



# **INFORME DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS**

**PERIODO CUARTO TRIMESTRE 2024**

**1 DE OCTUBRE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANÍA**

**JUNIO, 2025**

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Comunicaciones oficiales recibidas .....	3
2.2. Tipos de comunicación.....	4
3. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD. ....	5
3.1. Metodología.....	5
3.2. Resultados .....	6
3.2.1    Resultados por criterio.....	7
3.2.1.1. Criterio de respuesta completa.....	9
3.2.1.2. Criterio de respuesta objetiva. ....	10
3.2.1.3. Criterio de respuesta clara. ....	11
3.2.1.4. Criterio de oportunidad o tiempo de respuesta. ....	12
3.2.2    Resultado general.....	13
4. Conclusiones .....	14

## 1. Introducción

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.

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.

La entidad cuenta con los canales siguientes canales que son el mecanismo mediante el cual la ciudadanía radica sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias – PQRSD:

- Ventanilla física de correspondencia.
- Correo electrónico [info@minambiente.gov.co](mailto:info@minambiente.gov.co)
- Correo electrónico [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co), para la recepción de notificaciones de procesos judiciales.
- [soytransparente@minambiente.gov.co](mailto:soytransparente@minambiente.gov.co), para recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción.
- Formulario web PQRSD.

Durante el cuarto trimestre del año 2024, el Ministerio recibió 16.988 comunicaciones oficiales distribuidas así:

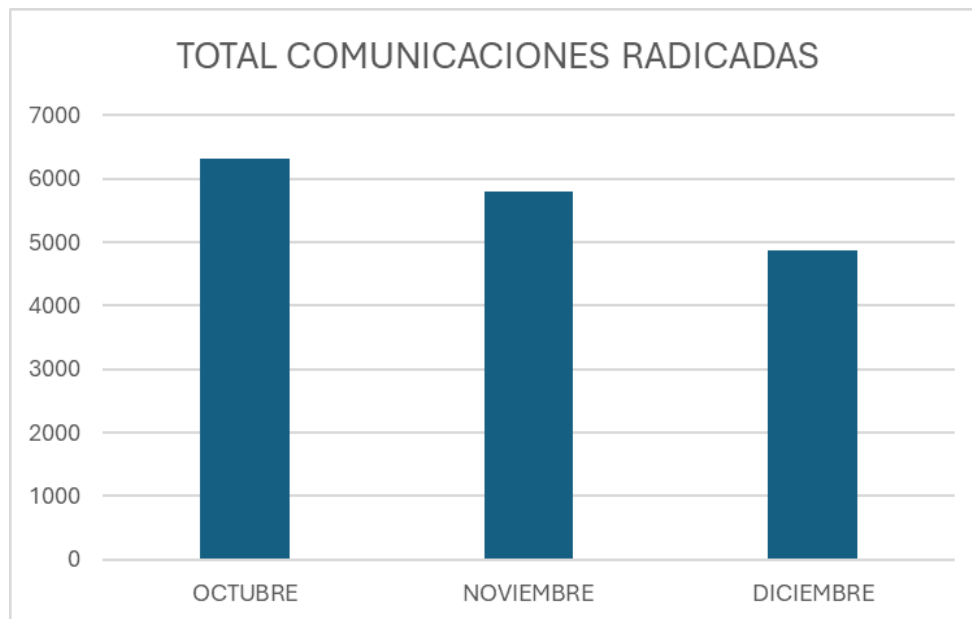


Ilustración 1. Comunicaciones oficiales radicadas en el cuarto trimestre 2024. Fuente: Sistema de Gestión Documental-ARCA.  
Corte: 31 de diciembre de 2024.

## 2.2. Tipos de comunicación.

Durante el primer trimestre del año se radicaron un total de 16.988 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Entes de Control	147	115	103

<b>Otras comunicaciones oficiales</b>	2319	2243	2332
<b>Permiso Sindical</b>	2	4	1
<b>PQRSD</b>	2473	2241	1502
<b>Procesos Judiciales</b>	1294	1136	876
<b>Proyectos Oficina Asesora de Planeación</b>	57	46	36
<b>Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)</b>	0	0	1
<b>Trámites Ambientales</b>	28	21	12
<b>TOTAL</b>	<b>6320</b>	<b>5806</b>	<b>4863</b>

Tabla 1. Tipo de comunicaciones. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2024.

Durante el trimestre reportado, se observa que las comunicaciones oficiales fueron el tipo de comunicación más frecuente, con un acumulado de 6.894 registros, representando el 41% del total trimestral. Le siguen PQRSD con 6.216, que representa el 37%, y los procesos judiciales, que alcanzaron 3.306, que representan el 19%. Las categorías restantes tienen una participación mucho menor: Entes de Control sumó 365 comunicaciones, proyectos de Planeación totalizaron 139, trámites ambientales fueron 61, y los permisos sindicales llegaron apenas a 7 en los tres meses.

Por lo anterior, se puede concluir que la mayoría de las comunicaciones radicadas están relacionadas con comunicaciones oficiales, PQRSD 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.

### 3. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

#### 3.1. Metodología

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, es la dependencia responsable de realizar el análisis de calidad de las respuestas emitidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a las PQRSD presentadas por personas naturales o jurídicas. El objetivo de la evaluación es identificar las acciones necesarias para que las respuestas cumplan con los criterios de calidad establecidos por la UCGA en la Guía de Medición de calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas.

A través de estos criterios estructurados también evaluamos los estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y pertinencia, garantizando que la información suministrada sea clara, completa y útil para el peticionario.

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 parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual establece lo siguiente: “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”
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 2. Criterios de evaluación. Fuente: Guía de medición de la calidad y oportunidad de PQRS. MinAmbiente**

### 3.2. Resultados

Durante el cuarto trimestre de 2024, el Ministerio recibió un total de 16.988 comunicaciones oficiales, de las cuales 6.216 equivalentes al 37%, correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). 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.

Así las cosas, del total de comunicaciones tipificadas como PQRSD, recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, la UCGA tomó una muestra del 2% para evaluar cada uno de los criterios mencionados. A continuación, se desagrega por mes:

	Octubre	Nov	Dic	Total, trimestre
<b>Total PQRSD Radicadas</b>	2473	2241	1502	6216
<b>Muestra evaluada</b>	45	46	42	133
<b>% evaluado</b>	2%	2%	3%	2%

**Tabla 3. PQRS Recibidas Vs Muestra evaluada cuarto trimestre 2024. Fuente: Matriz calidad y oportunidad PQRS\_UCGA**

### 3.2.1 Resultados por criterio

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024 se radicaron en total 6.216 PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia). De estas, se evaluó una muestra de 133 respuestas, lo que representa el 2% del total. La muestra se tomó de forma proporcional cada mes para garantizar una revisión del desempeño de las diferentes dependencias.

A continuación, se muestra el detalle:

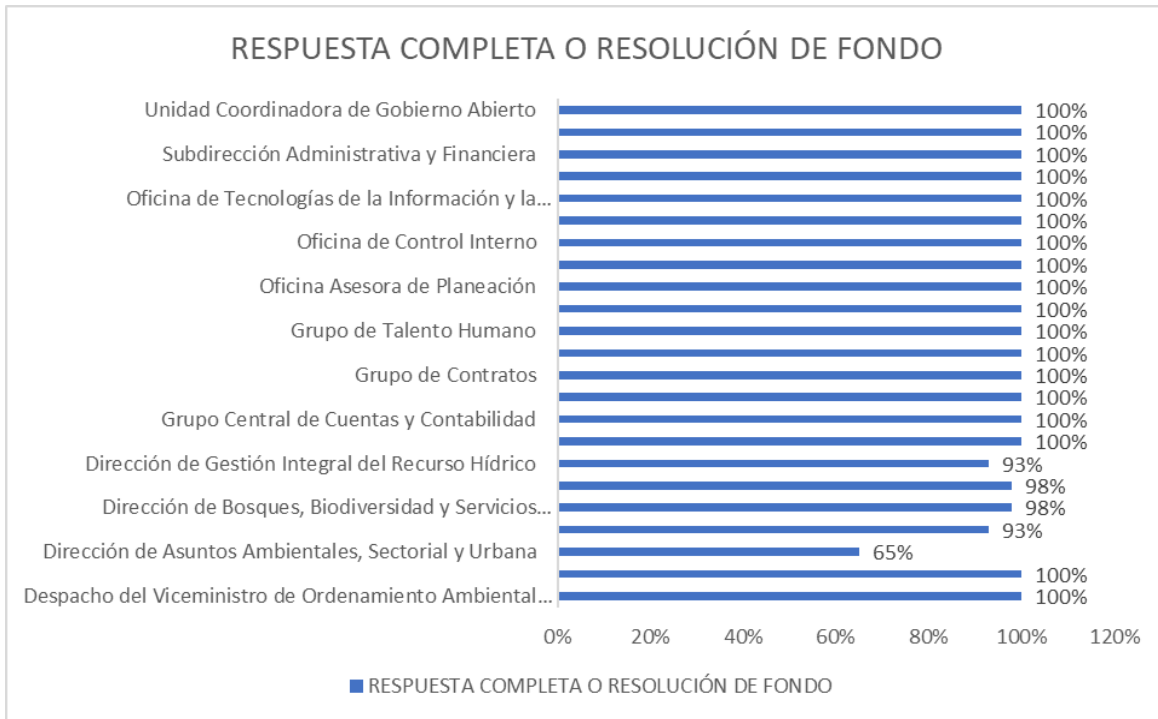
No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
1	Despacho del Ministro	3	100%	100%	100%	100%	100%
2	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	3	100%	87%	87%	100%	93%
3	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	3	100%	87%	87%	77%	88%
4	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	15	65%	93%	93%	90%	85%
5	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	15	93%	87%	87%	77%	86%
6	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	15	98%	93%	93%	80%	91%
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	15	98%	93%	93%	67%	88%
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	15	93%	87%	93%	70%	86%
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	12	100%	100%	100%	87%	97%
10	Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	1	100%	67%	67%	100%	83%

11	Grupo de Comunicaciones	1	100%	100%	100%	100%	100%
12	Grupo de Contratos	3	100%	87%	87%	50%	81%
13	Grupo de Servicios Administrativos	2	100%	100%	100%	100%	100%
14	Grupo de Talento Humano	3	100%	87%	267%	77%	133%
15	Grupo de Tesorería	3	100%	100%	100%	50%	88%
16	Oficina Asesora de Planeación	3	100%	87%	87%	77%	88%
17	Oficina de Asuntos Internacionales	2	100%	87%	87%	100%	93%
18	Oficina de Control Interno	1	100%	100%	100%	100%	100%
19	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	3	100%	100%	100%	100%	100%
20	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	100%	87%	87%	100%	93%
21	Secretaría General	3	100%	87%	87%	100%	93%
22	Subdirección Administrativa y Financiera	3	100%	87%	87%	77%	88%
23	Subdirección de Educación y Participación	3	100%	100%	100%	77%	94%
24	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	3	100%	67%	67%	100%	83%
<b>TOTAL POR CRITERIOS</b>		<b>133</b>	<b>98%</b>	<b>90%</b>	<b>98%</b>	<b>86%</b>	<b>93%</b>

**Tabla 4. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad. Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRSD. Primer trimestre 2025.**



### 3.2.1.1. Criterio de respuesta completa



**Ilustración 2. Porcentaje de respuestas completas por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

De las 24 dependencias evaluadas, 19 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que más del 80% de las áreas evaluadas responden o resuelven completamente todas las solicitudes que les llegan, lo que refleja un alto compromiso institucional con la gestión eficaz, brindando así una respuesta clara y adecuada a la solicitud ciudadana.

En contraste con lo anterior, se evidenció que la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, obtuvo un 65% de cumplimiento en la calificación del criterio, evidenciando oportunidades de mejora en áreas técnicas.

El promedio general de este criterio es del 98%, es decir, las respuestas escritas que se han dado a la ciudadanía con respecto a sus solicitudes, han sido resueltas de forma completa.

### 3.2.1.2. Criterio de respuesta objetiva.



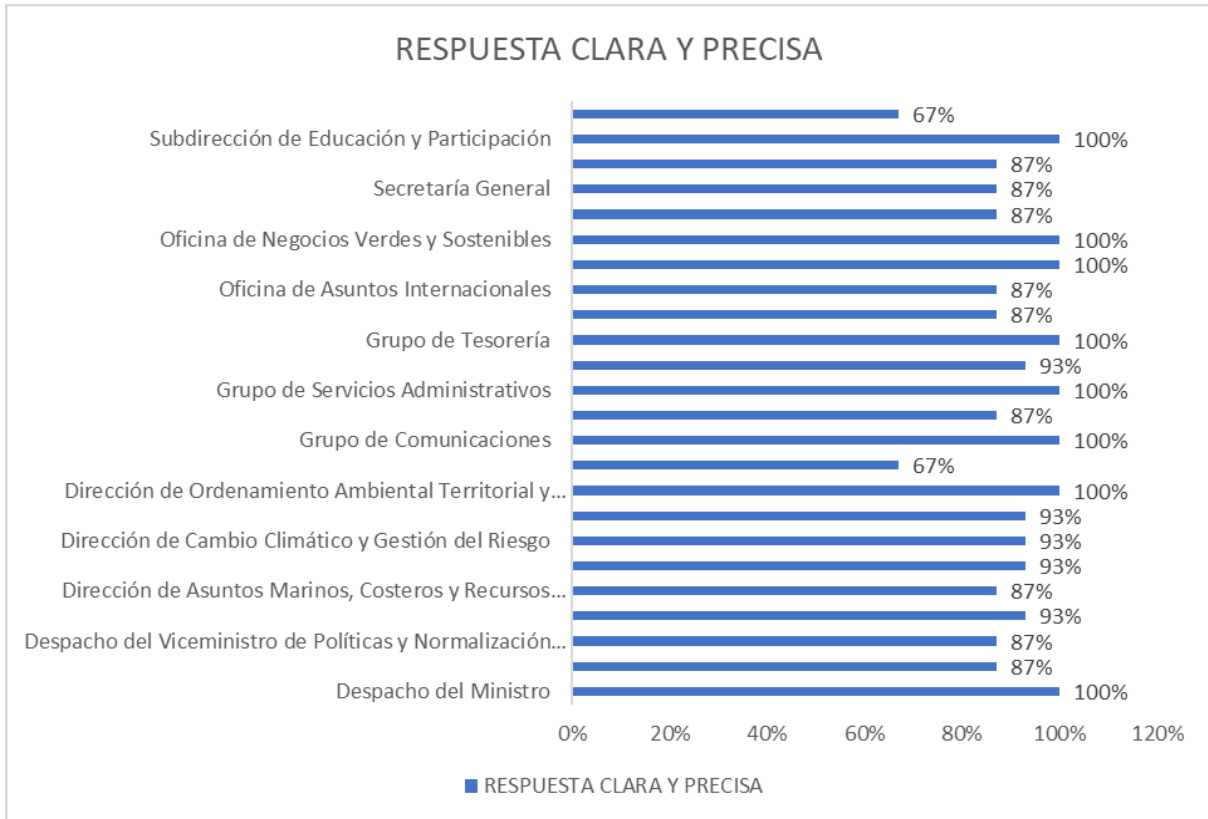
**Ilustración 3. Porcentaje de respuestas objetivas. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRS, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

Ocho áreas alcanzan el 100%, lo que indica que todas sus respuestas están bien estructuradas, justificadas y motivadas. Entre ellas destacan: Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, Oficina de Control Interno, Grupo de Tesorería, Grupo de Comunicaciones, Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y SINA, Despacho de la Ministra, Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Contratos.

Entre tanto, catorce dependencias se ubican en un rango entre 87% y 93%, lo que indica un buen desempeño general, pero con margen de mejora.

El promedio general del criterio es del 90%, es decir, que esa es la muestra de respuestas a la ciudadanía que están estructuradas, justificadas y motivadas.

### 3.2.1.3. Criterio de respuesta clara.



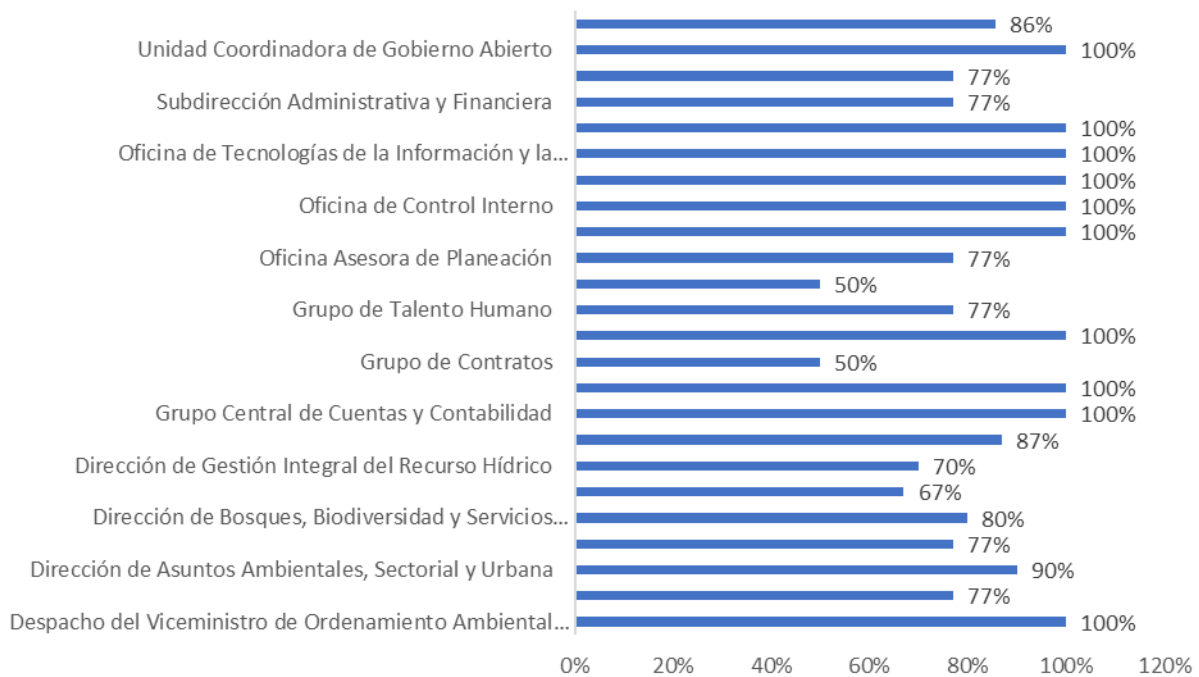
**Ilustración 4. Porcentaje de respuestas claras. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

Del total de dependencias evaluadas, seis dependencias tienen un porcentaje de cumplimiento del 100%, es decir, que han dado a la ciudadanía respuestas escritas precisas, coherentes y en lenguaje claro.

Entre tanto, dieciseis dependencias que son la mayoría, presentan un rango de cumplimiento entre el 87% y 93%.

En conclusión, el promedio general de cumplimiento es del 91%, lo que indica que la mayoría de las respuestas emitidas son comprensibles, directas y sin tecnicismos que confundan al peticionario, ayudando así a generar confianza en la entidad y a que la ciudadanía reciban información útil y confiable desde la primera comunicación.

### 3.2.1.4. Criterio de oportunidad o tiempo de respuesta.



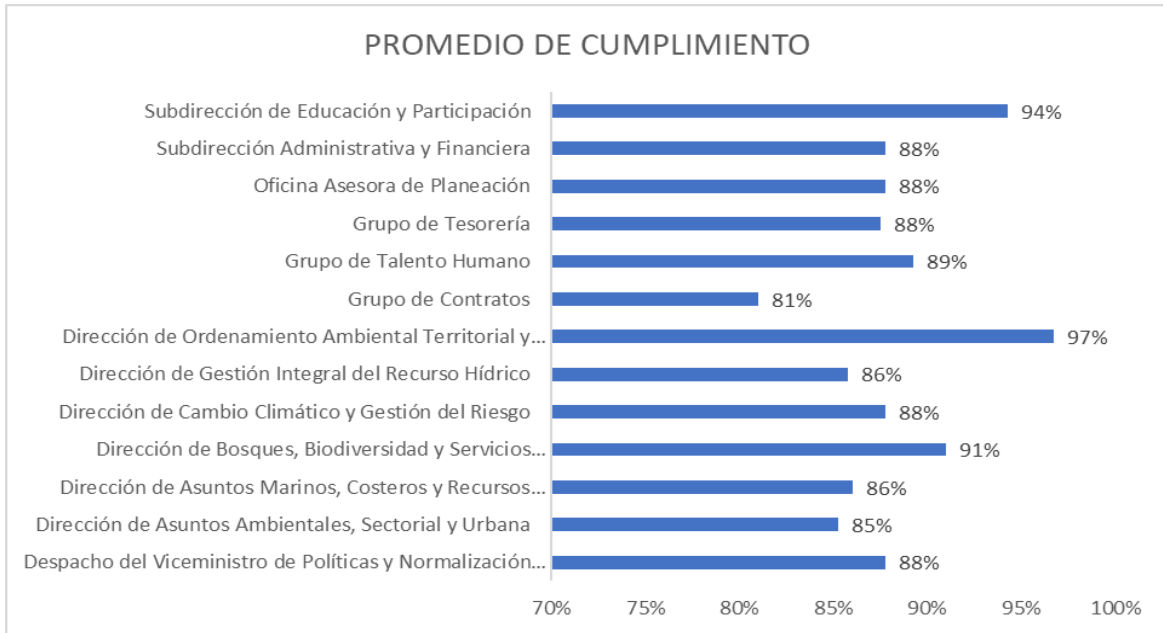
**Ilustración 5. Porcentaje de respuestas oportunas. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRS, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

De las 24 dependencias evaluadas, 11 dependencias (46%) lograron el 100% de oportunidad en los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, lo que revela buenas prácticas internas en términos de gestión del tiempo y respuesta institucional.

Entre tanto, el 54% (13 dependencias) tienen calificación del criterio de oportunidad por debajo del 90% y hasta el 50%, lo que evidencia oportunidad de mejora con respecto a la capacidad técnica, operativa y gestión del tiempo para emitir respuestas a la ciudadanía dentro de los términos establecidos por la Ley.

En general, el 86% de las respuestas se entregaron dentro del plazo establecido, lo que evidencia un buen conocimiento sobre los tiempos de respuesta y una adecuada gestión de las peticiones, aunque aún existen aspectos por mejorar.

### 3.2.2 Resultado general.



**Ilustración 6. Resultado general por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRS, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

Al revisar los resultados por dependencias, se destaca que las cinco dependencias tuvieron un desempeño perfecto (100%) en todos los aspectos evaluados. Sin embargo, hay algunos casos que requieren especial atención para mejorar. A continuación, se detallan los cumplimientos:

Rango de cumplimiento (%)	Número de dependencias	Dependencias destacadas
<b>100% (Excelente)</b>	5	Despacho de la Ministra, Grupo de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Oficina de Negocios Verdes, Grupo de Servicios Administrativos.
<b>95% - 99% (Muy alto)</b>	1	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.
<b>90% - 94% (Alto)</b>	6	Secretaría General, Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio, Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, Oficina de Asuntos Internacionales, Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Subdirección de Educación y Participación.

<b>85% - 89% (Aceptable)</b>	9	Oficina de Planeación, Grupo de Tesorería, Dirección de Asuntos Marinos, Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental, Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, Grupo de Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera.
<b>Menor a 85% (Bajo)</b>	3	Grupo Central de Cuentas, Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Grupo de Contratos.

**Tabla 5. Rangos de cumplimiento general. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRS, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.**

El análisis del promedio de cumplimiento refleja que el Ministerio cuenta con un desempeño general del 91%, con varias dependencias gestionando las peticiones ciudadanas de manera óptima. No obstante, existen casos puntuales que requieren atención y fortalecimiento para garantizar el mismo nivel de calidad en toda la entidad.

#### 4. Conclusiones

- El porcentaje de las respuestas completas dadas por el Ministerio a las peticiones ciudadanas es del 98%, lo que muestra que la gran mayoría de las dependencias están respondiendo adecuadamente a las solicitudes, proporcionando información suficiente y resolviendo lo requerido en el fondo del asunto.
- El porcentaje de las respuestas que son objetivas y motivadas es del 90%, lo que indica que la mayoría de las respuestas están fundamentadas en normas, hechos y argumentos válidos, lo que contribuye a la transparencia y legitimidad de las decisiones. No obstante, este porcentaje refleja que aún existen oportunidades para mejorar que se irán implementando en cada una de las áreas.
- El porcentaje de respuestas claras y precisas que el Ministerio emite a la ciudadanía es del 91%. Este resultado refleja que las respuestas son, en general, comprensibles, redactadas en lenguaje claro e inclusivo, facilitando su interpretación por parte de la ciudadanía.
- El 86% de las peticiones ciudadanas son respondidas dentro de los términos de Ley. Es el criterio con porcentaje más bajo, por tanto, se está fortaleciendo los mecanismos de control, procedimientos de gestión de peticiones y capacitación a servidores de la entidad en la materia.

- e) El promedio general de cumplimiento es del 91%, lo que evidencia un buen nivel de cumplimiento institucional, reflejando esfuerzos sostenidos por parte de las dependencias en responder de forma clara, completa, y en la mayoría de los casos, oportuna.

Atentamente,

**ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO**

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

Fecha: 4 de junio de 2025

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA

Insumos: Equipo de seguimiento a PQRSD de la UCGA. Joli González y Natalia Mejia

Revisó: Andrea Liliana Carrillo Coronado – Profesional Especializado UCGA