



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

ABRIL– JUNIO 2026



SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL ABRIL – JUNIO 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 abril y el 30 de junio 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.

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	

Tabla N° 1 – Términos para resolver la petición

1. PETICIONES RECIBIDAS

1.1. Clasificación de las peticiones y canal de ingreso

Durante el Segundo Trimestre año 2026 se recibieron 8,260 PQRSFD, clasificadas de la siguiente manera:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	7.304	88,43%
Solicitud de Información	830	10,05%
Reclamos	65	0,79%
Consultas	58	0,70%
Quejas	2	0,02%
Felicitaciones	1	0,01%
TOTAL, PETICIONES	8.260	100,00%

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

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

Durante el segundo trimestre de 2026, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **8.260 peticiones**, de las cuales el **88,43% (7.304 casos)** correspondieron a **Derechos de Petición**, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos. Le siguieron las **Solicitudes de Información**, con **830 registros (10,05%)**; los **Reclamos**, con **65 casos (0,79%)**; las **Consultas**, con **58 casos (0,70%)**; las **Quejas**, con **2 casos (0,02%)**; y, finalmente, las **Felicitaciones**, con **1 caso (0,01%)**.

Esta distribución evidencia que la ciudadanía continúa utilizando principalmente los canales institucionales para ejercer su derecho de petición, consolidando esta tipología como el principal mecanismo de interacción con la entidad. Asimismo, el porcentaje de solicitudes de información refleja el interés de los ciudadanos por acceder a información pública ambiental, mientras que la baja proporción de reclamos, quejas y felicitaciones indica que estos mecanismos representan una participación marginal frente al volumen total de peticiones recibidas durante el periodo analizado.

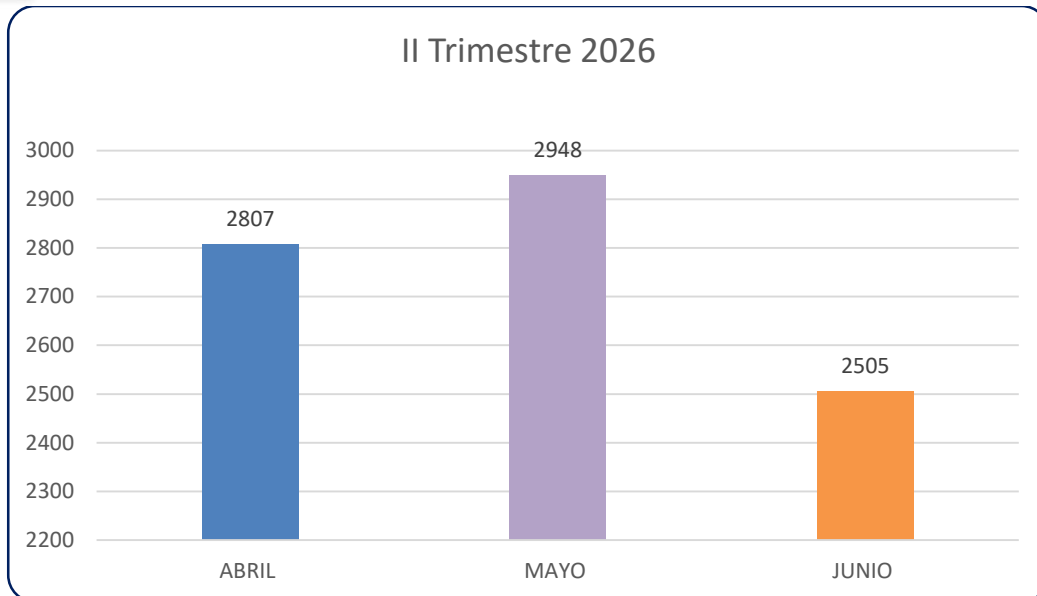


Gráfico No. 1. Cantidad de PQRSFD por mes

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.

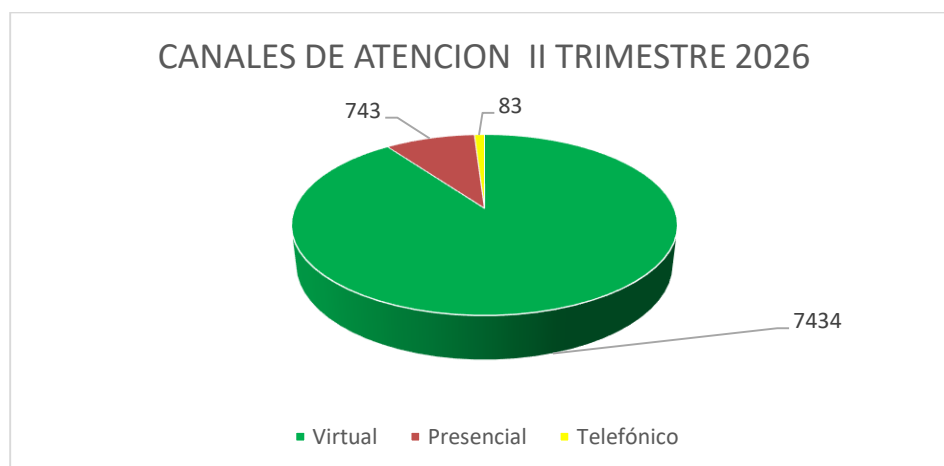


Gráfico N° 2 - Canal de ingreso

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



El 90,00% de las PQRSFD fueron radicadas a través del canal virtual (SDQS, correo electrónico y página web), lo que equivale a 7.434 peticiones, consolidándose como el principal medio de interacción de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de Ambiente. En segundo lugar, el 9,00% de las solicitudes (743 peticiones) fueron recibidas mediante el canal presencial (ventanilla y puntos de atención), mientras que el 1,00% restante (83 peticiones) ingresó a través del canal telefónico.

La distribución de las peticiones por canal de atención evidencia una marcada preferencia de la ciudadanía por los medios virtuales, lo que refleja la consolidación de los servicios digitales como principal mecanismo para la radicación y gestión de las PQRSFD.

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

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION					
TEMA	Abril	Mayo	Junio	Total II Trimestre	Porcentaje
Forestal	1.035	1.213	980	3.228	39,08%
Atmosférico	676	692	644	2.012	24,36%
Administrativos	346	325	314	985	11,92%
Ecosistemas	209	224	207	640	7,75%
Sector Publico	204	226	147	577	6,99%
Ecourbanismo	167	95	55	317	3,84%
Hídrico	70	94	72	236	2,86%
Fauna	73	58	71	202	2,45%
Planeación Ambiental	17	15	8	40	0,48%
Legal	8	6	4	18	0,22%
Incidencia Disciplinaria	2	0	3	5	0,06%
TOTAL	2.807	2.948	2.505	8.260	100,00%

Tabla N° 3 Clasificación por afectación y tema.

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



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

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 8.260 PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Consultas y Felicitaciones) 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 3.228 casos (39,08 %), consolidándose como la temática de mayor demanda durante el período. En segundo lugar, se ubicaron los temas atmosféricos, con 2.012 solicitudes (24,36 %).

Los asuntos administrativos ocuparon el tercer lugar en volumen de PQRSFD, con 985 registros (11,92 %), seguidos por los temas de ecosistemas, con 640 casos (7,75 %), y los relacionados con el sector público, con 577 requerimientos (6,99 %).

Por su parte, los temas de ecourbanismo registraron 317 casos (3,84 %), mientras que los asuntos hídricos alcanzaron 236 registros (2,86 %) y las solicitudes relacionadas con fauna sumaron 202 casos (2,45 %).

En menor proporción se encuentran los temas de planeación ambiental, con 40 casos (0,48 %); los asuntos legales, con 18 registros (0,22 %); y, finalmente, los relacionados con incidencia disciplinaria, con 5 casos (0,06 %).

Esta distribución evidencia que la ciudadanía mantiene un interés predominante en los asuntos relacionados con la gestión forestal y la calidad del aire, los cuales concentran el 63,44 % del total de las PQRSFD recibidas durante el segundo trimestre de 2026. Estos resultados reflejan que las principales preocupaciones ciudadanas continúan orientadas hacia la protección del arbolado urbano, la gestión del espacio público asociado a la cobertura vegetal y las problemáticas derivadas de la contaminación atmosférica, consolidándose como los temas de mayor interacción entre la comunidad y la entidad.

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

Localidad	Abril	Mayo	Junio	Total II Trimestre
1. Usaquén	226	248	204	678
2. Chapinero	150	154	130	434
3. Santa Fe	49	36	24	109
4. San Cristóbal	58	47	48	153
5. Usme	43	45	49	137
6. Sumapaz	2	2	3	7
7. Tunjuelito	39	39	30	108
8. Kennedy	189	187	156	532



Localidad	Abril	Mayo	Junio	Total II Trimestre
9. Fontibón	119	128	108	355
10. Engativá	179	194	163	536
11. Suba	341	327	280	948
12. Barrios Unidos	74	95	69	238
13. Antonio Nariño	27	22	26	75
14. Teusaquillo	105	98	94	297
15. Ciudad Bolívar	110	105	80	295
16. Bosa	90	107	78	275
17. La Candelaria	15	26	15	56
18. Rafael Uribe Uribe	52	54	45	151
19. Puente Aranda	87	72	73	232
20. Los Mártires	35	22	21	78
21. Anónimo	817	940	809	2.566
TOTAL	2.807	2.948	2.505	8.260

Tabla N° 4 - Peticiones localidad

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

De acuerdo con la información consolidada, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 8.260 PQRSDF ante la Secretaría Distrital de Ambiente. De este total, 678 solicitudes fueron clasificadas como anónimas o sin identificación de localidad, lo que representa el 8,21 % del total de los requerimientos recibidos y limita parcialmente el análisis territorial de estos casos.

Entre las localidades identificadas, Sumapaz concentró el mayor número de requerimientos, con 2.566 PQRSDF (31,07 %), manteniéndose como el territorio con mayor participación durante el trimestre. En segundo lugar, se ubicó Bosa, con 948 solicitudes (11,48 %), seguida de Barrios Unidos, con 536 registros (6,49 %), y Ciudad Bolívar, con 532 casos (6,44 %).

Posteriormente se encuentran las localidades de Suba, con 434 solicitudes (5,25 %); Fontibón, con 355 (4,30 %); Usme, con 297 (3,60 %); Rafael Uribe Uribe, con 295 (3,57 %); Santa Fe, con 275 (3,33 %); y Puente Aranda, con 238 registros (2,88 %). Las demás localidades registraron una participación inferior al 3 % del total de PQRSDF recibidas durante el período.

La distribución territorial evidencia una concentración significativa de los requerimientos en Sumapaz, Bosa, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar, las cuales reúnen 4.582 PQRSDF, equivalentes al 55,47 % del total registrado durante el segundo trimestre de 2026. Estos resultados permiten identificar los territorios que demandan un mayor seguimiento institucional y fortalecimiento de las acciones de gestión ambiental, atención ciudadana y control, orientando la toma de

decisiones con un enfoque territorial basado en la información reportada por la ciudadanía.

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.

DEPENDENCIA	PQRSDF DENTRO DEL TÉRMINO	PQRSDF RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, GESTION I TRIMESTRE 2026
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	62	8	70
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	31	5	36
DIRECCIÓN DE AREAS PROTEGIDAS	52	18	70
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	229	111	340
DIRECCION DE GESTIÓN AMBIENTAL	116	41	157
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	285	16	301
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	41	13	54
OFICINA JURÍDICA	37	9	46
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13	2	15
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	27	4	31
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0	3
OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	4	0	4

DEPENDENCIA	PQRSDF DENTRO DEL TÉRMINO	PQRSDF RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, GESTION I TRIMESTRE 2026
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	311	50	361
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	1.921	57	1.978
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	417	10	427
SUBDIRECCIÓN DE FAUNA Y FLORA SILVESTRE	209	2	211
SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO	145	25	170
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA	2.363	689	3.052
SUBDIRECCION DE RECURSO SUELO	845	45	890
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	6	6	12
TOTAL	7.120	1.111	8.231

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

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

Durante el segundo trimestre de 2026, la entidad gestionó un total de 8.231 PQRSDF, de las cuales 7.120 solicitudes (86,50 %) fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que 1.111 solicitudes (13,50 %) se respondieron fuera del término. Estos resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento en la atención de las peticiones ciudadanas; no obstante, persiste la necesidad de fortalecer las estrategias orientadas a garantizar la oportunidad en aquellas dependencias que concentran la mayor carga operativa.

Las dependencias que registraron el mayor volumen de PQRSDF gestionadas fueron la Subdirección de Silvicultura, con 3.052 solicitudes; la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 1.978; la Subdirección de Recurso Suelo, con 890; la Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial, con 427; la Subdirección de Biodiversidad, con 361; y la Dirección de Control Ambiental, con 340 solicitudes. Estas dependencias concentran la mayor parte de la gestión institucional y, por tanto, enfrentan mayores desafíos para garantizar la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.

En cuanto al cumplimiento de los términos legales, se destacan la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina de Participación, Educación y Localidades, las cuales alcanzaron un 100 % de respuestas dentro del término legal. Asimismo, la Subdirección de Fauna y Flora

Silvestre, la Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial, la Dirección de Procesos Sancionatorios, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Dirección Contractual registraron niveles de cumplimiento superiores al 85 %, reflejando una adecuada gestión de las solicitudes asignadas.

Por otra parte, se identifican oportunidades de mejora en aquellas dependencias que presentan un mayor número de respuestas fuera del término, particularmente la Subdirección de Silvicultura, con 689 respuestas extemporáneas; la Dirección de Control Ambiental, con 111; la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 57; la Subdirección de Biodiversidad, con 50; la Subdirección de Recurso Suelo, con 45; y la Dirección de Gestión Ambiental, con 41. Este comportamiento puede estar asociado al alto volumen de solicitudes, la complejidad técnica de los asuntos atendidos y la capacidad operativa requerida para su gestión.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian un desempeño favorable en la atención de las PQRSDF, con un nivel de cumplimiento oportuno superior al 86 %. No obstante, resulta conveniente continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a los términos legales, la priorización de las solicitudes próximas a vencer y la redistribución de cargas de trabajo en las dependencias con mayor volumen de gestión, con el fin de mantener y mejorar los niveles de oportunidad en la atención ciudadana, en cumplimiento de lo establecido 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 abril al 30 de junio 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 abril al 30 de junio de 2026 se registraron doscientos sesenta y dos (231) peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la siguiente manera:

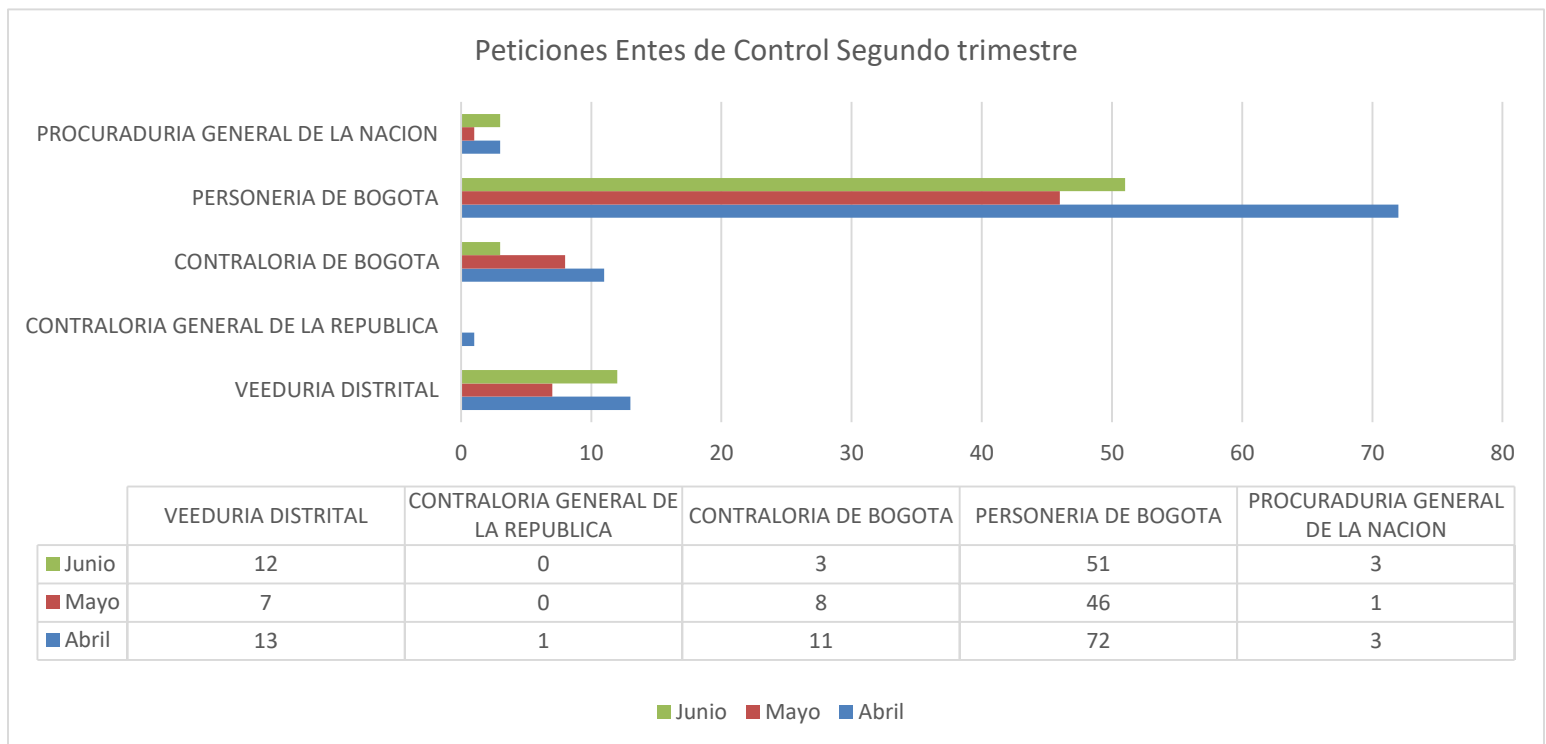
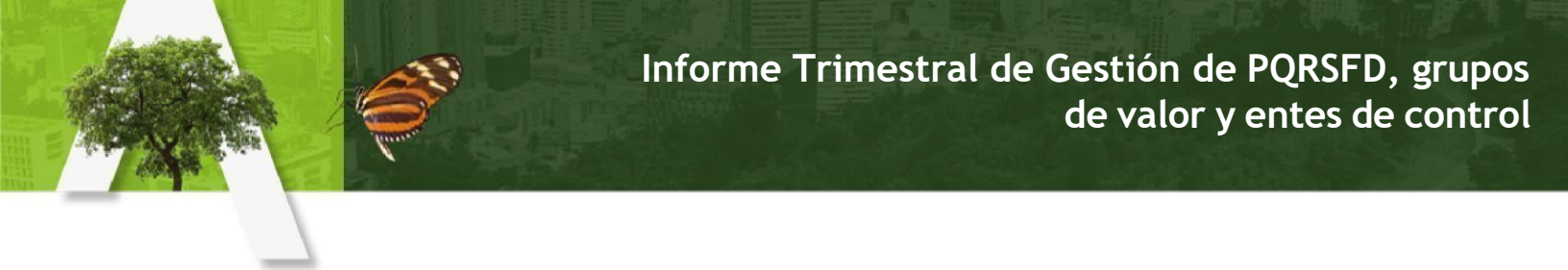


Gráfico No 3 Peticiones Entes de Control

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

Durante el trimestre comprendido entre abril y junio se evidencia que la Personería de Bogotá concentró el mayor volumen de requerimientos dirigidos a la entidad, registrando 72 solicitudes en abril, 46 en mayo y 51 en junio. Estas cifras representan el 72 %, 74,2 % y 73,9 % del total de requerimientos recibidos en cada mes, consolidándose como el principal ente de control que demanda gestión institucional.



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

Aunque en mayo se presentó una disminución del 36,1 % respecto a abril, en junio se observó un incremento del 10,9 % frente al mes anterior.

La Veeduría Distrital ocupó el segundo lugar en número de requerimientos, con 13 registros en abril, 7 en mayo y 12 en junio, equivalentes al 13 %, 11,3 % y 17,4 % del total mensual, respectivamente. Su comportamiento muestra una reducción en mayo y una recuperación significativa durante junio.

Por su parte, la Contraloría de Bogotá registró 11 requerimientos en abril, 8 en mayo y 3 en junio, lo que corresponde al 11 %, 12,9 % y 4,3 % del total mensual. Esta entidad presenta una tendencia descendente sostenida, con una disminución del 72,7 % entre abril y junio.

En cuanto a la Procuraduría General de la Nación, se recibieron 3 requerimientos en abril, 1 en mayo y 3 en junio, representando el 3 %, 1,6 % y 4,3 % del total mensual, respectivamente. Finalmente, la Contraloría General de la República registró únicamente un requerimiento en abril (1 % del total) y no presentó solicitudes durante mayo y junio.

En términos generales, durante el periodo analizado se gestionaron 231 requerimientos provenientes de entes de control, de los cuales el 73,2 % correspondieron a la Personería de Bogotá, el 13,9 % a la Veeduría Distrital, el 9,5 % a la Contraloría de Bogotá, el 3,0 % a la Procuraduría General de la Nación y el 0,4 % a la Contraloría General de la República.

Lo anterior evidencia que la mayor carga de gestión institucional continúa concentrándose en los requerimientos provenientes de la Personería de Bogotá.

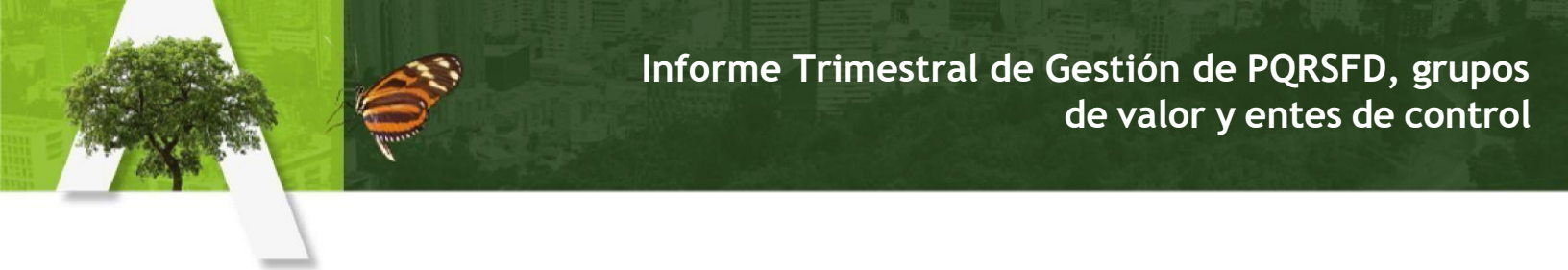
En el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de Junio de 2026, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

Tramites	Abril	Mayo	Junio	Porcentaje (%)
Peticiones IAS (3 días hábiles)	21	18	12	22,1
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	8	7	9	10,4
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	71	37	48	67,5
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0	0	0

Tabla No 6 - Peticiones IAS por cantidad
Fuente: [Base registro IAS](#)- Aplicativo Forest y base OCI

Durante el trimestre analizado se gestionaron 231 requerimientos provenientes de los entes de control, clasificados en cuatro tipos de trámites. Se evidencia que las Peticiones de documentos y de información (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015) constituyeron el trámite con mayor incidencia, al registrar 156 requerimientos, equivalentes al 67,5 % del total

En segundo lugar se ubicaron las Peticiones IAS (3 días hábiles), con 51 requerimientos, que representan el 22,1 % del total gestionado durante el trimestre. Debido al corto término legal de



respuesta, este tipo de solicitudes requiere un seguimiento permanente y una articulación efectiva entre las dependencias para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

Por su parte, los Traslados por competencia (artículo 21 de la Ley 1755 de 2015) registraron 24 actuaciones, correspondientes al 10,4 % del total de requerimientos. Si bien su participación es menor, estos casos evidencian la importancia de realizar una adecuada identificación de la competencia desde el momento de la recepción, con el fin de garantizar el traslado oportuno a la autoridad competente y evitar retrasos en la atención de las solicitudes.

Finalmente, durante el periodo analizado no se registraron consultas sujetas al término de respuesta de treinta (30) días hábiles, por lo que este tipo de trámite no tuvo participación dentro de la gestión realizada.

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES IAS DE ACUERDO CON LAS DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	Abril			Mayo			Junio		
	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	1	0	0	0	0	0	2	0	0
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	3	0	0	2	0	0
DIRECCIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS	5	0	0	1	0	0	6	1	0
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	1	1	0	0	0	0	1	0	0
DIRECCIÓN DE PROCESOS SANCIONATORIOS	3	0	0	0	1	0	2	0	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	3	0	0	3	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	3	0	4	0	0	2	0	0
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	26	0	0	13	0	0	11	2	0
SUBDIRECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE	1	0	0	2	0	0	1	0	0
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA	13	1	1	7	1	0	9	0	0
OFICINA JURIDICA	3	1	0	0	1	0	5	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	0	4	1	0	2	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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

DEPENDENCIA	Abril			Mayo			Junio		
	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
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	0	0	5	0	0	7	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	1	0	0
OFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES	2	0	0	5	0	0	3	0	0
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0	0
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO	4	0	0	1	1	0	6	0	0
SUBSECRETARIA DE CONTROL AMBIENTAL	1	1	0	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	0	1	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION AMBIENTAL	0	1	0	2	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1	0	0	1	0	0	1	0	0
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO SUELO	3	0	0	4	1	0	0	0	0
Total	91	8	1	56	6	0	65	4	0

Tabla N° 7 Clasificación de las IAS por dependencia TRIMESTRE

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

Durante el periodo evaluado se evidencia un comportamiento favorable en la gestión de las solicitudes, teniendo en cuenta que la mayoría de las dependencias registran respuestas dentro de los términos establecidos, reflejando un adecuado seguimiento a los tiempos de atención institucional. En el trimestre analizado se gestionaron un total de 222 respuestas dentro de término, 18 respuestas fuera de término y 1 solicitud sin respuesta, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Para el mes de abril se registraron 91 respuestas dentro del término, 8 respuestas fuera del término y 1 caso sin respuesta. Las dependencias con mayor número de respuestas oportunas fueron la Subdirección de Aire, Auditiva y Visual con 26 casos, seguida por la Dirección de Áreas Protegidas con 5 casos y la Dirección de Contratación con 4 casos. El único caso sin respuesta



identificado corresponde a la Subdirección de Silvicultura, situación que requiere seguimiento para fortalecer los controles internos de vencimientos.

En el mes de mayo se presentó una disminución en la cantidad de solicitudes gestionadas, con un total de 56 respuestas dentro del término y 6 respuestas fuera del término, sin registrarse casos sin respuesta. Las dependencias con mayor volumen de atención fueron nuevamente la Subdirección de Aire, Auditiva y Visual con 13 respuestas oportunas, seguida por la Dirección de Áreas Protegidas con 11 casos y la Subdirección de Silvicultura con 9 casos. Se evidencia mejora frente al control de tiempos, al no presentarse solicitudes pendientes de respuesta.

Para el mes de junio se observa un incremento en la gestión, alcanzando 65 respuestas dentro del término, 4 respuestas fuera del término y sin casos pendientes de respuesta. La mayor participación corresponde a la Subdirección de Aire, Auditiva y Visual con 11 respuestas, seguida por la Dirección de Áreas Protegidas con 6 casos, la Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección del Recurso Hídrico con 6 casos cada una. Este comportamiento evidencia una mejora progresiva en la oportunidad de respuesta, reflejada en la reducción de casos fuera de término.

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. 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



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.

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 CPS 20260259

Laura Ximena Ariza – Profesional Entes de control. Servicio a la ciudadanía. CPS 20260589

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

Bibiana Andrea Cortés M – Líder equipo Servicio a la ciudadanía CPS 20260844



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