

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

NOVIEMBRE 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL NOVIEMBRE 2025

El presente informe tiene como objetivo presentar y analizar las peticiones ciudadanas, los grupos de valor y los entes de control registrados durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de NOVIEMBRE de 2025. La información contenida en este informe ha sido extraída del aplicativo FOREST, el cual sirve como fuente oficial de datos para la Secretaría Distrital de Ambiente.

Las peticiones se han clasificado y analizado conforme al procedimiento establecido en el documento interno PA09-PR04 “*Procedimiento de canales de atención y gestión de PQRSFD*”, donde además se involucran los radicados de Grupos de Valor y Entes de Control. Este procedimiento define las competencias y responsabilidades de la entidad en la gestión de las solicitudes recibidas.

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición en Colombia, se establecen los siguientes términos para la resolución de las peticiones:

- **Peticiones generales:** Deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no se da respuesta en este plazo, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y las copias deberán entregarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- **Consultas:** deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Es importante señalar que, en caso de no poder resolver una petición dentro de los plazos establecidos, la entidad deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y el nuevo plazo para la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto y el nuevo plazo para la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para todos los efectos legales, la responsabilidad de la atención oportuna de las peticiones recae en cada una de las áreas y sus servidores, quienes deben garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos.

En este sentido, la Secretaría Distrital de Ambiente reafirma su compromiso con la transparencia, la eficiencia y el respeto por los derechos de los ciudadanos. La adecuada gestión de las peticiones recibidas es fundamental para fortalecer la confianza pública y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

En virtud de ello, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores de la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban.

Tabla N° 1 – Términos para resolver la petición

MODALIDAD DE PETICION	TERMINOS PARA RESOLVER LA PETICION
Solicitud de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias	
Derecho de petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	
Reclamo	
Sugerencia	
Felicitación	
Denuncias por actos de corrupción	30 días hábiles siguientes a su recepción
Consulta	

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. Clasificación de las peticiones y canal de ingreso

Entre el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de NOVIEMBRE de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **2.140 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1721	80,4%
Solicitud de Información	380	17,8%
Reclamos	33	1,5%
Consultas	2	0,1%
Quejas	2	0,1%
Felicitaciones	2	0,1%
TOTAL DE PETICIONES	2140	100%

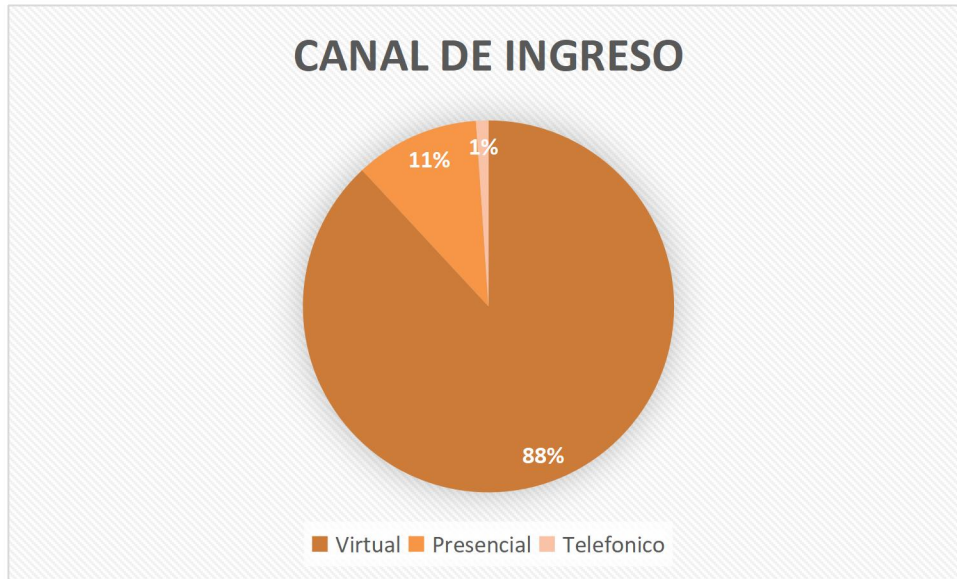
Fuente: [Base registro PQR](#)- Aplicativo Forest

Durante el mes de noviembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **2140 PQRs**, de estas, el 80,4% (1.721 casos) correspondieron a Derechos de Petición, consolidándose como la tipología más recurrente entre los ciudadanos, le siguieron las Solicitudes de Información, con 380 registros (17,8%), y los Reclamos, con 33 casos (1,5%), en menor proporción se presentaron Consultas (2 casos; 0,1%), Quejas (2 casos; 0,1%) y Felicitaciones (2 casos; 0,1%). Esta distribución refleja que la mayoría de los ciudadanos acuden a la entidad principalmente para ejercer su derecho a presentar peticiones formales, lo que demuestra confianza en los canales institucionales y una activa participación en el ejercicio del control social ambiental.

Estos datos permiten orientar acciones para seguir mejorando la atención al ciudadano, promoviendo la transparencia, la confianza y una mayor participación en todos los frentes de la gestión ambiental.

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

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 NOVIEMBRE de 2025, se registraron un total de 1,885 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 255 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	1885	88,1%
No registradas	255	11,9%
TOTAL	2140	100%

Fuente: [Base registro PQR](#)- *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	592	27,7%	Aire	111	5,2%
			Auditiva	396	18,5%
			Visual	85	4,0%
Forestal	735	34,3%	Maderas	3	0,1%
			Poda/ Tala	732	34,2%
Hídrico	96	4,5%	Vertimientos	68	3,2%
			RESPEL	25	1,2%
			Minería	2	0,1%
			Canteras	1	0,0%
Sector Publico	189	8,8%	Escombros	158	7,4%

CLASIFICACION DE LOS PQRSFD POR TEMA Y AFECTACION

TEMA	TOTAL, POR TEMA	%	AFECTACION	TOTAL, POR AFECTACION	%
			Llantas	4	0,2%
			Infraestructura	13	0,6%
			Residuos Hospitalarios	14	0,7%
Fauna	61	2,9%	Silvestre	61	2,9%
Planeación ambiental	29	1,4%	Otros	29	1,4%
Ecosistemas	136	6,4%	Humedales	136	6,4%
Ecourbanismo	28	1,3%	Ecourbanismo	28	1,3%
Incidencia Disciplinaria		0,0%	Incidencia Disciplinaria		0,0%
Administrativos	270	12,6%	Otros	270	12,6%
Legal	4	0,2%	Otros	4	0,2%
TOTAL	2140	100,0%	TOTAL	2140	100%

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

Durante el período analizado se registraron **2.140 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 fin 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 735 registros (34,3 %). Dentro de este grupo, la afectación más recurrente estuvo asociada a poda y tala, con 732 casos (34,2 %), mientras que los reportes relacionados con **maderas** representaron una proporción mínima (3 casos; 0,1 %).

En segundo lugar, se ubicaron los temas atmosféricos, con 592 solicitudes (27,7 %). Las afectaciones auditivas fueron las más frecuentes, con 396 registros (18,5 %), seguidas por las afectaciones al aire, con 111 casos (5,2 %), y las afectaciones visuales, con 85 casos (4,0 %).

Los asuntos administrativos ocuparon el tercer lugar, con 270 registros (12,6 %), clasificados en la categoría de “otros”. Posteriormente, se encuentran los casos relacionados con el sector público, que alcanzaron 189 requerimientos (8,8 %),

principalmente asociados a escombros (158 casos; 7,4 %), seguidos por residuos hospitalarios (14; 0,7 %), infraestructura (13; 0,6 %) y llantas (4; 0,2 %).

Los temas de ecosistemas registraron 136 casos (6,4 %), todos ellos vinculados a humedales. Por su parte, los temas hídricos sumaron 96 registros (4,5 %), destacándose los vertimientos con 68 casos (3,2 %) y la gestión de residuos peligrosos – RESPEL con 25 casos (1,2 %); en menor medida se reportaron situaciones relacionadas con minería y canteras.

Adicionalmente, se presentaron solicitudes asociadas a fauna silvestre, con 61 casos (2,9 %), planeación ambiental, con 29 registros (1,4 %), y ecourbanismo, con 28 casos (1,3 %). Los temas legales representaron una participación marginal, con 4 casos (0,2 %), y no se registraron solicitudes con incidencia disciplinaria durante el período analizado.

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 NOVIEMBRE 2025.

Tabla N° 5 - Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	175
2. Chapinero	121
3. Santa Fe	26
4. San Cristóbal	37
5. Usme	43
6. Sumapaz	2
7. Tunjuelito	26
8. Kennedy	136
9. Fontibón	93
10. Engativá	158
11. Suba	241
12. Barrios Unidos	64

13. Antonio Nariño	15
14. Teusaquillo	85
15. Ciudad Bolívar	97
16. Bosa	84
17. La Candelaria	23
18. Rafael Uribe Uribe	43
19. Puente Aranda	59
20. Los Mártires	20
21. Anónimo	592
TOTAL	2140

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

De acuerdo con la información consolidada, durante el período analizado se registraron 2.140 PQRSFD ante la Secretaría Distrital de Ambiente. De este total, 1.548 solicitudes (72,3 %) cuentan con información de localidad asociada, mientras que 592 registros (27,7 %) fueron clasificados como anónimos o sin localidad especificada.

La localidad con el mayor número de requerimientos fue Suba, con 241 PQRSFD (11,3 %), seguida por Usaquén, que registró 175 casos (8,2 %), y Engativá, con 158 solicitudes (7,4 %). En los siguientes lugares se ubicaron Kennedy, con 136 registros (6,4 %), y Chapinero, con 121 casos (5,7 %). Estas cinco localidades concentran una proporción significativa de las solicitudes ciudadanas, lo cual puede estar asociado a su alta densidad poblacional, dinámica urbana y la presencia de problemáticas ambientales recurrentes, especialmente relacionadas con ruido, poda y tala de árboles y manejo de residuos.

Otras localidades con un número relevante de PQRSFD fueron Ciudad Bolívar (97; 4,5 %), Fontibón (93; 4,3 %), Teusaquillo (85; 4,0 %), Bosa (84; 3,9 %) y Barrios Unidos (64; 3,0 %).

En contraste, las localidades con menor número de solicitudes fueron Sumapaz, con 2 casos (0,1 %), Antonio Nariño (15; 0,7 %), Los Mártires (20; 0,9 %), La Candelaria (23; 1,1 %), y Santa Fe y Tunjuelito, ambas con 26 registros (1,2 %). Estos bajos volúmenes pueden estar asociados a una menor concentración poblacional, a un menor número de conflictos ambientales reportados o a posibles limitaciones en el uso de los canales de atención ciudadana.

Adicionalmente, se identificaron 592 PQRSFD (27,7 %) clasificadas como anónimas, lo que evidencia la importancia de fortalecer los mecanismos de registro y la trazabilidad territorial de las solicitudes para mejorar el análisis espacial de las

problemáticas ambientales.

En este sentido, se establece que las localidades de Suba, Usaquén, Engativá, Kennedy y Chapinero concentran aproximadamente el 39,0 % 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 NOVIEMBRE de 2025 por dependencia dentro y fuera del termino

DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	2	0	26
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	13	0	0	13
DIRECCIÓN DE AREAS PROTEGIDAS	26	1	0	27
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	64	79	0	143
DIRECCION DE GESTIÓN AMBIENTAL	9	6	0	15
DIRECCION DE PROCESOS SANCIONATORIOS	9	8	0	17
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	4	1	11
OFICINA JURIDICA	11	3	0	14
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	0	0	16
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0	1
OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	173	0	0	173
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	68	23	1	92
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	476	62	4	542

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

DEPENDENCIA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TÉRMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TÉRMINO	DP SIN RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL, DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	41	1	0	42
SUBDIRECCIÓN DE FAUNA Y FLORA SILVESTRE	640	0	0	640
SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO	57	15	1	73
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA	137	0	0	137
SUBDIRECCION DE SUELO	150	0	0	150
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	5	2	0	7
TOTAL	1927	206	7	2140

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

Según la información consolidada correspondiente al período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente registró un total de 2.140 derechos de petición (DP) asignados a las diferentes dependencias de la entidad.

Del total de solicitudes recibidas, 1.927 DP (90,0 %) fueron tramitados dentro del término legal, mientras que 206 solicitudes (9,6 %) se gestionaron fuera del término establecido y 7 derechos de petición (0,4 %) se encontraban sin respuesta y fuera del término al cierre del período.

La Subdirección de Fauna y Flora Silvestre concentró el mayor volumen de solicitudes, con 640 DP asignados (29,9 % del total), todos ellos tramitados dentro del término legal, sin reportar casos fuera de plazo o pendientes de respuesta. En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, con 542 derechos de petición (25,3 %), de los cuales 476 (87,8 %) fueron atendidos dentro del término, 62 (11,4 %) fuera del término y 4 (0,7 %) permanecían sin respuesta, constituyéndose en una de las dependencias con mayor carga operativa y con rezagos en la oportunidad de la gestión.

La Dirección de Control Ambiental registró 143 solicitudes (6,7 %), de las cuales 64 fueron tramitadas dentro del término y 79 fuera del plazo, sin casos pendientes de respuesta. Por su parte, la Subdirección de Suelo gestionó 150 DP (7,0 %) y la Subdirección de Silvicultura 137 DP (6,4 %), ambas con el 100 % de las solicitudes atendidas dentro del término legal.

En relación con la Subdirección de Biodiversidad, se asignaron 92 derechos de petición, de los cuales 68 fueron tramitados dentro del término, 23 fuera del término y 1 sin respuesta. La Subdirección de Recurso Hídrico atendió 73 solicitudes, con 57 en término, 15 fuera del término y 1 sin respuesta al cierre del período.

Otras dependencias como la Oficina de Participación, Educación y Localidades registraron 173 DP, todos gestionados oportunamente, al igual que la Dirección Contractual, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Disciplinario, la Oficina Asesora de Comunicaciones y varias direcciones administrativas, que mantuvieron niveles adecuados de cumplimiento y bajos volúmenes de rezago. En contraste, la Dirección de Talento Humano reportó 11 solicitudes, con 1 caso sin respuesta fuera del término.

En términos generales, la entidad alcanzó un alto nivel de cumplimiento en la gestión oportuna de los derechos de petición, evidenciado en que el 90,0 % de las solicitudes fueron atendidas dentro del término legal. No obstante, persisten retos asociados a la oportunidad en la respuesta en dependencias con alta carga operativa, particularmente en la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual y la Dirección de Control Ambiental, donde se concentra la mayor proporción de trámites fuera del término, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacidad de gestión y seguimiento para garantizar el cierre oportuno de las solicitudes ciudadanas.

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 Noviembre 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:

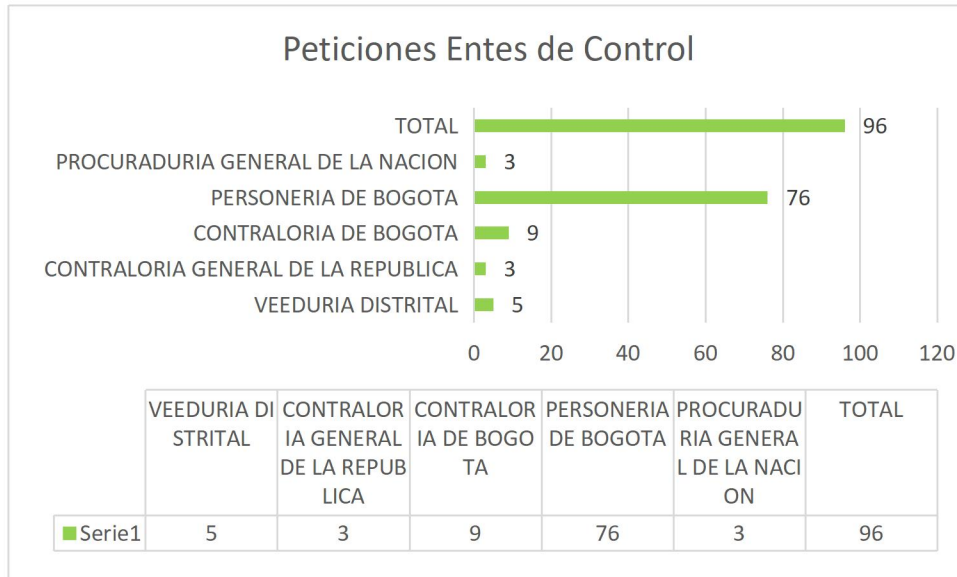
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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 noviembre de 2025 se registraron 96 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:

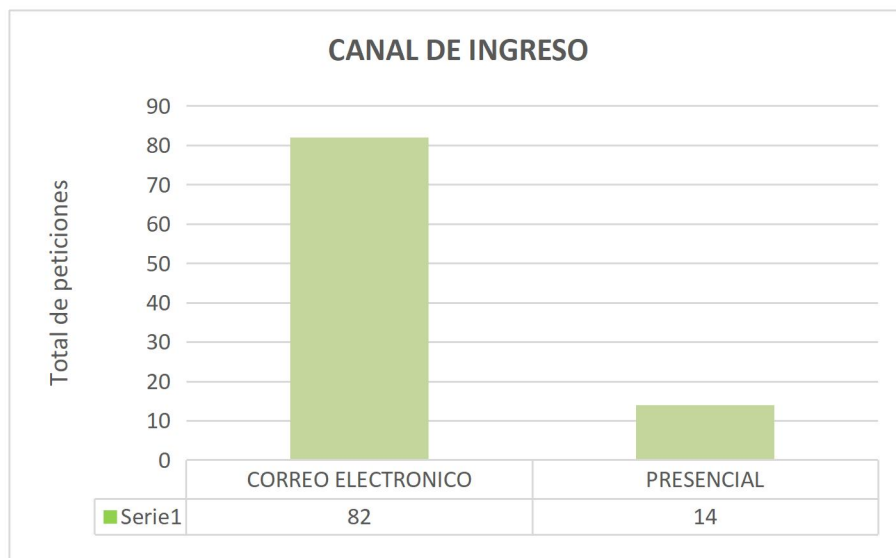
Tabla No 7 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	26	27%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	6	6%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	64	67%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	96	100%

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

Para este periodo se registró a través del canal virtual 82 peticiones con un (85%), y canal presencial 15 peticiones con un (15%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 3 Canal de ingreso peticiones IAS Noviembre 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	PORCENTAJE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	3	3%
DIRECCIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS	5	0	0	5	5%
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	3	1	0	4	3%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	2	0	4	2%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1	0	2	1%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	15	1	1	17	16%
SUBDIRECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE	13	1	0	14	14%
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA	15	0	0	15	16%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	0	0	5	5%

OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	0	0	6	6%
OFICINA DE PARTICIPACION, EDUCACION Y LOCALIDADES	4	0	0	4	4%
SUBDIRECCIÓN DE BIODIVERSIDAD	2	0	0	2	2%
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	2	0	0	2	2%
SUBDIRECCION DEL RECURSO HIDRICO	2	0	0	2	2%
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO SUELO	2	0	0	2	2%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	6	0	0	6	6%
TOTAL	89	6	1	96	100%
	93%	6%	1%		

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

Durante el periodo analizado se registraron 96 solicitudes, de las cuales 89 (95 %) fueron atendidas dentro de los términos establecidos, lo que refleja un alto nivel de compromiso y eficiencia por parte de las dependencias de la entidad en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos. Este resultado evidencia una gestión sólida y articulada, orientada al cumplimiento de los plazos y a la garantía del derecho de petición. Las dependencias con mayor volumen de atención fueron la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual (16 %), la Subdirección de Silvicultura (16 %) y la Subdirección de Flora y Fauna Silvestre (14 %), las cuales demostraron una capacidad operativa destacada, atendiendo la mayoría de las solicitudes dentro del término legal, a pesar de la alta demanda.

Adicionalmente, se presentaron 6 respuestas fuera de término y 1 solicitud pendiente, situaciones que se consideran puntuales y excepcionales frente al total de requerimientos gestionados. Estos casos representan una oportunidad para continuar fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento, sin que ello afecte el balance positivo general. En términos generales, los resultados reflejan un desempeño institucional favorable, con una tendencia clara hacia la mejora continua, que permite proyectar el logro de un cumplimiento cercano al 100 % en los tiempos de respuesta, reafirmando el compromiso de la entidad con una atención eficaz, oportuna y de calidad.

3.1 RECOMENDACIONES

- a. Se recuerda a todas las dependencias la importancia de atender los términos legales establecidos para la respuesta de peticiones del sistema IAS, así como de consultar periódicamente los informes diarios y alarmas semanales. Esto garantiza el cumplimiento de los principios de calidad, claridad, calidez y oportunidad en la atención a la ciudadanía.

- b. Es fundamental que cada funcionario y contratista revise las peticiones asignadas en el sistema. Cada responsable deberá evaluar si la solicitud requiere o no respuesta. En caso de no requerirla, el proceso debe ser cerrado adecuadamente para evitar que permanezca pendiente en los reportes institucionales.
- c. Se reitera que no se deben realizar traslados internos mediante memorandos. Cualquier reasignación de una petición debe realizarse devolviendo el proceso al módulo de reparto del grupo IAS, conforme al procedimiento establecido.
- d. Con el fin de garantizar la entrega oportuna de la correspondencia —en un plazo no mayor a 24 horas hábiles—, se solicita que las respuestas a peticiones y sus respectivos anexos se entreguen al área de correspondencia con al menos dos (2) días hábiles de anticipación. Esto permite dar cumplimiento a los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- e. Se debe prestar especial atención a las alarmas semanales relacionadas con solicitudes de entes de control (IAS), las cuales son enviadas por el enlace de la Subsecretaría General. Estas alertas deben ser atendidas con prioridad para cumplir con el procedimiento PA09-PR04, versión 4, actualizado al 31 de diciembre de 2023, y para garantizar la respuesta dentro de los plazos establecidos por los entes en sus oficios.

1.2. CONCLUSIONES

Se recomienda realizar una revisión detallada de los procesos que permanecen abiertos en la Base de Registro IAS, especialmente aquellos que ya cuentan con respuesta, corresponden a oficios que no requieren contestación o han sido atendidos bajo otro número de radicado. La finalización oportuna de estos casos es fundamental para mantener la trazabilidad, depurar los reportes y garantizar una gestión más eficiente de la información.

Asimismo, se solicita a los directores, subdirectores y jefes de oficina que consulten de manera periódica las alarmas semanales enviadas por el Grupo de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control. Estas alertas permiten identificar solicitudes pendientes, priorizar su atención y asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos, fortaleciendo así la respuesta institucional frente a los requerimientos ciudadanos y de control.

2. DEFINICIONES

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

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

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los

diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

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

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

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

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

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	No. Acto Administrativo y fecha
1	Adopción.	Radicado No. 2023IE314998 del 30 de diciembre del 2023.

RESPONSABLES DE ELABORAR O ACTUALIZAR

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

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

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
---	---	--