



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

ENERO – MARZO 2026



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE





INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL ENERO – MARZO DE 2026

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 de enero y el 30 de marzo 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	30 días hábiles siguientes a su recepción
Consulta	

1. PETICIONES RECIBIDAS

1.1. Clasificación de las peticiones y canal de ingreso

Durante el Primer Trimestre del año 2026 se recibieron 7292 **PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:



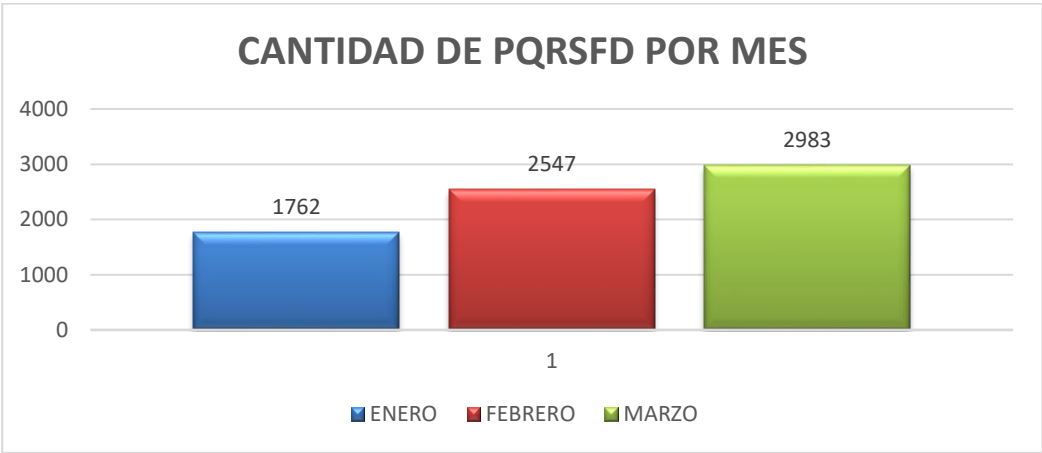
Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	5821	79,82%
Solicitud de Información	1324	18,15%
Reclamos	46	0,63%
Consultas	87	1,19%
Quejas	12	0,16%
Felicitaciones	2	0,02%
TOTAL, PETICIONES	7292	100%

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

Durante el primer trimestre de 2026, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **7292 PQRs**, de las cuales el , el 79.82% (5.821 casos) correspondieron a Derechos de Petición, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos, le siguieron las Solicitudes de Información, con 1324 registros (18.15%), y los Reclamos, con 46 casos (0,63%), respecto a las Consultas : 87 casos (1.19%) y en menor proporción encontramos las Quejas 12 casos (0.16%) y felicitaciones 2 casos (0.02%). 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.

Grafico No. 1. Cantidad de PQRSFD por mes



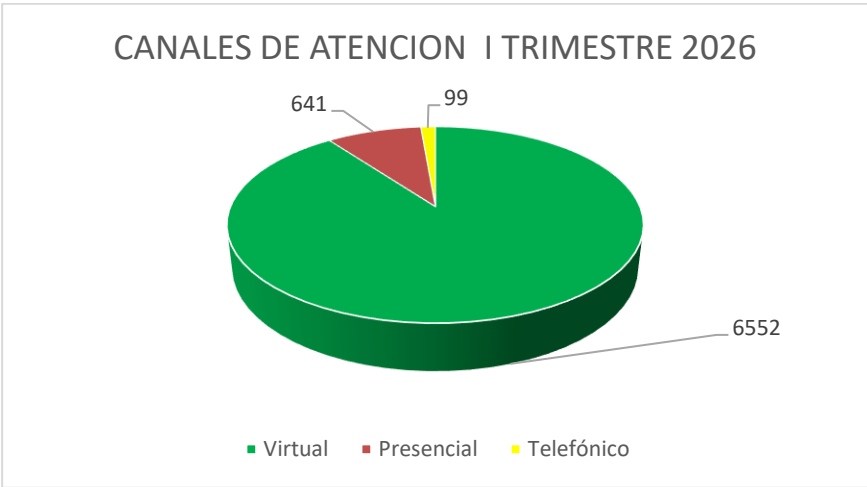
Fuente: [Base registro PQRF](#)- Aplicativo Forest

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.

1.2. CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se relaciona el canal de atención, a través del cual se recibieron de parte de la ciudadanía las PQRSFD.

Gráfico N° 2 - Canal de ingreso



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

El 90% de las PQRSD-F fueron tramitadas a través del Canal Virtual (Correo Electrónico SDQS, Redes Sociales), lo que equivale a 6.5527 PQRSD-F, seguido por el 9% radicadas a través del Canal Presencial con 641 PQRSD-F. Las demás solicitudes representan el 1% (99), las cuales se recibieron por el canal telefónico

1.3. Clasificación de las peticiones de acuerdo con el tema y la afectación

Tabla N° 3 Clasificación por afectación y tema.

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION					
TEMA	TOTAL, ENERO	TOTAL, FEBRERO	TOTAL, MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	%
Forestal	629	911	1081	2621	36%
Atmosférico	430	653	768	1851	25%



CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION					
TEMA	TOTAL, ENERO	TOTAL, FEBRERO	TOTAL, MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	%
Administrativos	223	255	292	770	11%
Ecosistemas	95	253	244	592	8%
Sector Publico	140	209	220	569	8%
Ecourbanismo	81	96	195	372	5%
Hídrico	89	78	90	257	4%
Fauna	51	72	67	190	3%
Planeación Ambiental	14	13	15	42	1%
Legal	9	3	9	21	0,3%
Incidencia Disciplinaria	1	4	2	7	0,1%
TOTAL	1762	2547	2983	7292	100,00%

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

Durante el período analizado se registraron 7.292 PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) ante la Secretaría Distrital de Ambiente, las cuales fueron clasificadas por tema con el fin de identificar los asuntos de mayor interés y preocupación para la ciudadanía.

De acuerdo con la información consolidada del trimestre, los temas forestales concentraron la mayor proporción de requerimientos, con 2.621 casos (36 %), evidenciando un crecimiento progresivo mensual (629 en enero, 911 en febrero y 1.081 en marzo).

En segundo lugar, se ubicaron los temas atmosféricos, con 1.851 solicitudes (25 %), igualmente con una tendencia ascendente durante el trimestre (430 en enero, 653 en febrero y 768 en marzo).

Los asuntos administrativos ocuparon el tercer lugar en volumen de PQRSFD, con 770 registros (11 %), seguidos por los temas de ecosistemas, con 592 casos (8 %), y los relacionados con el sector público, con 569 requerimientos (8 %).

Por su parte, los temas de ecourbanismo registraron 372 casos (5 %), mientras que los asuntos hídricos alcanzaron 257 registros (4 %). Las solicitudes relacionadas con fauna sumaron 190 casos (3 %).

En menor proporción, se encuentran los temas de planeación ambiental, con 42 casos (1 %); los asuntos legales, con 21 registros (0,3 %); y, finalmente, los relacionados con incidencia disciplinaria, con 7 casos (0,1 %).



Esta distribución evidencia que la ciudadanía mantiene un interés predominante en los asuntos ambientales asociados a la gestión forestal y la contaminación atmosférica, los cuales concentran más del 60 % de los requerimientos del trimestre. Asimismo, se observa una tendencia general al incremento mensual en la mayoría de los temas, lo que refleja un uso creciente de los canales institucionales para el ejercicio del control social y la protección del entorno ambiental.

A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSFD que se registraron por localidad, durante el primer trimestre de 2026.

Tabla N° 4 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	PQRSFD /ENERO	PQRSFD FEBRERO	PQRSFD /MARZO	TOTAL
Anónimo	594	702	891	2187
Suba	179	295	339	813
Usaquén	118	214	262	594
Engativá	136	217	218	571
Kennedy	87	180	191	458
2. Chapinero	118	116	158	392
14. Teusaquillo	69	123	120	312
15. Ciudad Bolívar	55	115	123	293
9. Fontibón	74	99	108	281
12. Barrios Unidos	60	69	100	229
16. Bosa	48	86	80	214
19. Puente Aranda	42	71	69	182
4. San Cristóbal	36	52	60	148
5. Usme	38	40	45	123
18. Rafael Uribe Uribe	23	46	47	116
3. Santa Fe	21	38	51	110
20. Los Mártires	15	23	46	84
13. Antonio Nariño	18	26	27	71
7. Tunjuelito	22	17	31	70
17. La Candelaria	7	16	15	38
6. Sumapaz	2	2	2	6
TOTAL	1762	2547	2983	7292

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



De acuerdo con la información consolidada, en el primer trimestre de 2026 se registraron 7.292 PQRSFD ante la Secretaría Distrital de Ambiente. De este total, 2.187 solicitudes (30 %) fueron clasificadas como anónimas o sin localidad especificada, lo que representa un volumen significativo que limita parcialmente el análisis territorial detallado.

Entre las localidades con identificación geográfica, Suba concentró el mayor número de requerimientos, con 813 PQRSFD (11,2 % del total). Esta localidad presenta un crecimiento sostenido y marcado a lo largo del trimestre (179 en enero, 295 en febrero y 339 en marzo), con un incremento cercano al 89 % entre enero y marzo, lo que evidencia una presión creciente sobre los canales de atención y posibles problemáticas ambientales persistentes o en aumento.

En segundo lugar, se ubicó Usaqué, con 594 solicitudes (8,1 %), mostrando igualmente una tendencia ascendente significativa (118 en enero, 214 en febrero y 262 en marzo). El comportamiento de esta localidad refleja un incremento superior al 120 % entre el primer y el último mes del trimestre, lo que sugiere un aumento acelerado en la percepción o reporte de afectaciones ambientales por parte de la ciudadanía.

En tercer lugar, se encuentra Engativá, con 571 registros (7,8 %), caracterizada por un comportamiento más estable pero igualmente creciente (136 en enero, 217 en febrero y 218 en marzo). Aunque el aumento es menos pronunciado hacia el final del trimestre, mantiene niveles altos y constantes de demanda.

Las tres localidades presentan una tendencia general al alza, especialmente entre enero y febrero, lo que podría estar asociado a factores estacionales, mayor actividad urbana o fortalecimiento en los canales de denuncia. Suba destaca no solo por su volumen absoluto, sino por su crecimiento sostenido mes a mes, mientras que Usaqué evidencia la mayor variación relativa, lo que puede indicar cambios recientes en dinámicas territoriales o en la percepción ciudadana. Engativá, por su parte, mantiene una alta recurrencia de casos, lo que sugiere problemáticas estructurales más estables en el tiempo.

Las localidades de Suba, Usaqué y Engativá concentran 1.978 PQRSFD, equivalentes al 27,1 % del total registrado en el trimestre, consolidándose como los principales focos de interacción ciudadana en materia ambiental. La combinación de altos volúmenes y tendencias crecientes indica la necesidad de priorizar intervenciones focalizadas en estos territorios, fortaleciendo estrategias de prevención, control y respuesta institucional. Asimismo, el comportamiento observado sugiere no solo una mayor ocurrencia de afectaciones ambientales, sino también un incremento en la participación ciudadana y el uso de los canales institucionales, lo cual representa una oportunidad para mejorar la



gestión ambiental con enfoque territorial y basado en evidencia.

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° 5*, se relacionan los datos por dependencia.

Tabla N° 5 - Seguimiento ENERO – MARZO de 2026 por dependencia dentro y fuera del termino

DEPENDENCIA	PQRSDF DENTRO DEL TÉRMINO	PQRSDF RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, GESTION I TRIMESTRE 2026
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	56	9	65
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	32	2	34
DIRECCIÓN DE AREAS PROTEGIDAS	18	29	47
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	142	103	245
DIRECCION DE GESTIÓN AMBIENTAL	47	54	101
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	151	36	187
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	17	21	38
OFICINA JURÍDICA	29	13	42
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	29	5	34
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	3	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	23	3	26
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	1
OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	10	0	10
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	213	106	319



Informe Trimestral de Gestión de PQRSFD, grupos de valor y entes de control

DEPENDENCIA	PQRSDF DENTRO DEL TÉRMINO	PQRSDF RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, GESTION I TRIMESTRE 2026
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	710	913	1623
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	264	28	292
SUBDIRECCIÓN DE FAUNA Y FLORA SILVESTRE	228	22	250
SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO	212	115	327
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA	1435	570	2005
SUBDIRECCION DE RECURSO SUELO	536	127	663
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	3	2	5
TOTAL	4,161	2,161	6,322

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

Durante el primer trimestre de 2026, la entidad gestionó un total de 6.322 PQRSDF, de las cuales 4.161 solicitudes, equivalentes al 65,8 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que 2.161 solicitudes, correspondientes al 34,2 %, se respondieron fuera del término. Lo anterior evidencia un importante volumen de gestión institucional en materia de atención ciudadana; sin embargo, también refleja la necesidad de fortalecer las estrategias orientadas al cumplimiento oportuno de las respuestas, especialmente en aquellas dependencias con mayor carga operativa y técnica.

Las dependencias que registraron el mayor volumen de PQRSDF gestionadas fueron la Subdirección de Silvicultura con 2.005 solicitudes, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con 1.623, la Subdirección de Recurso Suelo con 663, la Subdirección de Recurso Hídrico con 327 y la Subdirección de Biodiversidad con 319 solicitudes. Estas áreas concentran gran parte de la gestión institucional y, en consecuencia, enfrentan mayores retos frente a la oportunidad en la atención.

En cuanto al cumplimiento de los términos legales, se destacan dependencias como la Oficina de Participación, Educación y Localidades y la Oficina de Control Disciplinario Interno, las cuales alcanzaron el 100 % de atención dentro del término. Asimismo, la Dirección Contractual, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Tecnologías de la



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





Información y Comunicación y la Dirección de Procesos Sancionatorios presentaron niveles favorables de cumplimiento, evidenciando una adecuada gestión y seguimiento interno de las solicitudes ciudadanas.

Por otra parte, se identifican oportunidades de mejora en algunas dependencias que presentan un número considerable de respuestas fuera del término, particularmente la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 913 solicitudes atendidas extemporáneamente; la Subdirección de Silvicultura, con 570; la Subdirección de Recurso Hídrico, con 115; la Subdirección de Biodiversidad, con 106; y la Dirección de Control Ambiental, con 103 solicitudes fuera del término legal. Esta situación puede estar asociada al alto volumen de requerimientos técnicos, la complejidad de los trámites y la necesidad de fortalecer la capacidad operativa y el seguimiento a los tiempos de respuesta.

En términos generales, los resultados del trimestre permiten evidenciar que la entidad mantiene una gestión significativa frente a la atención de PQRSDF; no obstante, persiste el desafío de mejorar la oportunidad en las respuestas, especialmente en las dependencias misionales con mayor demanda ciudadana. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de vencimientos, implementar estrategias de priorización y redistribución de cargas laborales, así como mantener los procesos de capacitación y acompañamiento a los equipos responsables de la gestión de PQRSDF, con el propósito de garantizar una atención más eficiente, oportuna y acorde con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

2. PETICIONES DE ENTES DE CONTROL

En esta segunda parte del informe se presentan las peticiones IAS registradas durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026. La información se encuentra consignada en el aplicativo FOREST, el cual constituye la fuente oficial de datos de la Secretaría Distrital de Ambiente, en cumplimiento del procedimiento Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control, código PA09-PR03. Así mismo, se tomó como insumo la base de datos remitida en formato Excel por la Oficina de Control Interno.

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

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



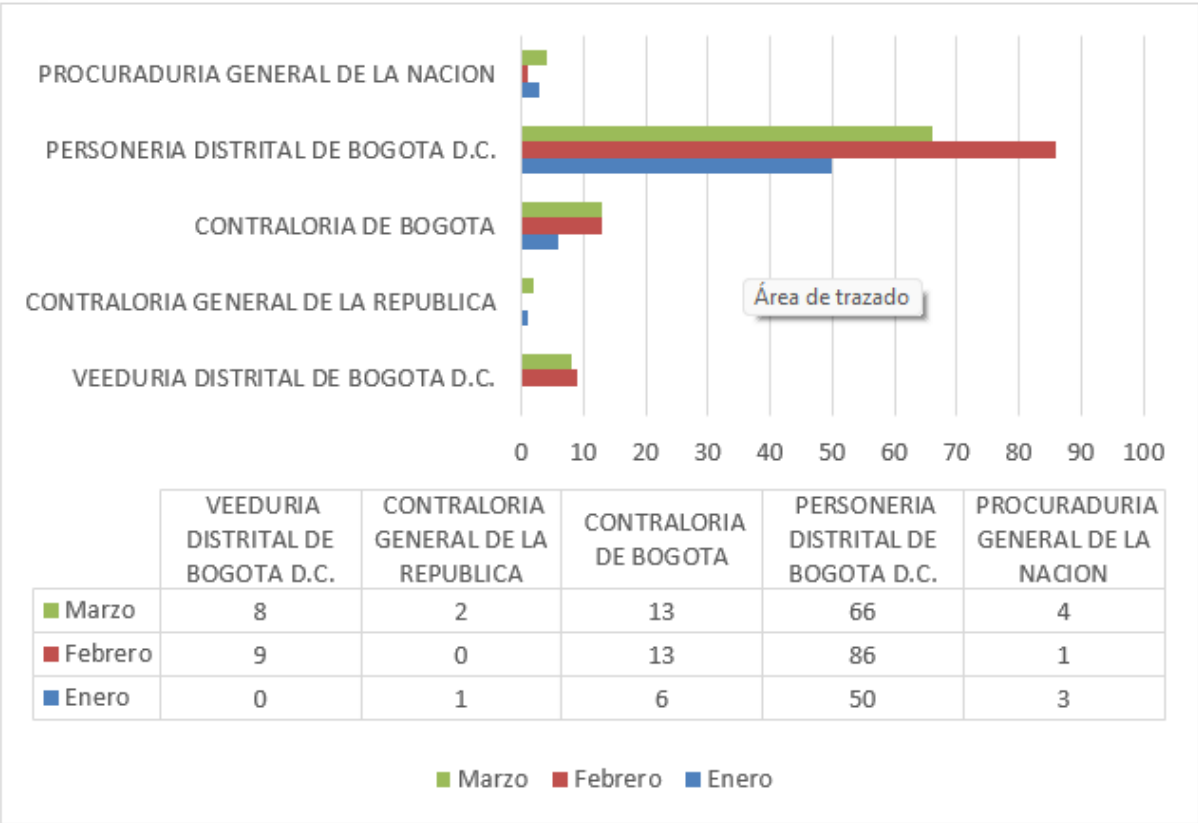
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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

2.1. CLASIFICACIÓN Y CANAL DE INGRESO DE LAS PETICIONES IAS

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026 se registraron doscientos sesenta y dos (262) peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la siguiente manera:

Gráfico No 3 Peticiones Entes de Control



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

Durante el período analizado se gestionaron 262 requerimientos provenientes de entes de control, distribuidos en 60 durante enero, 109 en febrero y 93 en marzo. El mes de febrero presentó el mayor volumen de solicitudes, con un incremento del 81,7 % frente a enero, mientras que en marzo se evidenció una disminución del 14,7 % respecto al mes anterior, aunque se mantuvo un volumen superior al registrado en enero.



La Personería Distrital de Bogotá D.C. concentró el mayor número de requerimientos, con 202 registros, lo que representa el 77,1 % del total gestionado en el período, consolidándose como el principal ente de control que genera solicitudes a la entidad. Le siguió la Contraloría de Bogotá, con 32 requerimientos (12,2 %), manteniendo un comportamiento estable entre febrero y marzo (13 casos en cada mes). Por su parte, la Veeduría Distrital de Bogotá D.C. registró 17 requerimientos (6,5 %), todos concentrados en febrero y marzo. La Procuraduría General de la Nación reportó 8 solicitudes (3,1 %), con una participación baja y un comportamiento variable durante el período, mientras que la Contraloría General de la República presentó el menor volumen, con 3 requerimientos (1,1 %).

La gestión estuvo concentrada principalmente en los requerimientos de la Personería de Bogotá, lo que indica una mayor interacción y control por parte de este ente durante el periodo analizado, mientras que los demás organismos presentaron una participación significativamente menor.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

Tabla No 6 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	ENERO	FEBRERO	ABRIL	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	8	24	19	19,47%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	5	8	5	6,87%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	47	77	69	73,66%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0	0	0%
TOTAL	60	109	93	100%

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

Durante el período analizado se gestionaron **262 peticiones** relacionados con la atención de requerimientos de los entes de control, evidenciándose una mayor demanda durante el



mes de **febrero**, con **109 peticiones**, seguido de **abril** con **93** y **enero** con **60**. Este comportamiento refleja una capacidad de respuesta de la entidad para atender un mayor volumen de solicitudes cuando la demanda se incrementa.

El análisis por tipología de trámite muestra que las **peticiones de documentos y de información** fueron las de mayor recurrencia, con **193 solicitudes**, equivalentes al **73,66 %** del total gestionado. Este resultado evidencia que la gestión estuvo enfocada principalmente en la consolidación y suministro oportuno de información requerida por los entes de control, fortaleciendo los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Las **Peticiones IAS**, con un término de respuesta de tres (3) días hábiles, representaron el **19,47 %** de los trámites, mientras que los **traslados por competencia** correspondieron al **6,87 %**, lo que demuestra una adecuada clasificación y direccionamiento de las solicitudes conforme a la normatividad vigente. Durante el período no se registraron consultas con término de treinta (30) días hábiles.

En términos generales, el comportamiento observado evidencia una gestión orientada al cumplimiento oportuno de los términos legales, con una atención prioritaria a los requerimientos documentales y una adecuada administración de los diferentes tipos de trámites recibidos.

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS

Durante el primer trimestre del año se gestionaron **262 Peticiones IAS**, de las cuales **237 fueron atendidas dentro de los términos establecidos**, equivalente al **90,5 %** del total. Por su parte, **22 solicitudes (8,4 %)** fueron respondidas fuera del término legal y **3 peticiones (1,1 %)** permanecieron sin respuesta dentro del plazo establecido. Estos resultados reflejan un alto nivel de cumplimiento en la atención de los requerimientos, evidenciando una gestión orientada a garantizar la oportunidad en las respuestas emitidas por la entidad.

Al analizar el comportamiento mensual, se observa una mejora significativa en los indicadores de oportunidad. En **enero** se gestionaron **60 solicitudes**, de las cuales el **73 %** fueron respondidas dentro del término, el **23 %** fuera del plazo y el **3 %** permanecieron sin respuesta. Para **febrero**, el volumen de solicitudes aumentó considerablemente hasta **109 requerimientos**; sin embargo, el porcentaje de respuestas oportunas se incrementó al **92,7 %**, mientras que las respuestas extemporáneas se redujeron al **7,3 %**, sin registrarse solicitudes pendientes fuera del término. En **marzo** se gestionaron **93 solicitudes**,



Informe Trimestral de Gestión de PQRSFD, grupos de valor y entes de control

manteniéndose un alto nivel de cumplimiento, con un **92,47 %** de respuestas oportunas, un **3,23 %** de respuestas fuera del término y un **4,30 %** de solicitudes sin respuesta dentro del plazo.

En términos generales, el comportamiento trimestral evidencia un fortalecimiento en la gestión de las Peticiones IAS, especialmente a partir de febrero, cuando se logró incrementar significativamente el porcentaje de respuestas emitidas dentro del término legal, incluso frente a un mayor volumen de solicitudes. Estos resultados reflejan el compromiso de las dependencias con el seguimiento permanente de los requerimientos y la mejora continua en la oportunidad de las respuestas, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos establecidos y al fortalecimiento de la gestión institucional frente a los entes de control.

Tabla N° 7 Clasificación de las IAS por dependencia TRIMESTRE



Informe Trimestral de Gestión de PQRSFD, grupos de valor y entes de control

	ENERO			FEBRERO			MARZO		
DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	3	0	0	4	0	0
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1	0	0	4	0	0
DIRECCIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS	0	0	1	5	1	0	9	0	0
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	3	1	0	1	0	0	1	0	0
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	0	3	0	0	0	1	2
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	8	8	1	31	2	0	16	0	0
SUBDIRECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE	1	0	0	1	0	0	3	0	0
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA	11	3	0	19	0	0	16	0	0
OFICINA JURIDICA	3	0	0	5	2	0	5	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	1	0	3	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	0	0	6	0	0	8	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0	0	5	0	0	1	0	0
OFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES	0	0	0	2	0	0	5	0	0
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	0	0	0	1	1	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	2	0	0	0	0	0	1	0	0
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO	1	1	0	4	0	0	3	0	0
SUBSECRETARIA DE CONTROL AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0



Informe Trimestral de Gestión de PQRSFD, grupos de valor y entes de control

DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO		
	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO SUELO	0	0	0	3	0	0	4	0	0
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	2	1	0	1	0	0	1	0	1
SUBSECRETARIA DE GESTION AMBIENTAL	0	0	0	8	1	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	44	14	2	101	8	0	86	3	4

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

3. RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- Se recomienda atender de manera prioritaria y sistemática las asignaciones y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, incorporándolos como parte integral de la gestión diaria de cada dependencia. La articulación permanente con la Oficina de Control Interno permitirá no solo asegurar respuestas dentro de los términos establecidos, mejorar los procesos internos y consolidar una gestión



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





institucional eficiente, transparente y orientada al cumplimiento.

- e. 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 días hábiles de anticipación. Esto permite dar cumplimiento a los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

4. DEFINICIONES

- **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)
- **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (15 DÍAS)
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS).
- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)
- **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS).
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una



solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

• DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES REGLAS GENERALES

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Elaboró: Paola Cortes Ossa- Profesional PQRSF. Servicio a la ciudadanía

Laura Ximena Ariza – Profesional Entes de control. Servicio a la ciudadanía.

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

Bibiana Andrea Cortés M – Líder equipo Servicio a la ciudadanía



SECRETARÍA DE
AMBIENTE





Informe Trimestral de Gestión de PQRSFD, grupos de valor y entes de control

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	No. Acto Administrativo y fecha
	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