

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

PERIODO PRIMER TRIMESTRE 2025

1 DE ABRIL DE 2025 AL 30 DE JUNIO DE 2025

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANÍA

JULIO, 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
2.2.1. Solicitudes de acceso a la información.....	6
2.2.2 Gestión de traslados	6
2.3. Distribución por tipo de trámite	8
2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.....	8
3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- ..	9
3.1. Gestión por dependencia	9
3.2. Calidad de peticionario.....	10
3.3. Veedurías ciudadanas.....	12
3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.....	13
4. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.....	14
4.1. Resultados por dependencia.....	15
4.2 Resultados por criterio.....	17
4.2.1. Criterio de respuesta completa.....	17
4.2.2. Criterio de respuesta objetiva.....	18
4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa	19
4.2.4. Criterio tiempo de respuesta	20
5. Conclusiones.....	21

1. Introducción

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

El documento aborda el comportamiento de las comunicaciones oficiales recibidas, incluyendo el medio de recepción, los tipos de comunicaciones, la distribución por trámite y su procedencia geográfica. En segundo lugar, se aborda la gestión institucional de las PQRSD, con un análisis por dependencia, tipo de peticionario y tiempos de respuesta. Finalmente, se incluye una evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes áreas del Ministerio, en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y respeto por los derechos de la ciudadanía.

Este informe se elabora en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia (Artículo 23), que garantiza el derecho a presentar peticiones y a obtener una respuesta en los plazos legales; de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición; de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; del Decreto 1166 de 2016, que establece directrices para la adecuada gestión de las PQRSD en las entidades públicas y finalmente de la Resolución 1019 de 2023 por la cual se establecen las funciones de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, entre las que se establece implementar políticas, normatividad, y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y las solicitudes de acceso a la información, promoviendo la efectividad expresada en oportunidad y calidad de las respuesta, de acuerdo a la normatividad vigente.

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 de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía gestiona la recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas por parte de la ciudadanía, a través de los 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.
- Formulario web PQRSD.
- Correo electrónico procesosjudiciales@minambiente.gov.co, para la recepción de notificaciones de procesos judiciales.
- soytransparente@minambiente.gov.co, para recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción.
- Correo electrónico info@minambiente.gov.co

Durante el segundo trimestre del año 2025, en el Ministerio se recibieron 16.238 (dieciséis mil doscientas treinta y ocho) comunicaciones oficiales distribuidas así:

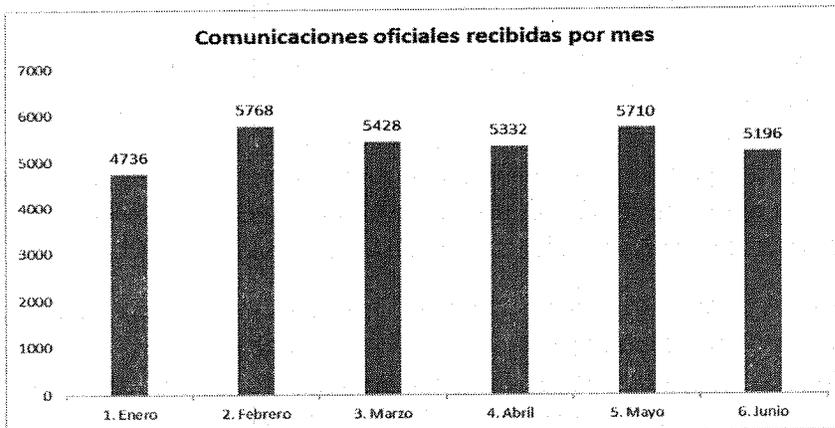


Tabla 1. Comunicaciones radicadas por mes. Ilustración 1. Fuente: Informe Estadístico PQRS del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

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

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta canales de acceso para que la ciudadanía acceda a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información. A continuación, se presenta la preferencia de canales de acceso a la ciudadanía para la radicación de comunicaciones durante el periodo reportado.

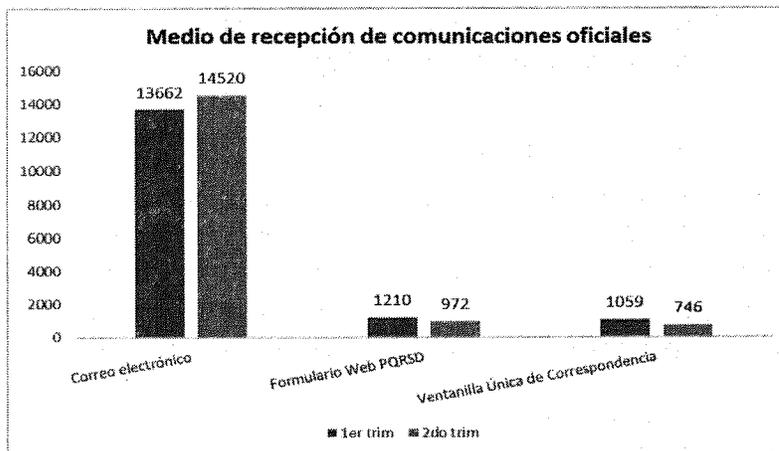


Tabla 2. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción. Fuente: Informe Estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de 16.238 (dieciséis mil doscientas treinta y ocho) comunicaciones a través de correo electrónico, formulario web PQRS y la Ventanilla Única de Correspondencia.

El correo electrónico fue el canal más utilizado, con un total de 14.520 (catorce mil quinientos veinte) comunicaciones, lo que representa el 89% del total general. Le siguieron el formulario web PQRSD, con 972 (novecientas setenta y dos) comunicaciones que representa el 6%, y la Ventanilla Única de Correspondencia, con 746 (setecientas cuarenta y seis) comunicaciones, correspondiente al 5% del total.

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, 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 segundo trimestre del año se radicaron un total de 16.238 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	2do trimestre	%
Entes de Control	385	2%
Otras comunicaciones oficiales	6390	39%
Permiso Sindical	11	0%
PQRSD	5759	35%
Procesos Judiciales	3522	22%
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	88	1%
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	22	0%
Trámites Ambientales	61	0%
Total general	16238	100%

Tabla 3. Tipo de comunicaciones. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

Durante el trimestre reportado, se observa que otras comunicaciones oficiales fueron el tipo de comunicación más frecuente, con un acumulado de 6.390 (seis mil trescientos noventa) registros, representando el 39% del total trimestral. Le siguen las PQRSD con 5.759 (cinco mil setecientos cincuenta y nueve) que representan el 35%, y los procesos judiciales, que alcanzaron 3.522 (tres mil quinientos veintidós) (22%). Las categorías restantes tienen una participación mucho menor, tales como, Entes de Control que sumó 385 comunicaciones, proyectos de Planeación totalizaron 88 (ochenta y ocho), trámites ambientales fueron 61 (sesenta y un), y los permisos sindicales llegaron apenas a 11 (once) 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.

2.2.1. Solicitudes de acceso a la información.

En el marco de lo establecido por la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Ministerio garantiza el derecho fundamental de toda persona a acceder a la información pública en poder de la entidad, promoviendo la transparencia activa, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del control ciudadano.

Durante el trimestre reportado, se recibieron 22 (veintidós) solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron atendidas sin que se presentaran casos de negación. Este resultado refleja el compromiso institucional con la garantía de este derecho y la disposición permanente para brindar información clara, oportuna y completa.

2.2.2 Gestión de traslados

En cumplimiento del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —Ley 1437 de 2011—, las entidades públicas tienen la obligación de garantizar una atención oportuna, eficaz y adecuada a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. En este marco, cuando una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia – PQRSD - es recibida por el Ministerio y seamos competentes para resolverla, se deberá trasladar la petición a la entidad que sí lo sea e informar al peticionario sobre dicha actuación, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755.

Este procedimiento busca asegurar el respeto por los derechos de la ciudadanía y la eficiencia en la gestión administrativa. Por tanto, se presenta la gestión de traslados que el Ministerio ha llevado a cabo:

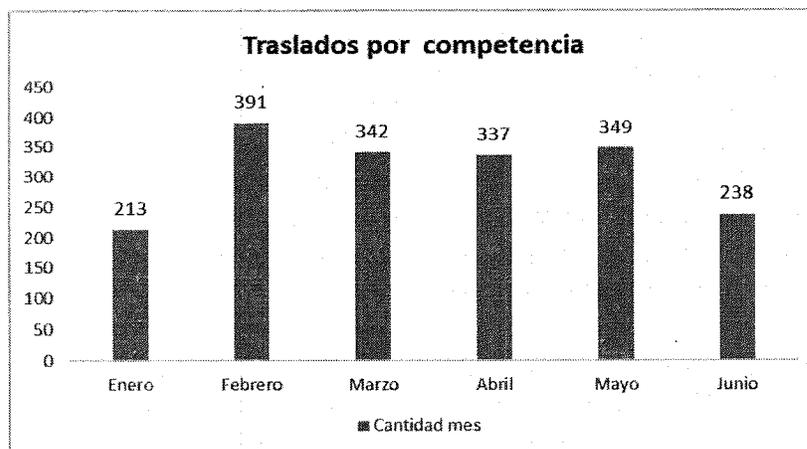


Tabla 4. Traslados por mes. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCCA. Corte: 30 de junio de 2025

A continuación, se presenta un resumen sobre las entidades a las que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible trasladó las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) durante el primer y segundo trimestre del año.

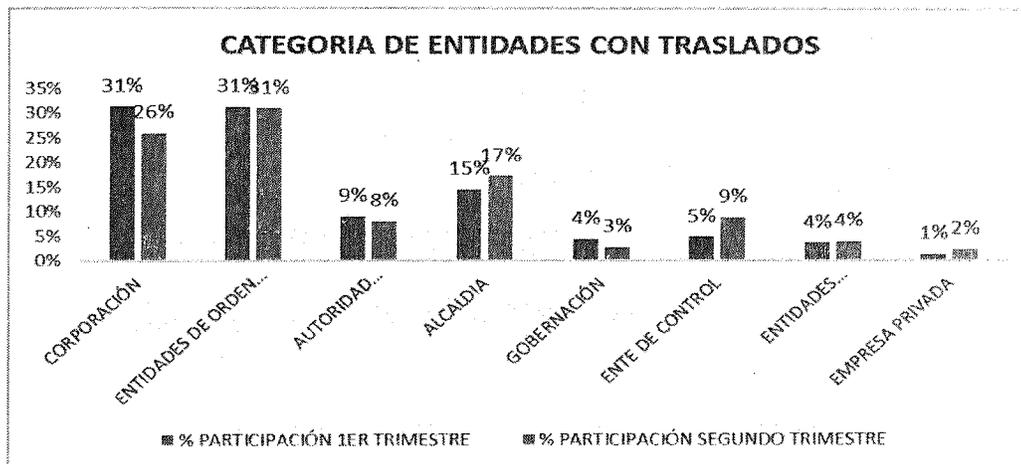


Tabla 5. Categoría de entidades con traslados. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCCA. Corte: 30 de junio de 2025

De acuerdo con los datos, en ambos periodos, la mayoría de los traslados realizados por el Ministerio fueron dirigidos a corporaciones ambientales y a entidades del Gobierno Nacional, cada una con una participación del 31% en el primer trimestre. Sin embargo, en el segundo trimestre, los traslados hacia las corporaciones bajaron al 26%, mientras que los traslados a entidades del Gobierno Nacional se mantuvieron igual. Esto significa que siguen siendo los grupos que más reciben traslados, pero las corporaciones recibieron un poco menos en el segundo trimestre.

Las autoridades ambientales urbanas recibieron una cantidad similar de traslados en los dos trimestres, con un leve descenso del 9% al 8%. Por otro lado, las alcaldías aumentaron su participación, pasando del 15% al 17%, lo cual indica que el Ministerio ha identificado más casos que corresponden a los gobiernos municipales.

En cuanto a las gobernaciones, su participación fue baja y disminuyó ligeramente, del 4% al 3%.

En contraste, los entes de control, como la Procuraduría o la Contraloría, pasaron del 5% al 9%, lo cual muestra que el Ministerio encontró más situaciones que debían ser revisadas o vigiladas por estas entidades.

Las entidades territoriales mantuvieron una participación estable del 4% en ambos trimestres, y la empresa privada pasó del 1% al 2%, aunque su participación sigue siendo baja.

En resumen, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó la mayoría de sus traslados hacia corporaciones ambientales y entidades del Gobierno Nacional. Sin embargo, también se incrementaron los traslados hacia alcaldías y entes de control.

2.3. Distribución por tipo de trámite

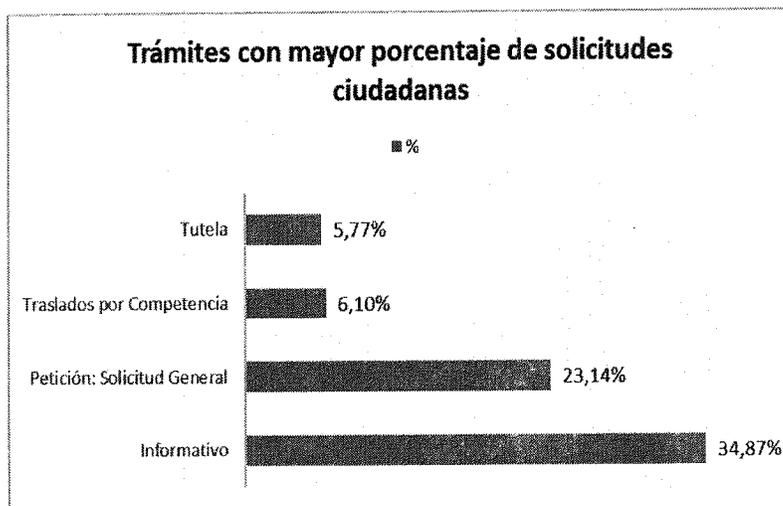


Tabla 6. Distribución tipo de trámite. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

Durante el segundo trimestre del año, se evidenció un comportamiento concentrado en dos tipos de trámites: los informativos y las peticiones de solicitudes generales, los cuales representaron el 58% del total, con participaciones del 34,87% y 23,14% respectivamente. Esta 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 con el 5,77% y traslados por competencia con el 6,10%.

Por otro lado, existe un grupo considerable de trámites con cifras bajas pero estables, que en conjunto representan el 30,11% 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.

2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.

El análisis geográfico de las comunicaciones del segundo trimestre evidencia una marcada concentración en Bogotá D.C., que registró 11.777 (once mil setecientos setenta y siete) trámites, equivalentes al 73% del total nacional.

En comparación, departamentos como Antioquia con 619 comunicaciones y Valle del Cauca con 443 (cuatrocientos cuarenta y tres) comunicaciones solo aportaron un 4% y 3% respectivamente, lo que refleja una participación significativamente menor.

El 21% restante se distribuye entre otros municipios del país, cuya participación individual no supera el 2%. Adicionalmente, durante este periodo no se reportaron interacciones internacionales.

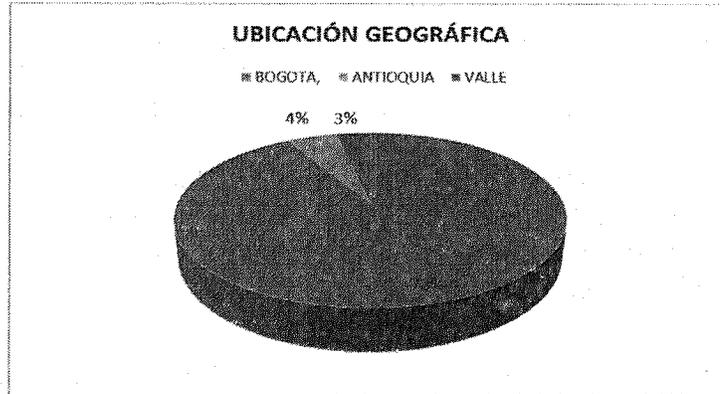


Tabla 7. Ubicación geográfica ciudadanía. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio 2025.

3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-

Durante el segundo trimestre de 2025, el Ministerio recibió un total de 16.238 (dieciséis mil doscientos treinta y ocho) comunicaciones oficiales, de las cuales 5.781 (cinco mil setecientos ochenta y un), equivalente al 35% correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a la información. 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 por dependencia

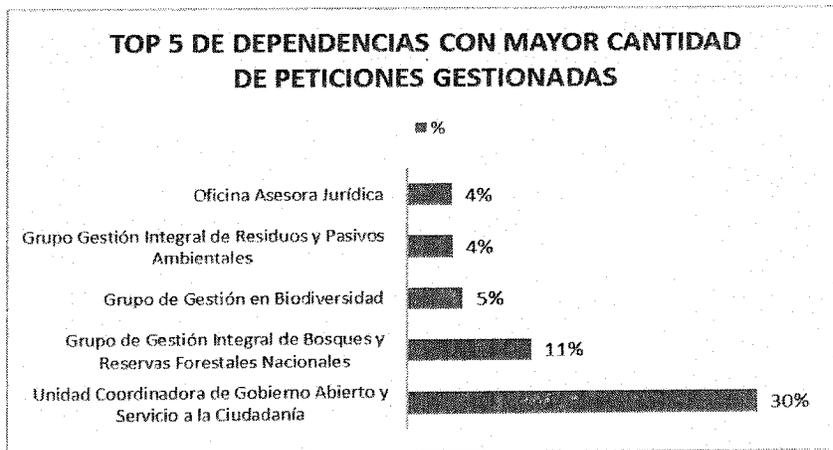


Tabla 8. Gestión PQRSD por dependencias. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

Durante el segundo trimestre, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto lideró la gestión de peticiones con un total de 1.710 (mil setecientos diez) lo que representa un 30% del total registrado.

Le sigue el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales, con 608 (seiscientos ocho) gestiones correspondientes al 11%, reflejando una importante carga operativa asociada a la gestión ambiental y la conservación de los recursos forestales.

En tercer lugar, se ubica el Grupo de Gestión en Biodiversidad con 271 (doscientos setenta y un) gestiones y seguido se encuentra el Grupo Gestión Integral de Residuos y Pasivos Ambientales con 222 (doscientos veinte dos) gestiones, lo que evidencia el enfoque institucional hacia la protección de la diversidad biológica.

Por último, la Oficina Asesora Jurídica gestionó 217 (doscientas respuestas) respuestas a peticiones.

Estas cinco dependencias concentran el 52% 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 32% de ellas reportaron una participación inferior al 3%, mientras que el 4% restante registró una participación por debajo del 1%.

3.2. Calidad de peticionario

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

TIPO DE PERSONA	TIPO POBLACION	4. Abril	5. Mayo	6. Junio	Total gestiones
INDIVIDUAL	Total	26	25	12	63
	Anónimo	26	25	12	63
ENTE SUBERNAMENTAL	Total	398	538	546	1482
	Adscritas Vinculadas	30	38	37	105
	Alcaldía	57	62	44	163
	Autoridades ambientales	86	113	144	343
	Gobernación	7	8	6	21
	Ministerios	52	71	68	191
	Otras Entidades	133	198	215	546
	Presidencia	33	48	32	113
ENTE DE CONTROL	Total		7	15	22
	Contraloría	0	0	1	1

TIPO DE PERSONA	TIPO POBLACION	4. Abril	5. Mayo	6. Junio	Total
	Defensoria	0	0	13	13
	Fiscalia	0	1	0	1
	Procuraduria	0	6	1	7
JURIDICA	Total	372	259	254	885
	Académico	9	8	17	34
	Energético	15	13	9	37
	Industrial	8	10	9	27
	Infraestructura	2	8	5	15
	Minera	1	2	4	7
	No Reporta	220	99	52	371
	Otros	117	118	157	392
	Transporte	0	1	1	2
	Total	736	615	636	1987
NATURAL	Afrocolombiano	21	7	3	31
	Campesino	16	10	13	39
	Indígena	15	9	9	33
	LGTBI	0	3	2	5
	Mestizo	19	26	7	52
	No se identifica	647	536	579	1762
	Palenquera	5	1	3	9
	Veeduría	13	23	20	56
No identificado	Total	483	569	286	1338
	No identificado	483	569	286	1338
RAMA JUDICIAL	Total		4		4
	Corte Suprema de Justicia	0	1	0	1
	Juzgado	0	2	0	2
	Tribunales	0	1	0	1
Total general		2015	2017	1749	5781

Tabla 9. Distribución calidad del peticionario. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

Durante el trimestre de abril a junio se registraron un total de 5.781 (cinco mil setecientos ochenta y un) participaciones. Los tres grupos con mayor participación:

- a) Los entes gubernamentales tales como, alcaldías, autoridades ambientales y otras entidades fueron las más activas, acumulando 1.482 (mil cuatrocientos ochenta y dos) registros, lo que representa el 25,6% del total general.

- b) Las personas naturales, sumaron 1.987 (mil novecientos ochenta y siete) registros que representan un 34,4%. No obstante, el 88% de estas personas se identificaron como "no se identifica", lo que limita el análisis detallado de poblaciones específicas. Aun así, destacan 56 (cincuenta y seis) participaciones de veedurías y algunos grupos étnicos como mestizos, campesinos, indígenas y afrocolombianos.
- c) Las personas jurídicas registraron 885 (ochocientos ochenta y cinco) participaciones que representa el 15,3%.

Finalmente, la participación anónima fue mínima, con solo 63 (sesenta y tres) registros.

3.3. Veedurías ciudadanas

Las veedurías son organizaciones creadas por la ciudadanía para vigilar cómo las entidades públicas hacen su trabajo, cómo se manejan los recursos y si se están cumpliendo las normas. Este derecho está respaldado por la Constitución de Colombia, que en su artículo 270 ¹reconoce la importancia del control ciudadano sobre la administración pública.

La Ley 850 de 2003 ²explica cómo deben funcionar las veedurías y establece que las entidades públicas deben entregarles la información que soliciten, siempre que esté relacionada con lo que están vigilando. Además, la Ley 1755 de 2015 garantiza el derecho de cualquier persona o grupo a presentar peticiones ante las autoridades y recibir una respuesta clara, completa y dentro de los plazos establecidos. Las veedurías tienen este mismo derecho, como cualquier ciudadano.

También la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia, obliga a las entidades públicas a facilitar el acceso a la información que tienen, y reconoce a las veedurías como actores importantes para ejercer ese derecho.

En cumplimiento de lo anterior, se ha realizado un análisis detallado del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el período, evidenciando que se recibieron 56 peticiones de veedurías ciudadanas y se detallan a continuación:

	Abril	Mayo	Junio	Total
Gestionadas	12	13	14	39
En proceso de gestión	1	10	6	17
Total recibidas	13	23	20	56

Tabla 10. Radicación peticiones de veedurías ciudadanas. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de junio de 2025.

¹ **ARTICULO 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

² Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas

3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD y a las solicitudes de acceso a la información, la UCGA monitorea y reporta a la Oficina Asesora de Planeación el indicador denominado "*Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD*"; lo que permite identificar posibles riesgos operativos o administrativos que puedan afectar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Este indicador tiene como meta que el 100% de las respuestas emitidas por el Ministerio cumplan con los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando así el respeto por los derechos de la ciudadanía y una gestión pública eficiente y oportuna.

En ese sentido, a continuación, se presenta el estado del indicador a nivel institucional:

MES	CANTIDAD RESPUESTAS EN TÉRMINOS DE LEY	CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Enero	870	2014	43%
Febrero	1263	2257	56%
Marzo	1038	1970	53%
Abril	1102	2015	55%
Mayo	803	2017	40%
Junio	646	1749	37%
Total	5722	12022	48%

Tabla 11. Estado indicador de Cumplimiento de términos legales en respuestas a peticiones ciudadanas. Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 30 de Junio de 2025

Durante el primer semestre del año, el Ministerio ha mantenido un esfuerzo sostenido en la atención a las peticiones ciudadanas, registrando un total de 12.022 (doce mil veintidós) peticiones recibidas entre enero y junio. De estas, 5.722 (cincomil setecientos veintidós) fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, lo que representa un avance del 48% en el cumplimiento del indicador legal de tiempos de respuesta.

Si bien este resultado evidencia que existen oportunidades de mejora, también refleja el compromiso institucional con la atención y resolución de las solicitudes, especialmente considerando el volumen significativo de requerimientos gestionados. Es importante destacar que, en varios meses, como febrero con el 56% de cumplimiento y abril con el 55%, se alcanzaron niveles de cumplimiento superiores al promedio semestral, lo cual evidencia que sí existen capacidades y buenas prácticas que pueden ser fortalecidas y replicadas en toda la entidad.



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 las respuestas se evalúa mediante criterios definidos que permiten medir si cumplen con los estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y pertinencia. Esto garantiza que la información entregada a la ciudadanía sea clara, completa y útil. Para ello, se aplican 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.



No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
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"

Tabla 12. Criterios de evaluación. Fuente: Guía de medición de calidad y oportunidad MinAmbiente.

4.1. Resultados por dependencia.

Durante los meses de abril y mayo de 2025 se radicaron en total 4.012 (cuatro mil doce) PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia). De estas, se evaluó una muestra de 87 (ochenta y siete) 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.

	Abril	Mayo	Total Bimestre
Total PQRSD Radicadas	2006	2006	4012
Muestra evaluada	43	44	87
% evaluado	2%	2%	2%

Tabla 13. PQRSD Recibidas Vs Muestra evaluada abril y mayo 2025. Fuente: Matriz calidad y oportunidad PQRSD_UCGA

A continuación, se muestra el detalle por dependencia, que en general muestran un buen desempeño:

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	TIEMPO DE RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
1	Despacho de la Ministra	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
2	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	2	100%	100%	100%	27%	78%	22%
3	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
4	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana.	10	93%	93%	93%	47%	79%	21%

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	TIEMPO DE RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
5	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	6	100%	93%	93%	87%	94%	6%
6	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	10	100%	93%	93%	87%	94%	6%
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	10	100%	100%	100%	63%	89%	11%
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	8	100%	93%	93%	53%	84%	16%
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	10	100%	93%	93%	93%	96%	4%
10	Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
11	Grupo de Comunicaciones	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
12	Grupo de Contratos	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
13	Grupo de Servicios Administrativos	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
14	Grupo de Talento Humano	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
15	Grupo de Tesorería	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
16	Oficina Asesora de Planeación	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
17	Oficina de Asuntos Internacionales	2	100%	100%	100%	63%	89%	11%
18	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
19	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
20	Secretaría General	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
21	Subdirección Administrativa y Financiera	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
22	Subdirección de Educación y Participación	2	75%	100%	100%	63%	79%	21%
23	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	2	100%	87%	73%	100%	94%	6%
24	Grupo de Gestión Documental	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
TOTAL POR CRITERIOS		86	99%	96%	97%	86%	95%	5%

Tabla 14. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad. Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRSD. Abril y 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

4.2 Resultados por criterio.

4.2.1. Criterio de respuesta completa

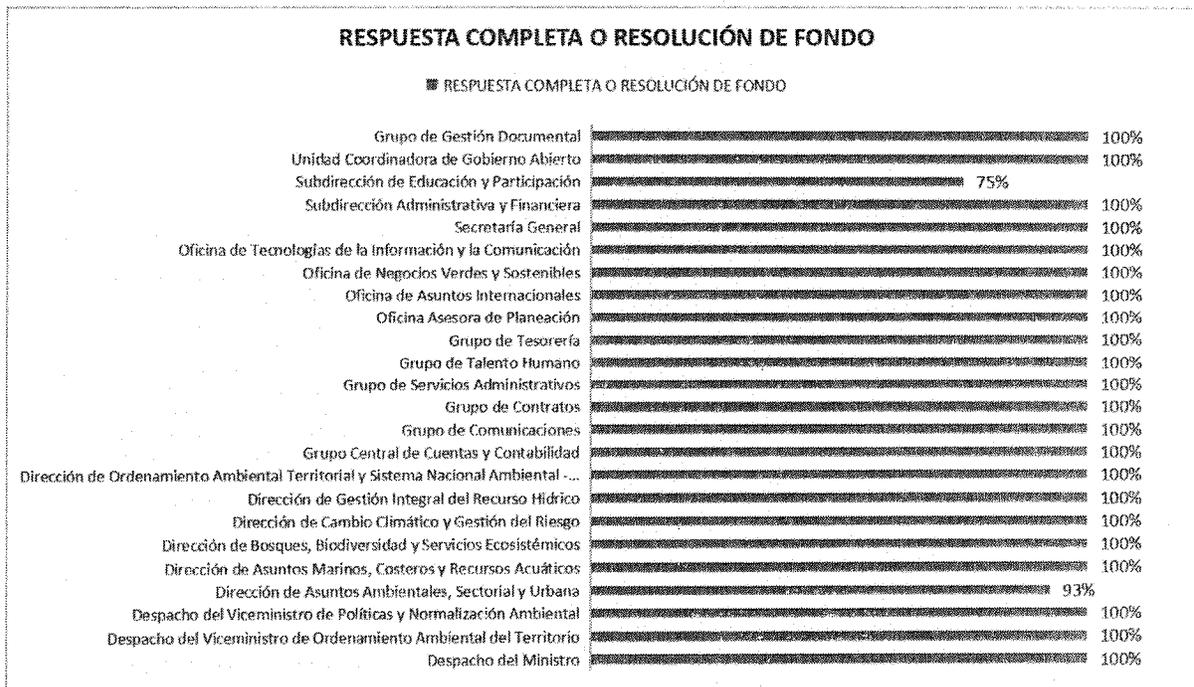


Tabla 15. Porcentaje de respuestas completas por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 24 dependencias evaluadas, 22 (veinte dos) dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que más del 91% de las áreas evaluadas responden o resuelven completamente 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.

No obstante, la Subdirección de Educación y Participación obtuvo el 75%, este resultado indica que en algunas de sus respuestas no se abordó completamente el fondo del requerimiento, lo cual es un aspecto de mejora para evitar reprocesos o insatisfacción ciudadana.

El promedio general de este criterio es del 99%, es decir, las respuestas escritas que se han dado a la ciudadanía con respecto a sus solicitudes han sido resueltas de forma completa.



4.2.2. Criterio de respuesta objetiva

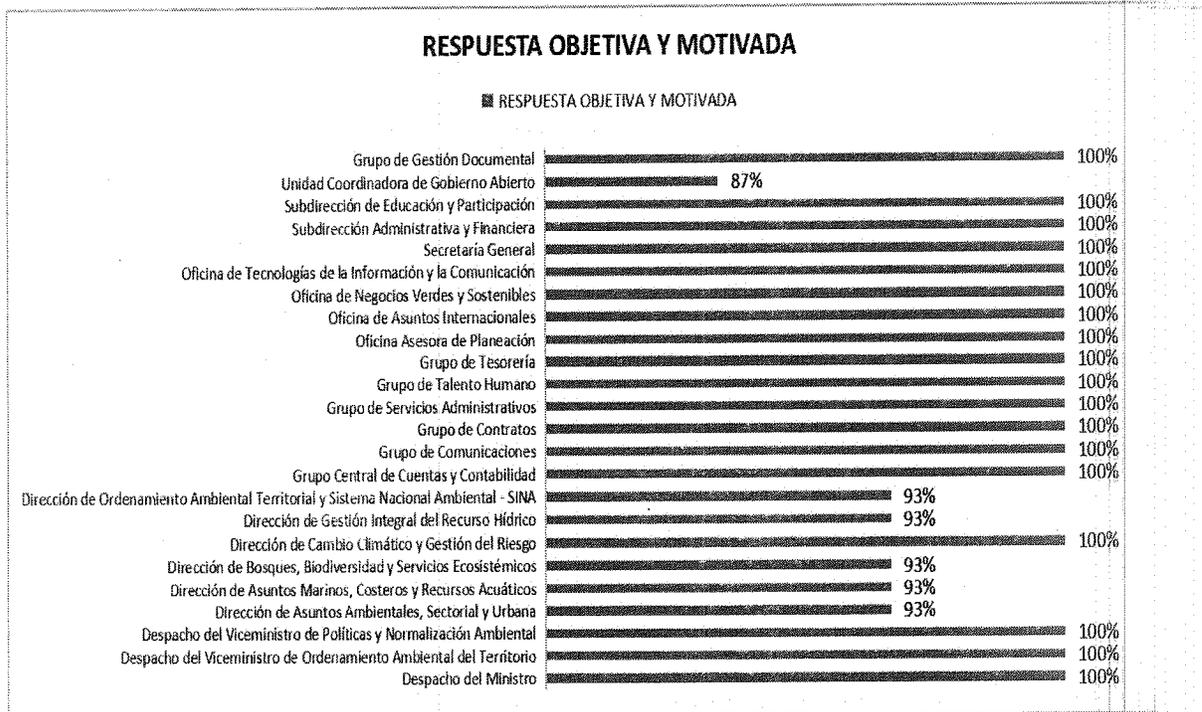


Tabla 16. Porcentaje de respuestas objetivas, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 24 áreas evaluadas, 18 (diez y ocho) áreas alcanzaron el 100%, lo que indica que todas sus respuestas están bien estructuradas, justificadas y motivadas.

Entre tanto, seis dependencias se ubican en un rango entre 87% y 93%, lo que indica un buen desempeño general, pero con margen de mejora, de tal manera que se asegure que las respuestas estén debidamente sustentadas con argumentos claros, normativa vigente y antecedentes relevantes.

El promedio general del criterio es del 98%. *Jx*

4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa

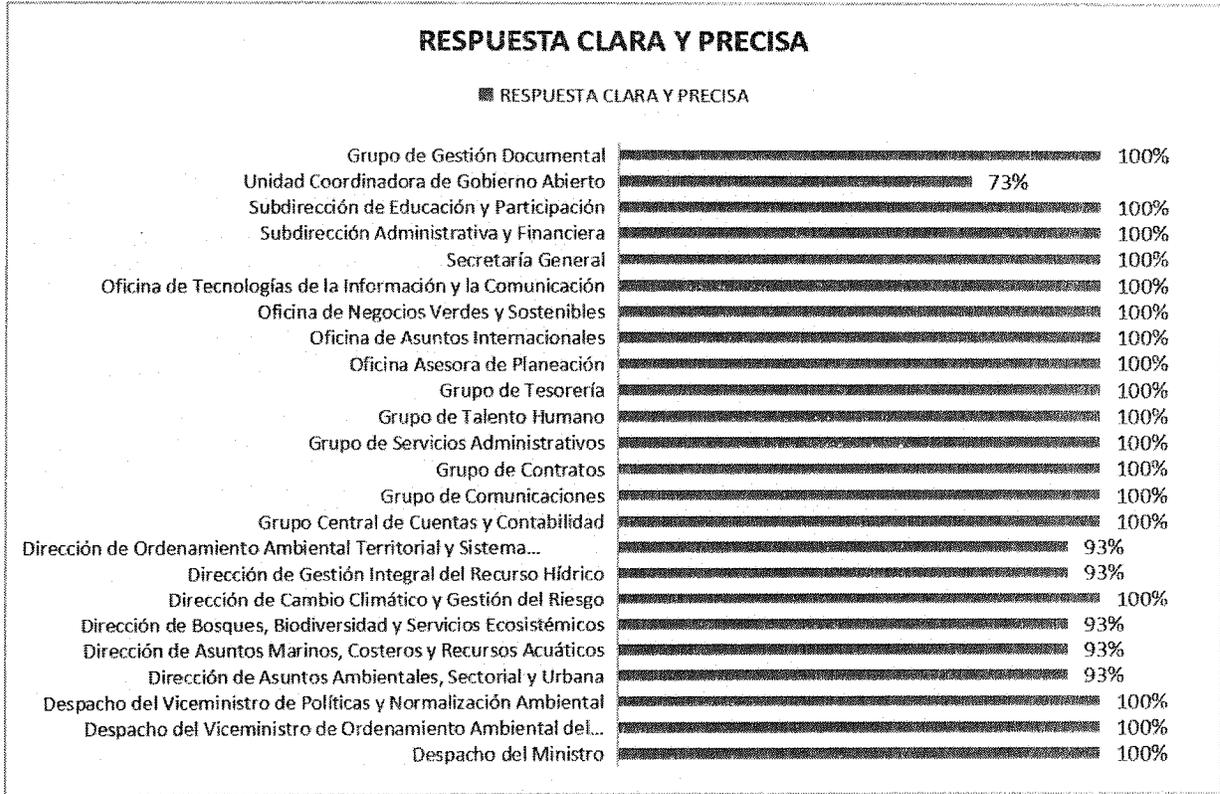


Tabla 17. Porcentaje de respuestas claras, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 24 (veinticuatro) dependencias evaluadas, 18 (diez y ocho) alcanzaron un cumplimiento del 100% en este criterio, lo que indica que priorizaron el uso de un lenguaje accesible, estructurado y alineado con el principio de lenguaje claro, de tal manera que la ciudadanía tuviera respuestas claras, precisas y coherentes a sus peticiones.

Entre tanto, seis dependencias obtuvieron calificación máxima del 93%, lo que indica que algunas de las respuestas evaluadas no alcanzaron plenamente los estándares de claridad exigidos.

El desempeño general fue del 97%. 

4.2.4. Criterio tiempo de respuesta

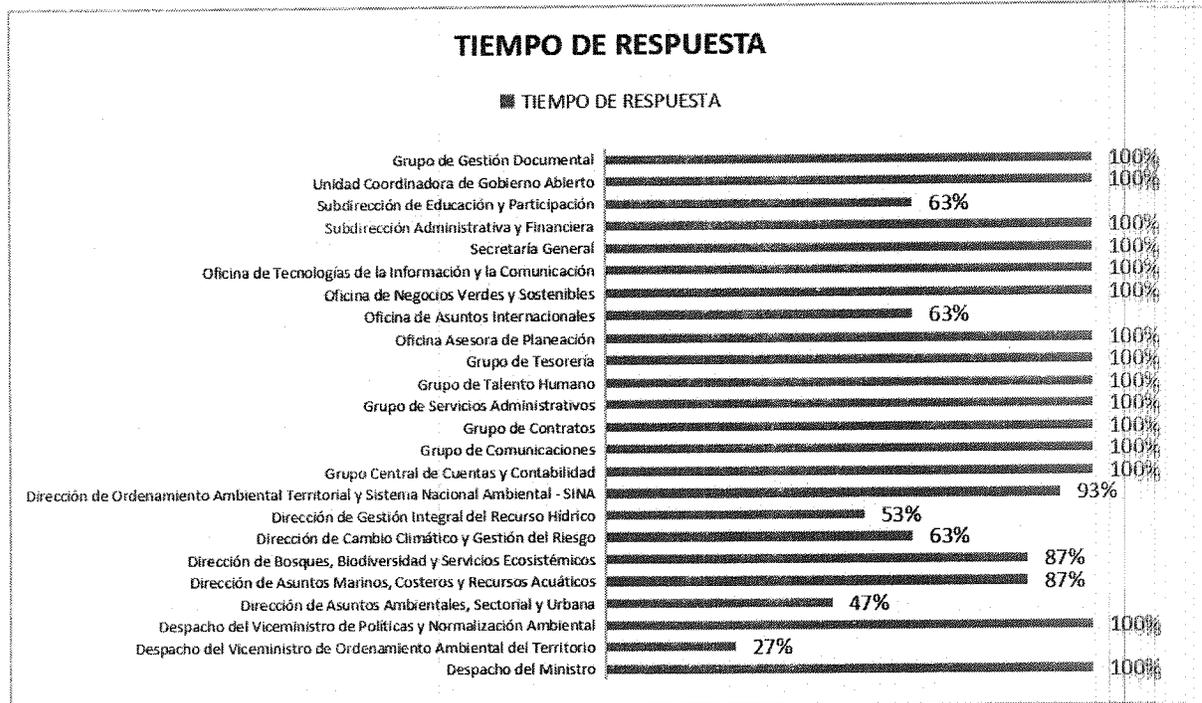


Tabla 18. Porcentaje de respuestas oportunas, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 4to trim 2025. UCGA-MinAmbiente.

De acuerdo con los datos presentados, se observa una amplia variabilidad en el cumplimiento de este criterio, pues mientras algunas dependencias alcanzan el 100%, otras presentan niveles bajos.

El caso crítico corresponde al Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio, con un cumplimiento del 27%, lo que indica que algunas de sus respuestas fueron emitidas fuera de los tiempos establecidos. Le siguen la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con un 47%, y Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, con un 53%.

En contraste, dependencias como el Despacho del Ministro, el Grupo de Tesorería y el Grupo de Contratos, entre otras, alcanzaron el 100% de cumplimiento, destacándose por su capacidad de brindar respuestas dentro de los plazos establecidos, lo que fortalece la confianza en la entidad y optimiza el flujo de los procesos internos.

Con respecto a este criterio, los resultados de la evaluación de calidad y oportunidad reflejan que el promedio institucional es del 86% de cumplimiento, evidenciando que existen áreas con rezagos que deben ser abordados de manera prioritaria, de tal manera que se dé cumplimiento al 100% a la Ley 1755 de 2015.

El resultado general refleja un alto nivel de cumplimiento institucional en cuanto a la calidad de las respuestas, con una media general del 95% de cumplimiento y apenas un 5% de incumplimiento. Sin embargo, hay aspectos de mejora relacionados con la oportunidad de respuesta y la adopción transversal de lenguaje claro, especialmente en áreas técnicas. El fortalecimiento de estos aspectos permitirá avanzar hacia una atención aún más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

5. Conclusiones

- a) El correo electrónico continúa siendo el canal principal de recepción de comunicaciones oficiales, con un aumento significativo en el segundo trimestre con 14.520 registros, frente al primero 13.662, lo que representa un incremento del 6,3%. Este comportamiento confirma la preferencia de la ciudadanía y entidades por este medio, debido a su inmediatez, accesibilidad y facilidad de uso.
- b) El uso del Formulario Web, aunque presenta una baja en su uso, es la oportunidad para fortalecer este canal que es de fácil acceso y diligenciamiento.
- c) El análisis evidencia que la ciudadanía, a través de personas naturales, es el principal actor emisor de PQRSD, seguido por las entidades del Estado. Asimismo, 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.
- d) La evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas refleja que durante el periodo de abril y mayo se tiene un promedio general de cumplimiento del 95% respecto a los criterios de evaluación establecidos.

Atentamente,



ANDREA LILIANA CARRILLO CORONADO

Coordinadora (E) Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Fecha: 7 de julio de 2025

Insumos: Base de datos de salidas PQRSD – Equipo traslados UCGA.

Calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas – Equipo de Seguimiento PQRSD UCGA.

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA.