



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

PERIODO PRIMER TRIMESTRE 2025

1 DE ENERO DE 2025 AL 31 DE MARZO DE 2025

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANÍA

MAYO, 2025

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

F-E-SIG-26:V7 02-08-2024

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Comunicaciones oficiales recibidas	3
2.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.....	4
2.2. Tipos de comunicación.....	5
2.3. Distribución por tipo de trámite	6
2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.....	8
3. Gestión de PQRSD	9
3.1. Gestión de PQRSD por dependencia.....	9
3.2. Tipo de peticionario	10
3.2.1. Peticiones Veedurías ciudadanas	12
3.3. Tiempo de gestión de las PQRSD	12
4. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.....	14
4.1. Resultados por dependencia y por criterio.	16
5. Conclusiones	19

1. Introducción

Este informe presenta la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Solicitudes de Acceso a la Información atendidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante el primer trimestre de 2025.

El documento analiza el comportamiento de las comunicaciones oficiales recibidas, considerando el medio de ingreso, tipo, trámite y procedencia. También evalúa la gestión institucional de las PQRSD según dependencia, tipo de peticionario y tiempos de respuesta, así como la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas, conforme a los principios de eficacia, eficiencia y respeto a los derechos ciudadanos.

El informe se elabora en cumplimiento de la Constitución y normas vigentes sobre el derecho de petición y acceso a la información pública. Además, responde a los lineamientos establecidos para una adecuada gestión de estas solicitudes en las entidades públicas.

Con este ejercicio, el Ministerio reafirma su compromiso con una gestión pública transparente, cercana a la ciudadanía y orientada al mejoramiento continuo de sus procesos de atención y respuesta. Así, se busca fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el acceso efectivo a la información y a los canales institucionales de participación.

2. Comunicaciones oficiales recibidas

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía gestiona la recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas por parte de la ciudadanía.

Durante el primer trimestre del año 2025, el Ministerio recibieron 15.932 comunicaciones oficiales distribuidas de la siguiente forma como se observa en la Ilustración 1.

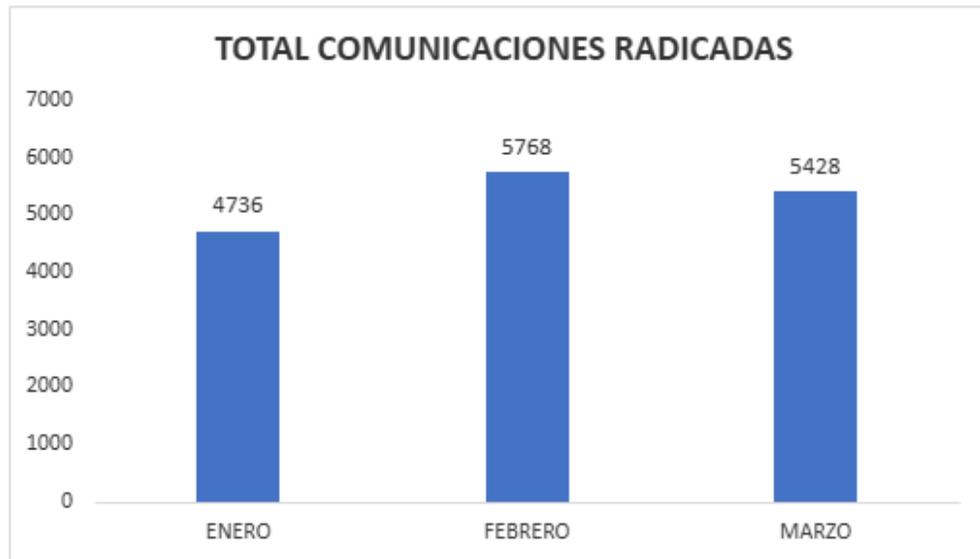


Ilustración 1. Comunicaciones oficiales radicadas en el primer trimestre 2025. Fuente: Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

2.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.

Durante el primer trimestre del año, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 15.932 comunicaciones a través de tres canales: correo electrónico, formulario web PQRS y la Ventanilla Única de Correspondencia.

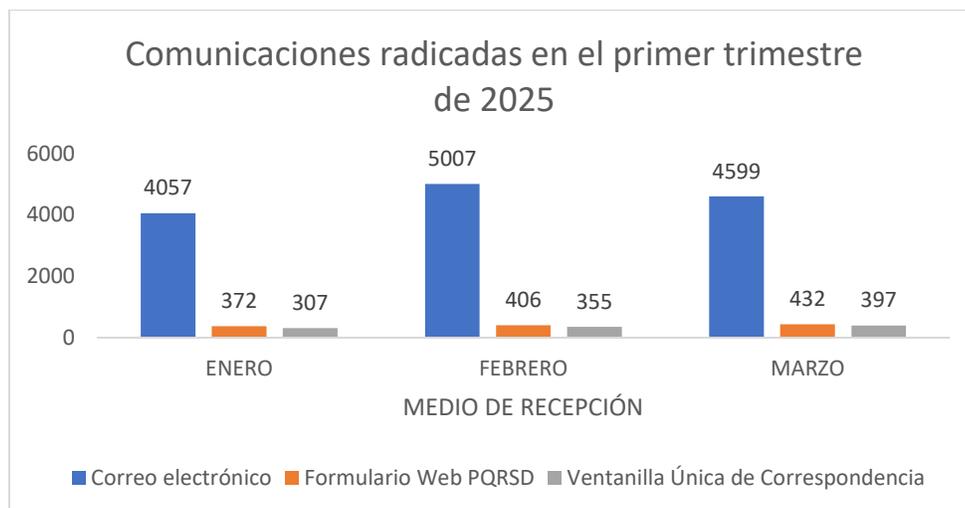


Ilustración 2. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción. Fuente: Informe Estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

El correo electrónico fue el canal más utilizado, con 13.663 comunicaciones (86%), seguido por el formulario web PQRSD con 1.210 comunicaciones (7,6%) y la Ventanilla Única de Correspondencia con 1.059 comunicaciones (6,6%).

Por lo anterior, se evidencia que el correo electrónico es el medio preferido por las personas para radicar sus comunicaciones ante el Ministerio. Sin embargo, los otros medios, aunque menos usados, muestran una tendencia creciente mes a mes, especialmente el formulario web, lo que indica una posible mejora en la accesibilidad y confianza en los canales digitales.

2.2. Tipos de comunicación.

Durante el primer trimestre del año se radicaron un total de 15.932 comunicaciones, que se clasifican según su tipo en siete grandes categorías. A continuación, se presenta un análisis y distribución de estas comunicaciones.

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Entes de Control	92	112	142	346
Otras comunicaciones oficiales	1677	1999	1986	5662
Permiso Sindical	3	7	2	12
PQRSD	2014	2257	1970	6241
Procesos Judiciales	889	1339	1294	3522
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	39	35	23	97
Trámites Ambientales	22	19	11	52
TOTAL	4736	5768	5428	15932

Tabla 1. Tipo de comunicaciones. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

Durante el trimestre reportado, se observa que las PQRSD fueron el tipo de comunicación más frecuente, con un acumulado de 6.241 registros, representando el 39% del total trimestral. Le siguen las otras comunicaciones oficiales con 5.662 (35,5%), y los procesos judiciales, que alcanzaron 3.522 (22,1%). Las categorías restantes tienen una participación mucho menor: Entes de Control sumó 346 comunicaciones, proyectos de Planeación totalizaron 97, trámites ambientales fueron 52, y los permisos sindicales llegaron apenas a 12 en los tres meses.

Por lo anterior, se puede concluir que la mayoría de las comunicaciones radicadas están relacionadas con PQRSD, comunicaciones oficiales y procesos judiciales, los cuales juntos representan más del 95% del total trimestral. Esto refleja la prioridad que tienen los temas administrativos, de relacionamiento con la ciudadanía y judiciales dentro del flujo de comunicaciones de la entidad. Las demás categorías, aunque menos numerosas, mantienen un comportamiento constante, lo cual también permite identificar las áreas de menor demanda o intervención durante este período.

2.3. Distribución por tipo de trámite

Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Total primer trimestre	% participación
Informativo	1547	1822	1736	5105	32,04%
Petición: Solicitud General	1471	1626	1246	4343	27,26%
Tutela	294	452	384	1130	7,09%
Traslados por Competencia	304	349	358	1011	6,35%
Acción Popular	143	250	267	660	4,14%
Actos administrativos	156	234	156	546	3,43%
Invitaciones	91	158	223	472	2,96%
Restitución de tierras	121	166	169	456	2,86%
Entes de Control	92	112	141	345	2,17%
Petición: Solicitud entre Autoridades	58	54	134	246	1,54%
Reparación Directa	52	84	109	245	1,54%
Petición de Congresistas	46	83	113	242	1,52%
Petición: Consulta de Fondo	55	91	60	206	1,29%
Audiencias	39	60	79	178	1,12%
No identificado	53	37	55	145	0,91%
Acción de Nulidad	28	21	29	78	0,49%
Proyectos de Inversión	29	26	17	72	0,45%

Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Total primer trimestre	% participación
Contestación demanda	20	23	26	69	0,43%
Acción Grupo	15	22	23	60	0,38%
Recurso de Apelación	12	6	28	46	0,29%
Petición: Solicitud de copias de Documentos	17	9	12	38	0,24%
Otros	23	6	3	32	0,20%
Permiso CITES	16	8	5	29	0,18%
Factura	12	10	6	28	0,18%
Informe de avances y finales	10	8	6	24	0,15%
Contrato de acceso a los recursos genéticos y/o sus productos derivados.	6	11	6	23	0,14%
Desacatos	6	8	9	23	0,14%
Acción de cumplimiento	2	8	9	19	0,12%
Petición: presentada por periodistas	5	5	7	17	0,11%
Permiso Sindical	3	7	2	12	0,08%
Cuenta de cobro	3	2	4	9	0,06%
Conciliaciones Extrajudiciales	0	4	3	7	0,04%
Agradecimientos	1	1	2	4	0,03%
Denuncia	4	0	0	4	0,03%
Queja	1	2	0	3	0,02%
Sugerencia	1	2	0	3	0,02%
Carácter Informativo	0	0	1	1	0,01%
Reclamo	0	1	0	1	0,01%
Total	4.736	5.768	5.428	15.932	

Tabla 2. Tipo de trámite. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

Durante el primer trimestre del año, se evidenció que los trámites que tuvieron mayor participación fueron los informativos y las peticiones de solicitudes generales, los cuales representaron el 59,3% del total, con participaciones del 32,04% y 27,26% respectivamente. Esta predominancia indica que la mayoría de las interacciones ciudadanas están orientadas a la obtención de información o a trámites básicos.

En un segundo nivel de participación, se destacan trámites de naturaleza jurídica o administrativa como las tutelas (7,09%) y traslados por competencia (6,35%).

Por otro lado, existe un grupo considerable de trámites con cifras bajas pero estables, que en conjunto representan el 27.26% del total de trámites solicitados por la ciudadanía. Dentro de este grupo se encuentran las acciones de nulidad, proyectos de inversión, agradecimientos, cuentas de cobro, permisos sindicales, entre otros.

En general, el análisis del trimestre revela una alta demanda de atención ciudadana general, acompañada de un flujo estable de trámites jurídicos y administrativos.

2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.

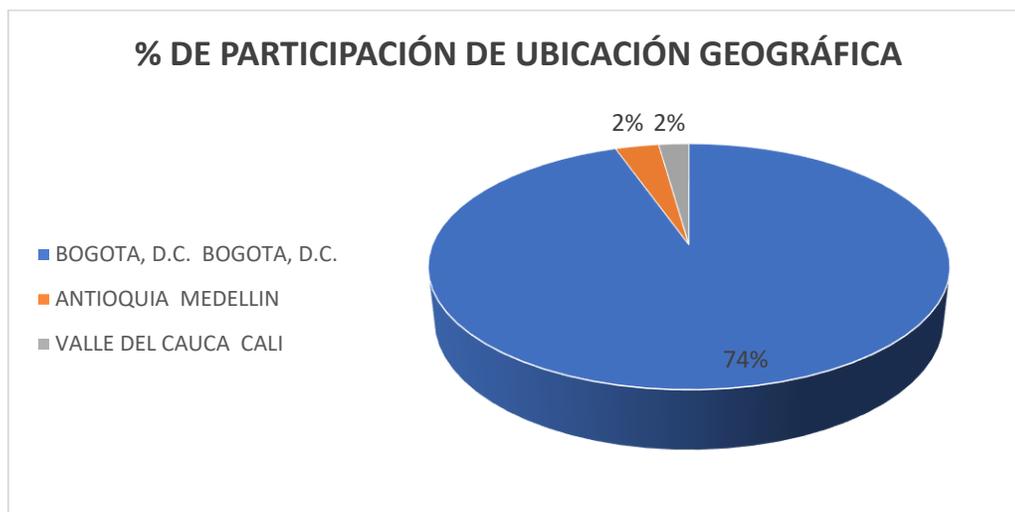


Ilustración 3. Ilustración 4. Ubicación geográfica ciudadanía. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo 2025.

Con la información anterior, se evidencia que Bogotá D.C., registró 11.742 trámites, equivalentes al 74% del total nacional, siendo la ciudad que concentra la mayor parte de la ciudadanía que interactuó con el Ministerio, durante el periodo reportado. En comparación, departamentos como Antioquia (397 trámites) y Valle del Cauca (276 trámites) solo aportaron un 2% cada uno, lo que refleja una participación significativamente menor. El 22% restante se distribuye entre otros municipios del país, cuya participación individual no supera el 1%.

Adicionalmente, durante este periodo no se reportaron interacciones provenientes del ámbito internacional.

3. Gestión de PQRSD

Durante el primer trimestre de 2025, el Ministerio recibió un total de 15.932 comunicaciones oficiales, de las cuales 6.241 (equivalentes al 39%) correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). La atención y trámite de estas comunicaciones se encuentran regulados por la Ley 1755 de 2015, que establece el derecho fundamental de la ciudadanía a presentar solicitudes ante las autoridades y recibir respuesta oportuna.

3.1. Gestión de PQRSD por dependencia

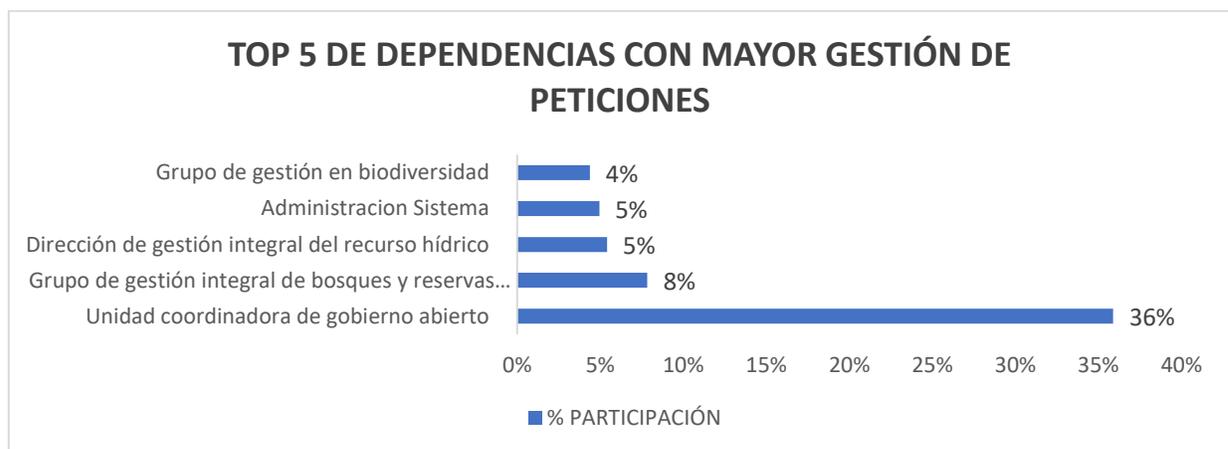


Ilustración 4. Gestión PQRSD por dependencias. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

Durante el primer trimestre, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto lideró la gestión de peticiones con un total de 2.240 lo que representa un 36% del total registrado. Le sigue el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales, con 489 gestiones (8%), reflejando una importante carga operativa asociada a la gestión ambiental y la conservación de los recursos forestales.

En tercer lugar, se ubica la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, con 338 gestiones (5%). Por su parte, la Administración del Sistema reportó 309 trámites (5%), y el Grupo de Gestión en Biodiversidad, 273 trámites (4%), lo que evidencia el enfoque institucional hacia la protección de la diversidad biológica.

Estas cinco dependencias concentran el 58% del total de gestiones del trimestre, lo que evidencia una marcada centralización de la actividad administrativa en áreas de apoyo y misionales.

A pesar de que más de 50 dependencias realizaron gestiones en este periodo, el 37% de ellas reportaron una participación inferior al 3%, mientras que el 5% restante registró una participación por debajo del 1%.

3.2. Tipo de peticionario

Durante el primer trimestre de 2025, se identificaron diversas tipologías de personas y población que presentaron comunicaciones clasificadas como PQRSD ante el Ministerio y se detallan a continuación:

TIPO DE PERSONA	TIPO DE POBLACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
ANÓNIMO	TOTAL	33	18	10
	Anónimo	33	18	10
ENTE GUBERNAMENTAL	TOTAL	631	535	383
	Adscritas Vinculadas	32	44	17
	Alcaldía	153	65	62
	Autoridades ambientales	145	124	72
	Gobernación	48	10	11
	Ministerios	54	73	49
	Otras Entidades	123	175	135
	Presidencia	76	44	37

ENTES DE CONTROL	TOTAL	5	5	2
	Contraloría	0	1	0
	Fiscalía	0	1	0
	Defensoría	1	0	0
	Personería	2	2	0
	Procuraduría	2	1	2
JURÍDICA	TOTAL	414	291	357
	Académico	11	8	16
	Energético	14	17	16
	Industrial	1	6	7
	Infraestructura	4	1	1
	Minera	0	2	0
	No Reporta	6	14	189
	Otros	378	243	128
NATURAL	TOTAL	653	1076	891
	Afrocolombiano	0	1	4
	Campesino	0	0	13
	Indígena	3	7	12
	LGTBI	0	1	3
	Mestizo	0	0	28
	No se identifica	643	1061	819
	Palenquera	1	0	1
	Raizal	0	0	2
	Veeduría	6	6	9
NO IDENTIFICADO	TOTAL	273	331	327
	No se identifica	273	331	327
RAMA JUDICIAL	TOTAL	5	1	0
	Corte Suprema de Justicia	1	1	0
	Juzgado	4	0	0
Total general		2014	2257	1970

Tabla 3. Distribución tipo del peticionario. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

Durante el trimestre, se registraron en total 6.241 personas. Los tres grupos con mayor participación fueron:

1. Naturales: 2.620 personas (42% del total). La mayoría no se identificó, pero también se observan personas indígenas, campesinas y mestizas.
2. Entes gubernamentales: 1.549 personas (25%). Las alcaldías, autoridades ambientales y otras entidades fueron las más activas.

3. Jurídicas: 1.062 personas (17%). Un detalle importante es que 557 de estas no reportaron claramente su tipo, lo que podría dificultar un análisis más específico.

Hay una cantidad importante de registros no identificados (931) y un grupo menor de anónimos (61). Los entes de control (como Fiscalía, Procuraduría, etc.) y la rama judicial apenas suman 13 y 6 personas respectivamente, lo que muestra muy baja participación de esas entidades.

3.2.1. Peticiones Veedurías ciudadanas

Teniendo en cuenta la importancia de la labor de las veedurías como mecanismos fundamentales para promover la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, se ha realizado un análisis detallado del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el período, evidenciando que durante el periodo se recibieron 21 peticiones de veedurías ciudadana y se detallan a continuación:

	Enero	Febrero	Marzo	Total
Gestionadas	6	4	6	16
En proceso de gestión	0	2	3	5
Total recibidas	6	6	9	21

Tabla 4. Radicación peticiones de veedurías ciudadanas. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de marzo de 2025.

3.3. Tiempo de gestión de las PQRSD

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y en el marco de la atención a la ciudadanía, a continuación, se presenta el balance de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre del año 2025. Este informe refleja el comportamiento institucional frente al volumen de solicitudes recibidas, la eficiencia en su trámite y el cumplimiento de los tiempos legales establecidos para su atención. La información consolidada permite identificar fortalezas, rezagos y oportunidades de mejora en los procesos de respuesta y gestión de trámites por parte de las diferentes dependencias del Ministerio.

Trámites	Total recibidas trimestre	Cantidad gestionadas	En término	% en término	Fuera de tiempo	% fuera de tiempo
Denuncia	4	4	4	100%	0	0%
No identificado	127	114	65	57%	49	43%
Petición de Congresistas	242	144	62	43%	82	57%
Petición: Consulta de Fondo	206	121	79	65%	42	35%
Petición: presentada por periodistas	17	15	6	40%	9	60%
Petición: Solicitud de copias de Documentos	38	31	14	45%	17	55%
Petición: Solicitud entre Autoridades	246	162	87	54%	75	46%
Petición: Solicitud General	4343	3350	2137	64%	1213	36%
Queja	3	2	0	0%	2	100%
Reclamo	1	1	1	100%	0	0%
Sugerencia	3	3	2	67%	1	33%
Traslados por Competencia	1011	999	779	78%	220	22%
TOTAL	6241	4946	3236		1710	

Tabla 5. Cumplimiento de respuesta a PQRS. Fuente: Informe estadístico PQRS. Corte: 31 de marzo de 2025.

Durante el primer trimestre de 2025, el Ministerio recibió un total de 6.241 comunicaciones clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). De este total, se ha gestionado el 79% (4.946 trámites), lo cual evidencia un esfuerzo institucional importante en materia de respuesta a la ciudadanía. No obstante, del total gestionado, solo el 65% (3.236 trámites) fue resuelto dentro del término legal establecido, mientras que el 35% (1.710 trámites) se resolvió de forma extemporánea, lo que representa un área crítica de mejora en la eficiencia de los tiempos de respuesta.

Las Peticiones Generales, con un plazo legal de respuesta de 15 días hábiles, representaron el volumen más alto, acumulando 4.343 trámites, lo que equivale al 70% del total recibido. Aunque se gestionó el 77% de estas, solo el 64% fue atendido dentro del término legal. El 36% restante fue tramitado fuera de tiempo, lo que sugiere la existencia de cuellos de botella significativos que afectan la oportunidad de respuesta en esta categoría masiva.

Por su parte, los Traslados por Competencia, que deben realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles, fueron la segunda categoría con mayor volumen: 1.011 casos. Se gestionó por parte de la UCGA el 99% (999 casos), de los cuales el 78% fue atendido dentro del término. Este comportamiento es positivo y refleja eficiencia en el proceso de canalización de solicitudes a entidades competentes.

Las Peticiones de Congresistas y aquellas entre Autoridades, con plazos de respuesta de 5 y 10 días hábiles respectivamente, mostraron una baja eficiencia en su gestión. Solo el 43% de las peticiones de congresistas y el 54% de las solicitudes entre autoridades fueron atendidas en tiempo.

Respecto a las Peticiones de Consulta de Fondo, que cuentan con un plazo de 30 días hábiles, se gestionaron dentro del trimestre 121 de las 206 recibidas (59%), y el 65% de estas se resolvieron dentro del término.

Finalmente, trámites como denuncias, quejas, reclamos y sugerencias presentaron un volumen muy bajo durante el trimestre.

4. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en cumplimiento del principio de transparencia y acceso a la información, realiza seguimiento y evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción – PQRSD -. Su finalidad es garantizar el derecho de petición conforme al Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 que establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Por tanto, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en el marco de sus funciones y de la planeación estratégica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y alineado con el Modelo Integrado de Planeación y

Gestión (MIPG), establece la medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD como un mecanismo de mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía.

La calidad de la respuesta se mide a través de criterios estructurados que permiten evaluar el cumplimiento de los estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y pertinencia, garantizando que la información suministrada sea clara, completa y útil para el peticionario, adoptando los siguientes criterios de evaluación:

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a). La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	La respuesta debe ser emitida dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual establece lo siguiente: “Párrafo. 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”
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	En caso de que la petición sea competencia de otra entidad, se debe trasladar a la entidad competente y a la persona que interpuso la petición.

Tabla 6. Criterios de evaluación. Fuente: Guía de medición de la calidad y oportunidad de PQRSD. MinAmbiente.

Así las cosas, de las 6.241 comunicaciones tipificadas como PQRSD, recibidas durante el primer trimestre de 2025, la UCGA tomó una muestra del 2% para evaluar cada uno de los criterios mencionados. A continuación, se desagrega por mes:

	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre
Total PQRSD Radicadas	2014	2257	1970	6241
Muestra evaluada	35	48	47	130
% evaluado	2%	2%	2%	2%

Tabla 7. PQRSD Recibidas Vs Muestra evaluada primer trimestre 2025. Fuente: Matriz calidad y oportunidad PQRSD_UCGA

4.1. Resultados por dependencia y por criterio.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025 se radicaron en total 6.241 PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia). De estas, se evaluó una muestra de 130 respuestas, lo que representa el 2% del total. Aunque esta muestra es pequeña frente a la cantidad total de solicitudes, se tomó de forma proporcional cada mes para garantizar una revisión del desempeño de las diferentes dependencias.

A continuación, se muestra el detalle:

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	OPORTUNIDAD	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
1	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	15	100%	100%	100%	97%	No aplica	99%	1%
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	15	95%	93%	93%	80%	No aplica	90%	10%
3	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	15	100%	100%	100%	97%	No aplica	99%	1%
4	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	15	100%	100%	100%	90%	100%	98%	3%
5	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	11	98%	100%	100%	100%	No aplica	99%	1%
6	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	9	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
7	Despacho del Ministro	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
8	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	OPORTUNIDAD	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
9	Grupo de Contratos	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
10	Grupo de Servicios Administrativos	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
11	Grupo de Talento Humano	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
12	Grupo de Tesorería	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
13	Oficina Asesora de Planeación	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
14	Oficina de Asuntos Internacionales	3	100%	100%	73%	100%	No aplica	93%	7%
15	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
16	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
17	Secretaría General	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
18	Subdirección Administrativa y Financiera	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
19	Subdirección de Educación y Participación	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
20	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	3	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
21	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	2	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
22	Grupo de Comunicaciones	2	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
23	Oficina de Control Interno	2	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
24	Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	1	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%
25	Grupo de Gestión Documental	1	100%	100%	100%	100%	No aplica	100%	0%

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	OPORTUNIDAD	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
TOTAL POR CRITERIOS		130	100%	100%	99%	99%	100%	99%	1%

Tabla 8. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad. Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRSD. Primer trimestre 2025.

Los resultados generales detallados en la tabla muestran un buen desempeño por parte de las áreas encargadas de responder estas solicitudes. Al analizar la calidad de las respuestas, se exponen las siguientes observaciones de acuerdo al orden presentado de los criterios de los criterios de evaluación:

El 100% de las respuestas evaluadas fueron completas o resolvieron el tema de fondo, lo que significa que se brindó una respuesta clara y adecuada a la solicitud ciudadana.

También, el 100% fueron objetivas y motivadas, es decir, bien justificadas con argumentos o normas.

El 99% fueron claras y precisas, lo que indica que, en casi todos los casos, la persona que recibió la respuesta pudo entender fácilmente la información.

Finalmente, el 99% de las respuestas se dieron dentro del tiempo establecido, lo que muestra un cumplimiento muy alto en los tiempos de respuesta.

Al revisar los resultados por dependencias, se destaca que la mayoría obtuvo un desempeño perfecto (100%) en todos los aspectos evaluados. Sin embargo, hay algunos casos que requieren especial atención para mejorar:

La Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos tuvo un desempeño más bajo en los cuatro aspectos, especialmente en la oportunidad de lo respondido, que fue del 80%. Esto sugiere que algunas respuestas no fueron entregadas a tiempo y deben fortalecerse los tiempos de respuesta.

La Oficina de Asuntos Internacionales tuvo un 73% en el criterio de respuesta clara y precisa, lo que indica que se deben mejorar los textos de las respuestas para que cualquier persona pueda entenderlos fácilmente.

Respecto a las peticiones radicadas por personas que hacen veeduría ciudadana, se evidencia que en el mes de marzo hubo un incremento de peticiones, con respecto a los meses anteriores que se mantuvieron estables con 6 peticiones radicadas.

5. Conclusiones

- El correo electrónico es, por amplio margen, el canal más usado, con más de 8 de cada 10 comunicaciones recibándose por este medio.
- El uso del Formulario Web y la Ventanilla Única, aunque menor, muestra crecimiento sostenido, lo que podría indicar mayor accesibilidad o confianza de los ciudadanos en estos canales.
- El análisis evidencia que la ciudadanía, a través de personas naturales, es el principal actor emisor de PQRS, seguido por las entidades del Estado. Así mismo, se identifica un número importante de comunicaciones sin datos de identificación, lo que limita el alcance de acciones de mejora basadas en caracterización de usuarios.
- La evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, refleja que durante el periodo reportado se tiene un promedio general de cumplimiento del 99% respecto a los criterios de evaluación establecidos.

Atentamente,

ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

Coordinador Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Fecha: 8 de mayo de 2025

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA

Insumos: Equipo de canales de primer contacto, equipo direccionamiento, Sistema de Gestión Documental-ARCA, Equipo de seguimiento PQRS.

Revisó: Andrea Liliana Carrillo – Profesional Especializado UCGA