	350	19,1%
			Visual	58	3,2%
Forestal	596	32,6%	Maderas	2	0,1%
			Poda/ Tala	594	32,5%
Hídrico	82	4,5%	Vertimientos	55	3,0%
			RESPEL	23	1,3%
			Minería	4	0,2%
			Canteras	0	0,0%
Sector Publico	141	7,7%	Escombros	101	5,5%

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION

TEMA	TOTAL, POR TEMA	%	AFECTACION	TOTAL, POR AFECTACION	%
			Llantas	8	0,4%
			Infraestructura	21	1,1%
			Residuos Hospitalarios	11	0,6%
Fauna	43	2,4%	Silvestre	43	2,4%
Planeación ambiental	21	1,1%	Otros	21	1,1%
Ecosistemas	146	8,0%	Humedales	146	8,0%
Ecourbanismo	30	1,6%	Ecourbanismo	30	1,6%
Incidencia Disciplinaria	5	0,3%	Incidencia Disciplinaria	5	0,3%
Administrativos	226	12,4%	Otros	226	12,4%
Legal	5	0,3%	Otros	5	0,3%
TOTAL	1829	100,0%	TOTAL	1829	100%

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

Durante el período analizado se registraron 1.829 PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) ante la Secretaría Distrital de Ambiente, las cuales fueron clasificadas por tema y tipo de afectación, con el propósito de identificar los asuntos de mayor interés y preocupación para la ciudadanía.

De acuerdo con la información consolidada, los temas forestales concentraron la mayor proporción de requerimientos, con 596 registros (32,6 %). Al interior de este grupo, la afectación más recurrente estuvo asociada a poda y tala, con 594 casos (32,5 %), mientras que los reportes relacionados con maderas representaron una proporción mínima, con 2 casos (0,1 %).

En segundo lugar, se ubicaron los temas atmosféricos, con 534 solicitudes (29,2 %). Dentro de esta categoría, las afectaciones auditivas fueron las más frecuentes, con 350 registros (19,1 %), seguidas por las afectaciones relacionadas con la calidad del aire, con 126 casos (6,9 %), y las afectaciones visuales, con 58 registros (3,2 %).

Los asuntos administrativos ocuparon el tercer lugar en volumen de PQRSFD, con 226 registros (12,4 %), clasificados en la categoría de "otros". Posteriormente, se encuentran los casos asociados al sector público, que alcanzaron 141 requerimientos (7,7 %), principalmente relacionados con escombros (101 casos; 5,5 %), seguidos por infraestructura (21; 1,1 %), residuos hospitalarios (11; 0,6 %) y llantas (8; 0,4 %).

Los temas de ecosistemas registraron 146 casos (8,0 %), todos ellos vinculados a humedales. Por su parte, los temas hídricos sumaron 82 registros (4,5 %), destacándose los vertimientos, con 55 casos (3,0 %), y la gestión de residuos peligrosos – RESPEL, con 23 casos (1,3 %). En menor proporción se reportaron situaciones relacionadas con minería (4 casos; 0,2 %), sin registros asociados a canteras durante el período analizado.

Adicionalmente, se presentaron solicitudes relacionadas con fauna silvestre, con 43 casos (2,4 %), planeación ambiental, con 21 registros (1,1 %), y ecourbanismo, con 30 casos (1,6 %). Los temas legales y los relacionados con incidencia disciplinaria tuvieron una participación marginal, con 5 casos cada uno (0,3 %).

Esta distribución evidencia que la ciudadanía manifiesta un interés predominante en los asuntos ambientales relacionados con la gestión forestal y la contaminación atmosférica, especialmente frente a los impactos derivados de la poda o tala de árboles y el ruido ambiental. Asimismo, refleja 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 DICIEMBRE 2025.

Tabla N° 5 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	144
2. Chapinero	99
3. Santa Fe	28
4. San Cristóbal	39
5. Usme	39
6. Sumapaz	4
7. Tunjuelito	25
8. Kennedy	102
9. Fontibón	74
10. Engativá	130
11. Suba	209
12. Barrios Unidos	59
13. Antonio Nariño	14
14. Teusaquillo	78
15. Ciudad Bolívar	68
16. Bosa	53
17. La Candelaria	9

18. Rafael Uribe Uribe	26
19. Puente Aranda	53
20. Los Mártires	28
21. Anónimo	548
TOTAL	1829

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

De acuerdo con la información consolidada, durante el período analizado se registraron 1.829 PQRSFD ante la Secretaría Distrital de Ambiente. De este total, 1.281 solicitudes (70,0 %) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 548 registros (30,0 %) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada.

La localidad con el mayor número de requerimientos fue Suba, con 209 PQRSFD (11,4 %), seguida por Usaqué, que registró 144 casos (7,9 %), y Engativá, con 130 solicitudes (7,1 %). En los siguientes lugares se ubicaron Kennedy, con 102 registros (5,6 %), y Chapinero, con 99 casos (5,4 %). Estas cinco localidades concentran una proporción significativa de las solicitudes ciudadanas, lo cual puede estar asociado a su densidad poblacional, dinámica urbana y la presencia de problemáticas ambientales recurrentes, especialmente relacionadas con ruido, poda y tala de árboles y manejo inadecuado de residuos.

Otras localidades con un número relevante de PQRSFD fueron Teusaquillo (78; 4,3 %), Fontibón (74; 4,0 %), Ciudad Bolívar (68; 3,7 %), Barrios Unidos (59; 3,2 %), así como Bosa y Puente Aranda, ambas con 53 registros (2,9 %).

En contraste, las localidades con menor número de solicitudes fueron Sumapaz, con 4 casos (0,2 %), La Candelaria (9; 0,5 %), Antonio Nariño (14; 0,8 %), Tunjuelito (25; 1,4 %), y Rafael Uribe Uribe (26; 1,4 %). Estos bajos volúmenes pueden estar relacionados con una menor concentración poblacional, un menor número de conflictos ambientales reportados o posibles limitaciones en el uso de los canales institucionales de atención ciudadana.

Adicionalmente, se identificaron 548 PQRSFD (30,0 %) clasificadas como anónimas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y la trazabilidad territorial de las solicitudes, con el fin de optimizar el análisis espacial de las problemáticas ambientales.

En este sentido, se establece que las localidades de Suba, Usaqué, Engativá, Kennedy y Chapinero concentran aproximadamente el 37,4 % del total de PQRSFD registradas, consolidándose como 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 DICIEMBRE 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 31 DE DICIEMBRE DE 2025
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	1	17
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	10	0	10
DIRECCIÓN DE AREAS PROTEGIDAS	15	4	19
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	64	49	113
DIRECCION DE GESTIÓN AMBIENTAL	31	7	38
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	10	5	15
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	6	14
OFICINA JURIDICA	11	2	13
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	1	9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0
OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	50	0	50
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	57	13	70
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	414	165	565
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	32	8	40
SUBDIRECCIÓN DE FAUNA Y FLORA SILVESTRE	247	23	270
SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO	115	29	136
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA	375	44	419



DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025
SUBDIRECCION DE SUELO	26	3	29
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	0	1	1
TOTAL	1124	119	1829

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

Según la información consolidada correspondiente al período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente registró un total de 1.829 derechos de petición (DP) asignados a las diferentes dependencias de la entidad.

Del total de solicitudes recibidas, 1.124 DP (61,5 %) fueron tramitados dentro del término legal, mientras que 119 solicitudes (6,5 %) se gestionaron fuera del término establecido. Es importante precisar que la diferencia corresponde a solicitudes que, para el informe parcial de enero, se encontraban activas y dentro de los términos legales; no obstante, para efectos del presente informe final, estas ya fueron debidamente gestionadas y cerradas conforme a su trámite correspondiente, quedando incorporadas en el consolidado general de atención.

En cuanto al comportamiento por dependencias, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual concentró el mayor volumen de solicitudes, con 565 DP (30,9 % del total), de los cuales 414 fueron tramitados dentro del término y 165 fuera del mismo, constituyéndose en la dependencia con mayor carga operativa durante el período evaluado.

En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Silvicultura, con 419 DP (22,9 %), de los cuales 375 fueron atendidos dentro del término y 44 fuera del mismo. Por su parte, la Subdirección de Fauna y Flora Silvestre gestionó 270 solicitudes (14,8 %), con 247 tramitadas dentro del término y 23 fuera del término.

La Subdirección de Recurso Hídrico registró 136 DP (7,4 %), con 115 tramitados dentro del término y 29 fuera del mismo. En tanto, la Dirección de Control Ambiental reportó 113 solicitudes (6,2 %), de las cuales 64 fueron atendidas oportunamente y 49 fuera del plazo legal.

En relación con la Subdirección de Biodiversidad, se asignaron 70 DP (3,8 %), de los cuales 57 fueron tramitados dentro del término y 13 fuera del mismo. La Subdirección de Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial registró 40 solicitudes, con 32 dentro del término y 8 fuera de este.

Otras dependencias presentaron volúmenes moderados de solicitudes y niveles de cumplimiento favorables, tales como la Oficina de Participación, Educación y Localidades, con 50 DP, todos tramitados dentro del término; la Dirección de Gestión Ambiental, con 38 solicitudes (31 dentro del término y 7 fuera); la Dirección de Áreas Protegidas, con 19 DP (15 dentro del término y 4 fuera); y la Dirección Administrativa y Financiera, con 17 DP, de los cuales 16 fueron atendidos oportunamente.

En contraste, dependencias como la Dirección de Talento Humano registraron 14 solicitudes, con 6 trámites fuera del término, mientras que la Dirección de Procesos Sancionatorios reportó 15 DP, con 5 fuera del término. La Oficina Jurídica gestionó 13 solicitudes (11 dentro del término y 2 fuera), y la Oficina Asesora de Planeación reportó 9 DP, con 1 fuera del término.

En términos generales, la entidad evidencia un nivel favorable de cumplimiento en la gestión de los derechos de petición, considerando que más del 61 % de las solicitudes fueron atendidas dentro del término legal y que, si bien se presentaron casos tramitados fuera del plazo, estos fueron gestionados y cerrados en el marco del seguimiento institucional, permitiendo consolidar el presente informe final con la totalidad de solicitudes atendidas.

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 Diciembre 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:

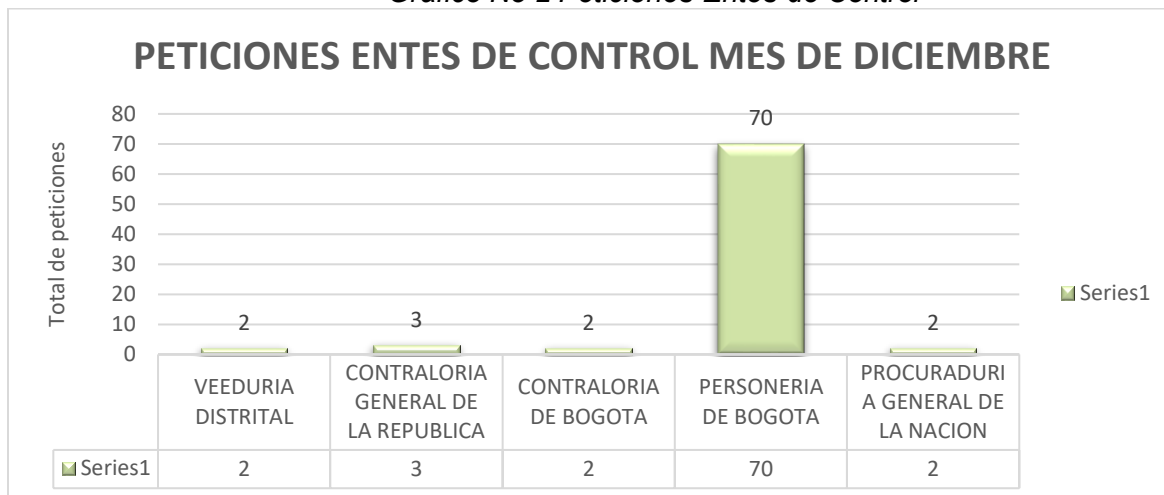
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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 30 de Diciembre de 2025 se registraron 79 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:

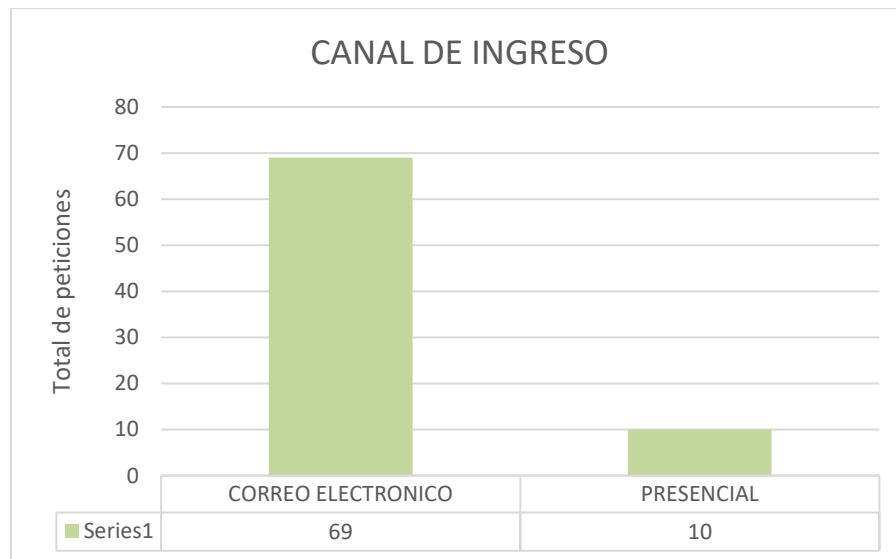
Tabla No 7 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	11	14%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	5	6%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	62	78%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	1	1%
TOTAL	79	100%

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

Para este periodo se registró a través del canal virtual 69 peticiones con un (87%), y canal presencial 10 peticiones con un (13%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

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



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

2.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS

Tabla N° 8 Clasificación de las IAS por dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	4	1	0	5
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	7	11	1	19
SUBDIRECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE	11	0	0	11

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA	7	0	0	7
OFICINA JURIDICA	5	1	0	6
G - PROYECTOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10	0	0	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES	3	0	0	3
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	1	0	0	1
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO	1	1	0	2
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO SUELO	2	0	0	2
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	2	2	0	4
TOTAL	61	17	1	79

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

Con base en la información presentada, se registran **79 requerimientos** en total, lo que evidencia un volumen importante de gestión institucional. De estos, **61 fueron respondidos dentro del término**, lo que representa aproximadamente el **77% de cumplimiento oportuno**, reflejando un desempeño mayoritariamente adecuado en la atención de los casos.

Se destaca el cumplimiento del 100% en varias dependencias que respondieron todos sus requerimientos dentro del término, entre ellas: la Subdirección de Flora y Fauna Silvestre (11 de 11), la Oficina de Control Disciplinario Interno (10 de 10), la Subdirección de Silvicultura (7 de 7), la Dirección de Talento Humano (2 de 2), la Dirección de Gestión Ambiental (1 de 1), la Dirección de Áreas Protegidas (1 de 1), la Oficina de Participación, Educación y Localidades (3 de 3), la Subdirección de Biodiversidad (2 de 2), la Subdirección del Recurso Suelo (2 de 2) y G – Proyectos y Cooperación Internacional (1 de 1). Esto evidencia buenas prácticas de seguimiento y control en estas áreas.

Por otra parte, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual concentra el mayor número de requerimientos (19); allí se identifican oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta el volumen que gestiona. Es importante resaltar que únicamente se registra un caso sin respuesta fuera de término en el consolidado general, lo cual indica que el seguimiento institucional está permitiendo mantener control sobre los casos pendientes.

En términos generales, el balance muestra una gestión activa, con mayoría de respuestas oportunas y un panorama claro para fortalecer estrategias que permitan incrementar el porcentaje de cumplimiento dentro del término, especialmente en las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

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 oficinas.

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 remisivo 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 Monitora 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