



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

FEBRERO 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL FEBRERO 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 28 de FEBRERO 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	
Queja	
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	
Felicitación	
Denuncias por actos de corrupción	
Consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción

1. PETICIONES CIUDADANAS Y DE GRUPOS DE VALOR

1.1. Clasificación de las peticiones y canal de ingreso

Entre el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de FEBRERO de 2025, se registraron a través de los canales de atención un total de **1.912 PQRSFD**, clasificadas de la siguiente manera:

Tabla N° 2 - Peticiones por clasificación y cantidad

NOMBRE	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1455	76,1%
Solicitud de Información	380	19,9%

Reclamos	51	2,7%
Consultas	16	0,8%
Quejas	10	0,5%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL DE PETICIONES	1912	100%

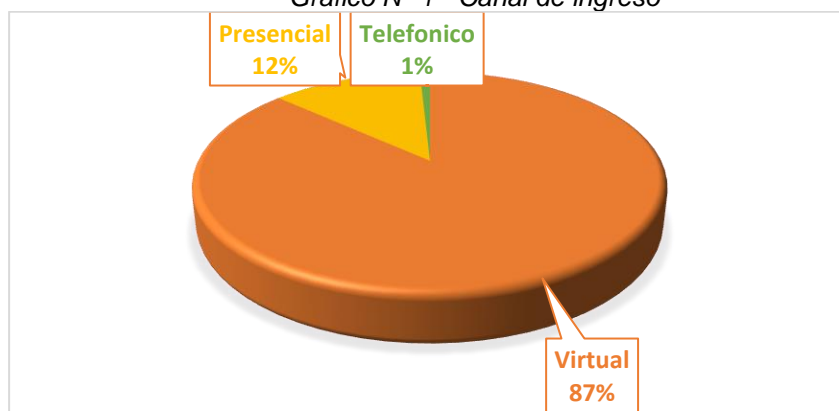
Fuente: [Base registro PQRF](#)- [Aplicativo Forest](#)

Durante el mes evaluado, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 1.912 PQRs, de las cuales la mayoría correspondieron a Derechos de Petición, con 1.455 casos (76,1%), reflejando una ciudadanía activa que recurre principalmente a mecanismos formales para solicitar información o acciones por parte de la entidad. Le siguen las solicitudes de información, con 380 registros (19,9%), lo que refuerza la necesidad de mantener una política clara de acceso a la información pública. Los reclamos sumaron 51 casos (2,7%), lo que evidencia una baja proporción de inconformidades expresadas directamente, en comparación con el volumen total de interacciones.

En comparación con categorías como consultas (0,8%), quejas (0,5%) y felicitaciones (0%) registraron niveles mínimos de participación. Este comportamiento señala que, aunque la ciudadanía utiliza de forma frecuente los canales formales para ejercer su derecho a la petición, existe un espacio importante para fortalecer los procesos de interacción más proactivos y de retroalimentación directa, incluyendo la valoración positiva de la gestión institucional. Por ello, se recomienda continuar con estrategias de mejora en la atención, promoción de la cultura de servicio y visibilización de los canales disponibles para que los ciudadanos se expresen en todos los niveles de la relación con la entidad.

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 PQRF](#)- [Aplicativo Forest](#)

1.2. BOGOTA 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 FEBRERO de 2025, se registraron un total de 1.716 peticiones a través de Bogotá te escucha. Adicionalmente, 196 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	1716	89,7%
No registradas	196	10,3%
TOTAL	1912	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	508	26,6%	Aire	101	5,3%
			Auditiva	318	16,6%
			Visual	89	4,7%
Forestal	705	36,9%	Maderas	701	36,7%
			Poda/ Tala	4	0,2%
Hidrico	88	4,6%	Vertimientos	62	3,2%
			RESPEL	23	1,2%
			Minería	1	0,1%
			Canteras	2	0,1%
Sector Publico	165	8,6%	Escombros	63	3,3%
			Llantas	3	0,2%
			Infraestructura	45	2,4%
			Residuos Hospitalarios	54	2,8%
Fauna	42	2,2%	Silvestre	42	2,2%
Planeacion ambiental	38	2,0%	Otros	38	2,0%
Ecosistemas	110	5,8%	Humedales	110	5,8%
Ecourbanismo	50	2,6%	Ecourbanismo	50	2,6%
Incidencia Disciplinaria	8	0,4%	Incidencia Disciplinaria	8	0,4%
Administrativos	187	9,8%	Otros	187	9,8%
Legal	11	0,6%	Otros	11	0,6%
TOTAL	1912	100,0%	TOTAL	1912	100%

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

Durante el mes de febrero de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de **1.912** Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) y Derechos de Petición (DP), distribuidos por temática. El mayor volumen se concentró en el componente forestal, con 705

solicitudes, representando el 36,9% del total, seguido por los temas atmosféricos con 508 registros (26,6%). Estas cifras reflejan la alta sensibilidad ciudadana frente a la gestión del arbolado urbano y la calidad del aire, lo cual reafirma la importancia de fortalecer las acciones institucionales en estos frentes.

En contraste, temáticas como fauna (2,2%), planeación ambiental (2,0%), ecourbanismo (2,6%), legal (0,6%) e incidencia disciplinaria (0,4%) registraron un menor número de solicitudes, lo que podría indicar menor nivel de afectación percibida por la ciudadanía o menor visibilidad de estas competencias. No obstante, es importante continuar promoviendo la educación ambiental y la divulgación de funciones institucionales en todos los ámbitos, para garantizar que los canales de atención sigan siendo accesibles, pertinentes y eficaces en responder a las diversas necesidades de la población. Los procesos misionales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que incluyen la gestión del arbolado urbano, el control de la contaminación auditiva y otros aspectos ambientales, son los que reciben el 95% del total de las peticiones registradas por la ciudadanía y grupos de valor. Esto refleja el interés y la preocupación de la comunidad por temas ambientales y su disposición para participar activamente en la mejora del entorno urbano. A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSFD que se registraron por localidad, durante FEBRERO 2025.

Gráfico N° 2 Peticiones localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PQRSFD RADICADAS
1. Usaquén	175
2. Chapinero	174
3. Santa Fe	35
4. San Cristóbal	25
5. Usme	51
6. Sumapaz	2
7. Tunjuelito	32
8. Kennedy	117
9. Fontibón	82
10. Engativa	146
11. Suba	287
12. Barrios Unidos	83
13. Antonio Nariño	15

14. Teusaquillo	83
15. Ciudad Bolívar	68
16. Bosa	60
17. La Candelaria	18
18. Rafael Uribe Uribe	27
19. Puente Aranda	51
20. Los Mártires	29
21. Anónimo	352
TOTAL	1912

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

El *gráfico N° 2* muestra que, en el mes de febrero de 2025, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió un total de 1.912 PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), de las cuales una parte significativa fue radicada de forma anónima, con 352 casos, representando el 18,4% del total. Entre las localidades con mayor número de radicaciones destacan Suba con 287 solicitudes, seguida por Usaquén (175) y Chapinero (174). Estas cifras reflejan una alta participación ciudadana en zonas del norte y noroccidente de la ciudad, posiblemente relacionada con mayores niveles de conciencia ambiental o presencia de problemáticas específicas como el manejo de arbolado, ruido y ocupación del espacio público.

En comparación con localidades como Sumapaz (2 casos), Antonio Nariño (15), La Candelaria (18) y San Cristóbal (25) que reportaron un número significativamente menor de solicitudes, lo que puede obedecer a factores como baja densidad poblacional, menor acceso a canales de reporte o desconocimiento de los mecanismos institucionales de participación.

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 FEBRERO 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 28 DE FEBRERO DE 2025
Dirección de Control Ambiental	115	7	0	122
Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo	77	12	0	89
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	715	7	0	722
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	144	234	160	538
Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	55	93	0	148
Dirección de Gestión Ambiental	11	9	0	20
Subdirección de Ecurbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	50	8	0	58
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	27	62	0	89
Dirección de Gestión Corporativa	6	4	0	10
Subdirección contractual	9	1	0	10
Subdirección Financiera	11	1	0	12
Dirección Legal Ambiental	11	1	0	12
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	5	1	0	6
Subdirección de Cooperación y Proyectos Internacionales	0	1	0	1
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	6	2	0	8
Despacho	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0
Oficina de Participación y Educación en Localidades	12	0	0	12

Subsecretaría General	53	0	0	53
TOTAL	1309	443	160	1912
	75,1%	25,4%	9,2%	

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

Durante el periodo de análisis correspondiente, se gestionaron un total de 1.752 Derechos de Petición (DP) en la Secretaría Distrital de Ambiente, de los cuales 1.309 (75,1%) fueron tramitados dentro del término legal, mientras que 443 (25,4%) se gestionaron fuera del plazo establecido, lo que representa una cuarta parte del total. Las dependencias con mejor desempeño en el cumplimiento de los términos fueron la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, con 715 peticiones atendidas a tiempo, y la Dirección de Control Ambiental con 115 casos dentro del término, lo cual refleja un esfuerzo operativo destacado en la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Sin embargo, es importante señalar que existen áreas críticas con altos volúmenes de incumplimiento, como la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, que reportó 234 trámites fuera de término, y la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, con 93 casos fuera del plazo legal. Asimismo, la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad tuvo 62 peticiones vencidas, lo que evidencia la necesidad de reforzar la gestión interna y los procesos de respuesta en estas dependencias. Este panorama subraya la importancia de mejorar la trazabilidad, fortalecer el recurso humano y técnico, y asegurar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 para garantizar una atención eficiente y oportuna a la ciudadanía.

2. PETICIONES ENTES DE CONTROL

En esta segunda parte del informe se describen las peticiones IAS registradas en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025, con fecha de seguimiento el 27 de marzo de 2025 a la 01:27 P.m., 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:

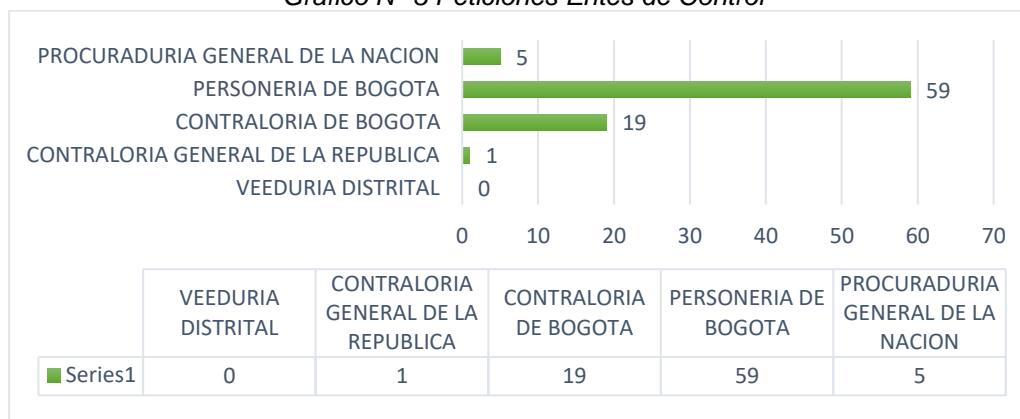
- Consulta (30 días hábiles)
- Peticiones IAS (3 días hábiles)
- Petición de documentos y de información (10 días hábiles)
- Traslado por competencia (5 días hábiles)

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.

2.1. Clasificación y canal de ingreso de las peticiones IAS

En el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025 se registraron 84 peticiones clasificadas por cada uno de los Entes de Control de la manera:

Gráfico N° 3 Peticiones Entes de Control



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

En este período, se clasificaron las peticiones de la siguiente manera:

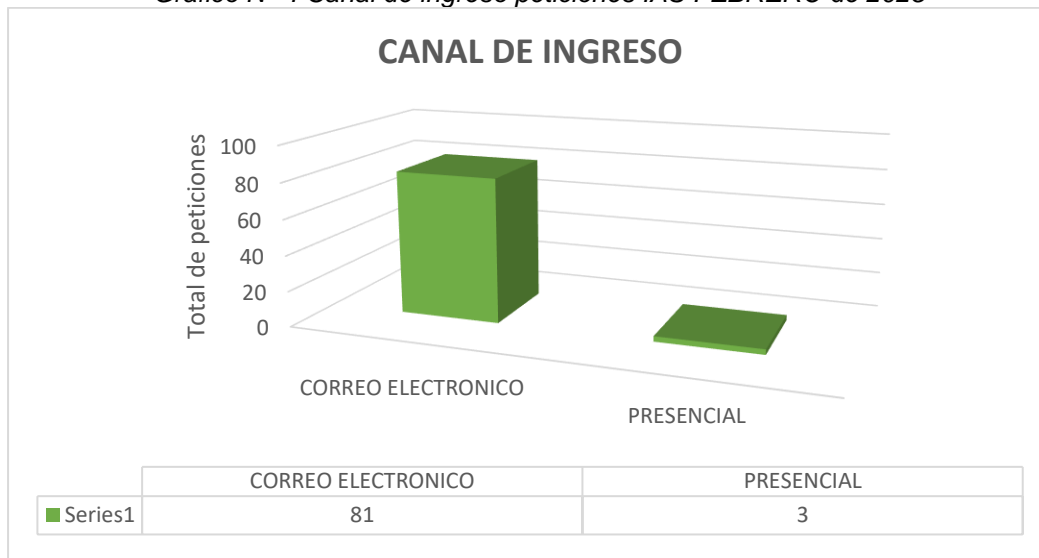
Tabla N° 6 - Peticiones IAS por cantidad

TRAMITES		PORCENTAJE
Peticiones IAS (3 días hábiles)	19	23%
Traslado por competencia (Art. 21) (5 días hábiles)	8	10%
Petición de documentos y de información (Art. 14) (10 días hábiles)	57	68%
Consulta (Art. 14) (30 días hábiles)	0	0%
TOTAL	84	100%

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

Para este periodo se registró a través del canal virtual 81 peticiones con un (96%), y canal presencial 3 peticiones con un (4%); por ende, el canal virtual sigue siendo el más concurrido.

Gráfico N° 4 Canal de ingreso peticiones IAS FEBRERO de 2025



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

2.2. Clasificación de las peticiones IAS de acuerdo con las dependencias

Tabla N° 6 Clasificación de las IAS por dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINO	RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección de Control Ambiental	6	2	0	8	7%
Dirección de Control Ambiental	4	0	0	4	5%
Dirección Legal Ambiental	3	0	0	3	4%
Subdirección contractual	5	0	0	5	6%
Dirección de Gestión Corporativa	10	1	0	11	12%
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	1	0	0	1	1%
Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional	1	0	0	1	1%
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	2	0	0	2	2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	0	0	6	7%

Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	8	2	1	11	10%
Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	1	0	0	1	1%
Subdirección de Recurso Hídrico y de Suelos	3	0	0	3	4%
Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre	27	1	0	26	32%
TOTAL	77	6	1	84	100%
	92%	7%	1%		

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

La tabla proporcionada ofrece un análisis detallado del desempeño de diversas dependencias en relación con el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de respuestas. En términos generales, se observa un alto nivel de eficiencia en la gestión, con un 92% de las respuestas entregadas dentro del término estipulado y solo un 7% fuera de término. Además, se destaca que únicamente un caso no recibió respuesta fuera del término, lo que refleja un compromiso institucional con la atención oportuna.

Al desglosar los datos por dependencia, se identifican áreas de oportunidad y fortalezas específicas. Dependencias como **DGA, DLA, SC, SPPA, SPO, SER, OCDI, SCASP, SRHS y SSFFS** han demostrado un cumplimiento del 100% en la entrega de respuestas dentro del término establecido. Este desempeño ejemplar puede servir como modelo para otras áreas, promoviendo la adopción de buenas prácticas y estrategias que favorezcan la eficiencia y el cumplimiento de plazos.

Por otro lado, las dependencias **DCA** y **DGC** presentan un cumplimiento ligeramente inferior, con un 75% y 90% respectivamente, debido a la entrega de respuestas fuera de término. Aunque estos porcentajes siguen siendo altos, es recomendable realizar una revisión de los procesos internos en estas áreas para identificar y corregir posibles causas de retraso.

En conclusión, la mayoría de las dependencias están cumpliendo eficazmente con los plazos establecidos, lo que refleja un compromiso institucional con la eficiencia y la atención oportuna. Sin embargo, es esencial abordar los casos de retraso en **DCA** y **DGC** para mejorar aún más el desempeño general.

2.3. 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.

2.4. 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.

3. 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 públicas 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 públicas 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 públicas 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: Vanessa Ramírez López – Laura Ximena Ariza
Revisó: Vanessa Ramírez López

CONTROL DE CAMBIOS

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

RESPONSABLES DE ELABORAR O ACTUALIZAR

Elaboró	Revisó	Aprobó
Contratistas Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: diciembre 2023	Nombre: Gabriel Murillo Rojas Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: diciembre 2023	Nombre: Julio César Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 30 de diciembre del 2023