

## Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDf – II Semestre 2025

1 mensaje

LAURA STEFANY GUTIERREZ ZUNIGA <STEFANY.GUTIERREZ@ambientebogota.gov.co>

3 de marzo de 2026 a las 11:39

Para: SONIA JULIANA NOSSA PEREZ <sonia.nossa@ambientebogota.gov.co>, HEIDY NATHALY BENAVIDES MANRIQUE <heidy.benavides@ambientebogota.gov.co>, SANDRA XIMENA OTALORA GARCIA <sandra.otalora@ambientebogota.gov.co>, EDGAR ALFONSO CALDERON BULLA <edgar.calderon@ambientebogota.gov.co>, EDISON ANDREY PENA ROBAYO <edison.pena@ambientebogota.gov.co>, HELBERTH ALFONSO MALDONADO MORENO <helberth.maldonado@ambientebogota.gov.co>, KAREN ANDREA ALBARRAN LEON <karen.albarran@ambientebogota.gov.co>, NELSON OSWALDO ALGARRA CABALLERO <nelson.algarra@ambientebogota.gov.co>, ANGELICA MARIA VASQUEZ PEÑALOSA <angelica.vasquez@ambientebogota.gov.co>

Cc: ANA MARÍA USECHE RODRIGUEZ <ana.useche@ambientebogota.gov.co>, JUAN GUILLERMO JIMENEZ <guillermo.jimenez@ambientebogota.gov.co>, MARCELA EDDY CASTRO SOTELO <marcela.sotelo@ambientebogota.gov.co>, DORA MARCELA ABELLO TOVAR <dora.abello@ambientebogota.gov.co>

Buenos días,

De manera atenta, me permito remitir el resumen de los resultados correspondientes a la gestión de PQRSDf del **segundo semestre de 2025**, referentes a los gestionado por la Subdirección de Silvicultura:

Durante el periodo evaluado, la entidad gestionó un total de 14.955 PQRSDf, de las cuales el 86,4% (12.916) fueron respondidas oportunamente, el 8% (1.201) fuera de término, el 5,3% (800) se encontraban sin respuesta dentro del plazo al 31 de diciembre y el 0,3% (38) sin respuesta fuera de término. La tipología predominante correspondió a Derechos de Petición (82,6%), seguida de Solicitudes de Información (14,37%).

En cuanto a la **Subdirección de Silvicultura**, se registraron 3.627 requerimientos, equivalentes al 24,3% del total institucional, siendo la dependencia con mayor volumen de gestión. De estos:

- 3.305 fueron respondidos oportunamente.
- 30 se respondieron fuera de término.
- 292 se encontraban sin respuesta al corte, pero dentro del plazo legal.
- No se registraron casos sin respuesta fuera de término.

Adicionalmente, en la muestra evaluada por la Oficina de Control Interno (5% del total), la Subdirección evidenció 154 respuestas oportunas, sin registros no oportunos dentro de la muestra y 13 casos sin respuesta aún dentro del término.

Lo anterior permite concluir que, pese a concentrar la mayor carga operativa de la entidad, la Subdirección mantiene un nivel favorable de cumplimiento y no presenta casos vencidos sin respuesta, lo que contribuye a mitigar riesgos jurídicos y disciplinarios. No obstante, resulta fundamental continuar fortaleciendo la adecuada planeación y seguimiento de la gestión de las solicitudes, conforme a los lineamientos socializados en el taller realizado el pasado miércoles 25 de febrero.

Cordialmente ^^

--



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



**LAURA STEFANY GUTIERREZ ZUÑIGA**  
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA  
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL  
Secretaría Distrital de Ambiente - Alcaldía Mayor  
de Bogotá  
Tel: (571) 3778899 Ext.8917



"La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría Distrital de Ambiente, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Secretaría Distrital de Ambiente no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

---

**La Secretaría Distrital de Ambiente te invita a visitar los siguientes enlaces:**

Observatorio Ambiental de Bogotá: <https://oab.ambientebogota.gov.co/>

Visor Geográfico Ambiental de Bogotá: <https://visorgeo.ambientebogota.gov.co/>

Sede electrónica de la Secretaría Distrital de Ambiente: <https://ambientebogota.gov.co/>

---

## 2 adjuntos



**2026IE33191 - 2026IE33191.pdf**

226K



**Informe PQRSDF II Semestre 2025\_.pdf**

984K