



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

PERIODO PRIMER TRIMESTRE 2025

1 DE JULIO DE 2025 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANÍA

OCTUBRE, 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.....	4
2.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.	5
2.2. Tipos de comunicación.....	6
2.2.1. Solicitudes de acceso a la información.	6
2.2.2 Gestión de traslados	7
2.3. Distribución por tipo de trámite	9
2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.....	9
3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-. 10	
3.1. Gestión por dependencia	11
3.2. Calidad de peticionario.....	11
3.3. Veedurías ciudadanas.....	13
3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.....	14
4. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.....	15
4.1. Resultados por dependencia.....	16
4.2 Resultados por criterio.....	18
4.2.1. Criterio de respuesta completa.....	18
4.2.2. Criterio de respuesta objetiva.....	19
4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa	20
4.2.4. Criterio tiempo de respuesta	21
5. Conclusiones.....	22

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 tercer 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.
- Correo electrónico info@minambiente.gov.co
- 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.
- Formulario web PQRSD.

Durante el tercer trimestre del año 2025, en el Ministerio se recibieron 19.743 comunicaciones oficiales distribuidas así:



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

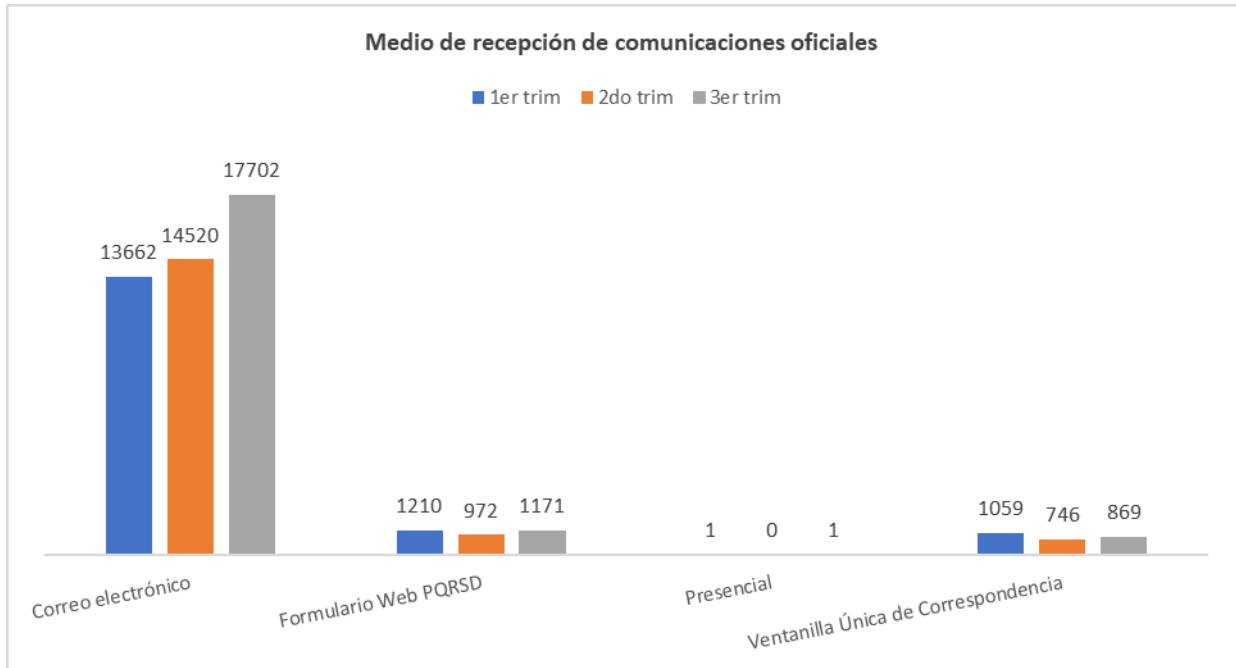


Tabla 2. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción. Fuente: Informe Estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de septiembre de 2025.

Durante el tercer trimestre, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con un total de 17.702 comunicaciones, lo que representa el 90% del total general. Le siguieron el formulario web PQRS, con 1.171 comunicaciones que representa el 6%, y la Ventanilla Única de Correspondencia, con 869 comunicaciones, correspondiente al 4% 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 tercer trimestre del año se radicaron un total de 19.743 comunicaciones, que se clasifican según su tipo en las siguientes categorías (Tabla 3), a continuación, se presenta un análisis y distribución de estas comunicaciones.

TIPO DE COMUNICACIÓN	3er trimestre	%
Entes de Control	524	3%
Otras comunicaciones oficiales	7804	40%
Permiso Sindical	5	0%
PQRSD	7341	37%
Procesos Judiciales	3874	20%
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	93	0%
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	6	0%
Trámites Ambientales	48	0%
Sin identificar	48	0%
Total general	19743	100%

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

Durante el trimestre reportado, se observa que otras comunicaciones oficiales fueron el tipo de comunicación más frecuente, con un acumulado de 7.804 registros, representando el 40% del total trimestral. Le siguen las PQRSD con 7.341 que representan el 37%, y los procesos judiciales, que alcanzaron 3.874 con un 20%. Las categorías restantes tienen una participación mucho menor, tales como, Entes de Control que sumó 524 comunicaciones, proyectos de Planeación totalizaron 93, trámites ambientales fueron 48, y los permisos sindicales llegaron apenas a 5 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 96% 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 6 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:

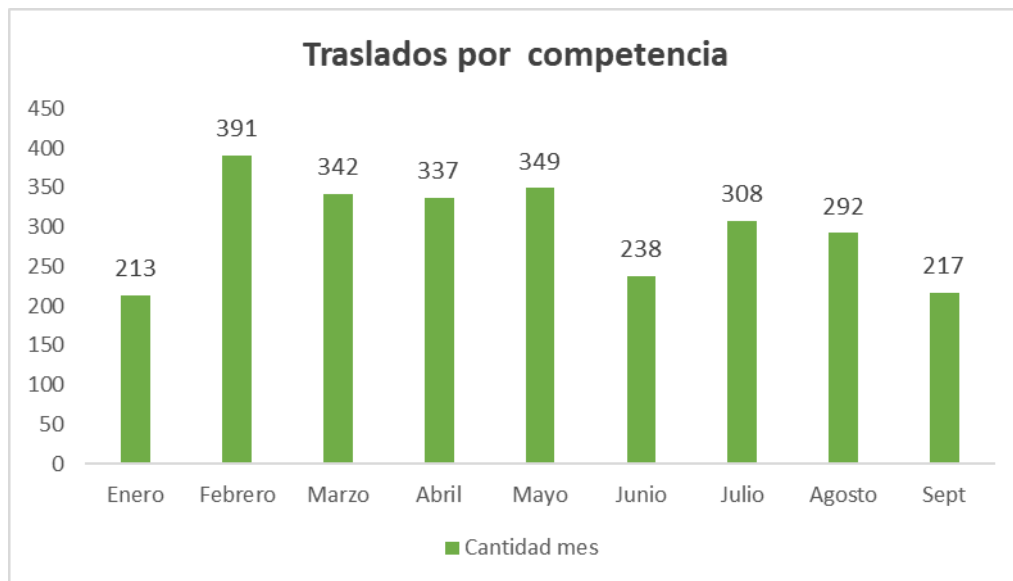


Tabla 4. Traslados por mes. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte: 30 de septiembre de 2025

En la tabla No. 5 se presenta un resumen de las entidades a las que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible trasladó las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) en lo corrido del año, con corte a 30 de septiembre de 2025.

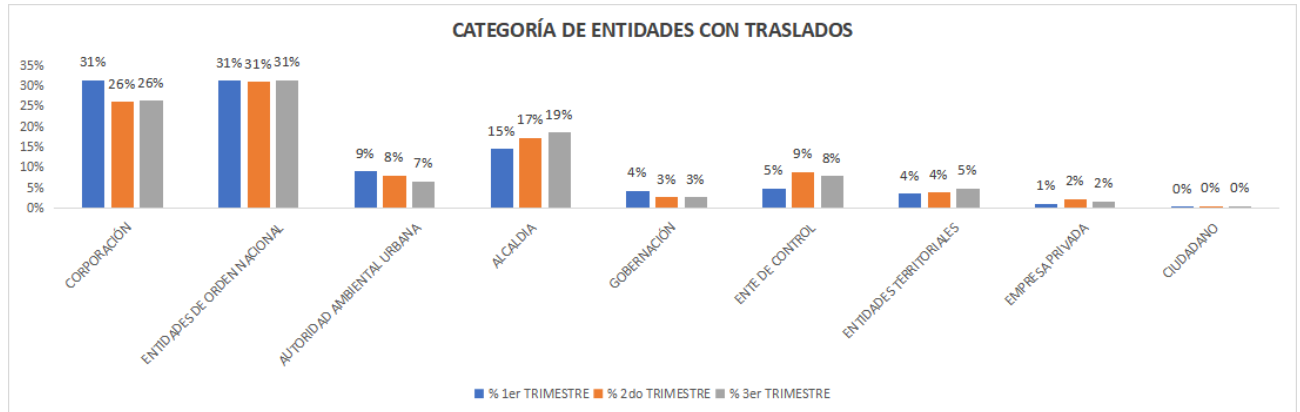


Tabla 5. Categoría de entidades con traslados. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte: 30 de septiembre de 2025

Durante el tercer trimestre de 2025, el Ministerio de Ambiente realizó traslados de PQRSD principalmente a entidades de orden nacional y corporaciones autónomas regionales, que en conjunto concentraron el 57% del total de traslados.

Las entidades de orden nacional mantuvieron la participación más alta, con un 31%, reflejando la necesidad de articular gestiones a nivel intersectorial. Las corporaciones autónomas regionales, por su parte, representaron el 26%, consolidándose como el segundo grupo con mayor número de solicitudes trasladadas, principalmente por temas de control, vigilancia y gestión ambiental en el territorio.

En tercer lugar, las alcaldías registraron un 19%, mostrando una tendencia al alza que evidencia una mayor transferencia de casos hacia las administraciones locales.

Las autoridades ambientales urbanas concentraron el 7% de los traslados, con una leve disminución frente a periodos anteriores, mientras que los entes de control alcanzaron el 8%, manteniendo una participación relevante en el seguimiento a las actuaciones institucionales.

Finalmente, las entidades territoriales registraron el 5%, las empresas privadas un 2%, las gobernaciones un 3% y los ciudadanos un porcentaje marginal del 0%, lo que confirma que la mayoría de los traslados se dirigen a entidades con funciones públicas o de autoridad ambiental.

2.3. Distribución por tipo de trámite

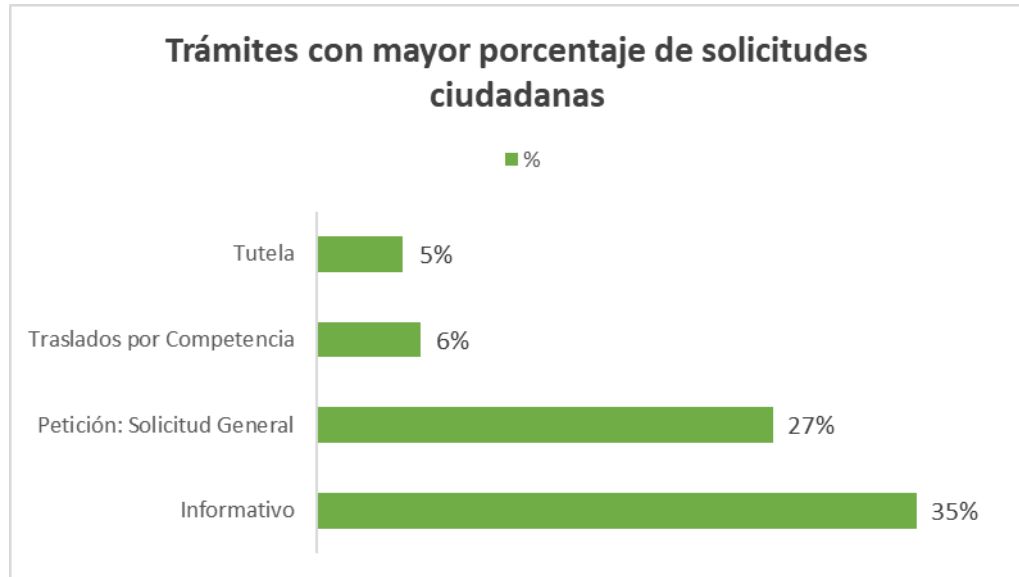


Tabla 6. Distribución tipo de trámite. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de septiembre de 2025.

Durante el tercer 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 62% del total, con participaciones del 35% y 27% 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% y traslados por competencia con el 6%.

Por otro lado, existe un grupo considerable de trámites con cifras bajas pero estables, que en conjunto representan el 27% 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 tercer trimestre evidencia una marcada concentración en Bogotá D.C., que registró 14.442 trámites, equivalentes al 73% del total nacional.

En comparación, departamentos como Antioquia con 440 comunicaciones y Valle del Cauca con 298 comunicaciones solo aportaron un 2% y 2% respectivamente, lo que refleja una participación significativamente menor.

El 23% restante se distribuye entre otros municipios del país, cuya participación individual no supera el 2%. Adicionalmente, durante este periodo no se reportaron interacciones internacionales.

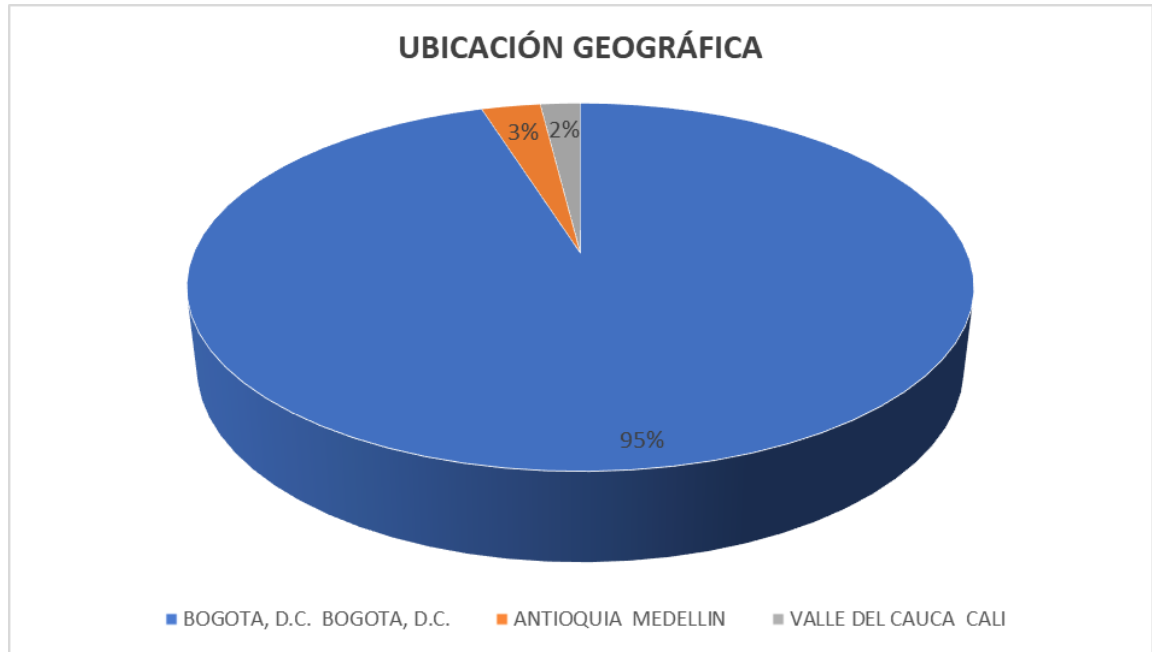


Tabla 7. Ubicación geográfica ciudadanía. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de septiembre 2025.

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

Durante el tercer trimestre de 2025, el Ministerio recibió un total de 19.743 comunicaciones oficiales, de las cuales 7.347, equivalente al 37% 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

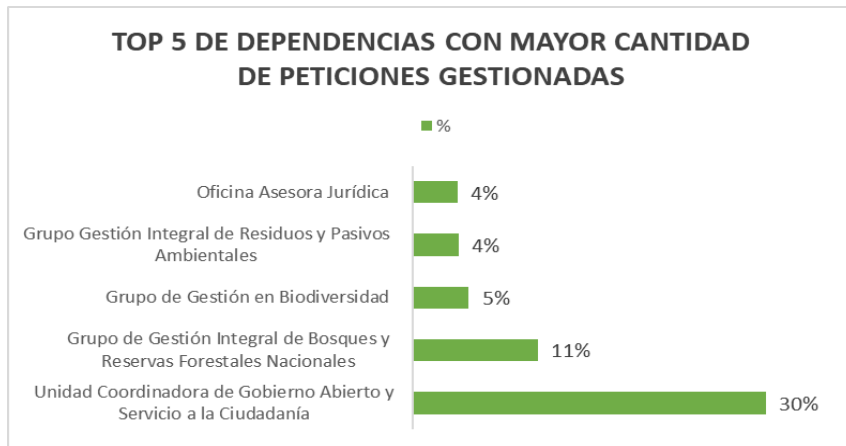


Tabla 8. Gestión PQRSD por dependencias. Fuente: Informe estadístico PQR Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de septiembre de 2025.

Durante el tercer trimestre, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto lideró la gestión de peticiones con un total de 707 lo que representa un 10% del total registrado.

Le sigue el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales, con 525 gestiones correspondientes al 7%, 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 351 gestiones y seguido se encuentra La Subdirección de Educación y Participación con 319 gestiones, lo que evidencia el enfoque institucional hacia la protección de la diversidad biológica.

Por último, la Oficina Asesora Jurídica gestionó 205 gestiones de respuestas a peticiones.

Estas cinco dependencias, junto con las PQRSD asignadas al Archivo Virtual de la Entidad, concentran el 65% 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 27% de ellas reportaron una participación inferior al 3%, mientras que el 5% restante registró una participación por debajo del 1%.

3.2. Calidad de peticionario

Durante el tercer 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 en la tabla No. 9, así:

TIPO_DE_PERSONA	TIPO_POBLACION	7. Julio	8. Agosto	9. Septiembre	Total general
ANÓNIMO		21	11	13	45
	Anónimo	21	11	13	45
ENTE GUBERNAMENTAL		700	693	720	2113
	Adscritas Vinculadas	64	62	44	170
	Alcaldía	68	34	58	160
	Autoridades ambientales	137	155	186	478
	Gobernación	12	10	8	30
	Ministerios	82	107	106	295
	Otras Entidades	261	269	237	767
	Presidencia	76	56	81	213
ENTES DE CONTROL		4	4	6	14
	Contraloría	1	1		2
	Defensoría			1	1
	Fiscalía		1		1
	Personería	1	2	3	6
	Procuraduría	2		2	4
JURÍDICA		358	283	324	965
	Académico	11	19	14	44
	Energético	23	11	23	57
	Industrial	21	9	9	39
	Infraestructura	6	1	5	12
	Minera	6	6	7	19
	No Reporta	107	100	97	304
	Otros	181	134	164	479
	Transporte	3	3	5	11
NATURAL		1107	798	852	2757
	Afrocolombiano	10	8	12	30
	Campesino	31	24	21	76
	Indígena	22	19	19	60
	LGTBI	2	1		3
	Mestizo	11	18	18	47
	No se identifica	996	709	754	2459
	Palenquera	5	3	3	11
	Raizal	2			2
	Veeduría	28	16	24	68
	Gitana			1	1
RAMA JUDICIAL		2	2	2	6
	Concejo de Estado			2	2
	Juzgado	1			1
	Otras	1	2		3
SIN IDENTIFICAR		387	550	510	1447
		387	550	510	1447
Total general		2579	2341	2427	7347

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

Durante el trimestre de julio a septiembre se registraron un total de 7.347 participaciones. Los tres grupos con mayor participación:

- a. Personas naturales, con 2.757 registros representan el 37,5%, lo que lo convierte en el de mayor participación. Dentro de este grupo, la mayoría corresponde a personas que no se identifican con ninguna categoría específica, alcanzando el 89,2%, es decir, 2.459 registros. En menor medida, aparecen subgrupos como campesinos con 76 registros, indígenas con 60 registros y veedurías con 68 registros.
- b. Entes gubernamentales, con 2.113 registros representan el 28,8%. La mayor concentración se da en “*otras entidades*” con 767 y en las “*autoridades ambientales*” con 478, que juntas representan más de la mitad de este grupo. También destacan los ministerios con 295 y la Presidencia con 213, lo que refleja que gran parte de las interacciones se dan con instituciones públicas de carácter nacional y ambiental.
- c. El tercer grupo en importancia es el de sin identificar, que alcanza 1.447 registros representando el 19,7%

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 270¹ reconoce 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.

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

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 68 peticiones de veedurías ciudadanas y se detallan en la tabla No. 10, así:

Estado de gestión	7. Julio	8. Agosto	9. Septiembre	Total general
En Trámite	11	7	14	32
Finalizado	17	9	10	36
Total general	28	16	24	68

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

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 "SCD 001 *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, en la tabla No. 11, 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%
Julio	943	2579	37%
Agosto	839	2341	36%
Septiembre	758	2427	31%
Total	8262	19369	43%

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 septiembre de 2025

En lo que va del año 2025, el Ministerio ha mantenido un esfuerzo sostenido para atender las peticiones ciudadanas. Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre se recibieron 19.369 solicitudes,

un volumen considerable que refleja la alta demanda de atención por parte de la ciudadanía. De ese total, 8.262 fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, lo que corresponde al 43% de cumplimiento del indicador legal de tiempos de respuesta.

Conscientes de que el reto principal es aumentar la oportunidad en las respuestas y así dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, la UCGA emitió el memorando 40042025E3015785 del 18 de septiembre de 2025, en el cual informó a todas las áreas del Ministerio sobre la situación y solicitó la adopción de medidas inmediatas.

En dicho memorando se plantearon dos acciones fundamentales a tener en cuenta por todas las áreas del Ministerio:

1. Cada dependencia diseña y ejecuta un plan concreto para dar respuesta a las PQRSD que se encuentran vencidas y sin atender, con un plazo máximo de cumplimiento fijado para el 30 de noviembre de 2025.
2. Implementar mecanismos internos de control y seguimiento, con el fin de asegurar que las nuevas PQRSD asignadas sean resueltas dentro de los tiempos legales, evitando la acumulación de retrasos.

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: (ver tabla No. 12).

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”

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

4.1. Resultados por dependencia.

Durante los meses de junio y julio de 2025 se radicaron en total 4.321 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. De estas, se evaluó una muestra de 90 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.

	Junio	Julio	Total Bimestre
Total PQRSD Radicadas	1747	2574	4321
Muestra evaluada	44	46	90
% evaluado	3%	2%	2%

Tabla 13. PQRS Recibidas Vs Muestra evaluada junio y julio 2025. Fuente: Matriz calidad y oportunidad PQRS_UCGA

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

No.	DEPENDENCIAS	MUESTRA EVALUADA	RESPUESTA COMPLETA O DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	TIEMPO DE RESPUESTA	PROMEDIO CUMPLIMIENTO	PROMEDIO INCUMPLIMIENTO
1	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	10	90%	87%	93%	93%	91%	9%
2	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	10	85%	80%	67%	87%	82%	18%
3	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	10	100%	100%	100%	100%	100%	0%
4	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	10	98%	100%	100%	100%	99%	1%
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	10	100%	100%	100%	100%	100%	0%
6	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	9	100%	93%	93%	67%	88%	12%
7	Despacho de Ministra	2	100%	100%	87%	77%	91%	9%
8	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
9	Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
10	Grupo de Comunicaciones	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
11	Grupo de Contratos	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
12	Grupo de Servicios Administrativos	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
13	Grupo de Talento Humano	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%

14	Grupo de Tesorería	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
15	Oficina Asesora de Planeación	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
16	Oficina de Asuntos Internacionales	2	100%	100%	100%	77%	93%	7%
17	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
18	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
19	Subdirección de Educación y Participación	2	100%	100%	100%	63%	89%	11%
20	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	2	100%	100%	87%	100%	98%	2%
21	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	1	100%	100%	100%	27%	78%	22%
22	Secretaría General	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
23	Subdirección Administrativa y Financiera	1	100%	67%	100%	100%	95%	5%
TOTAL		90	99%	97%	97%	91%	96%	4%

Tabla 14. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad. Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRSD. Junio y Julio 2025.

4.2 Resultados por criterio.

4.2.1. Criterio de respuesta completa

De las 23 dependencias evaluadas, 20 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que más del 87% 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. (Ver tabla No 15).

No obstante, la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos obtuvo el 85%, 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.

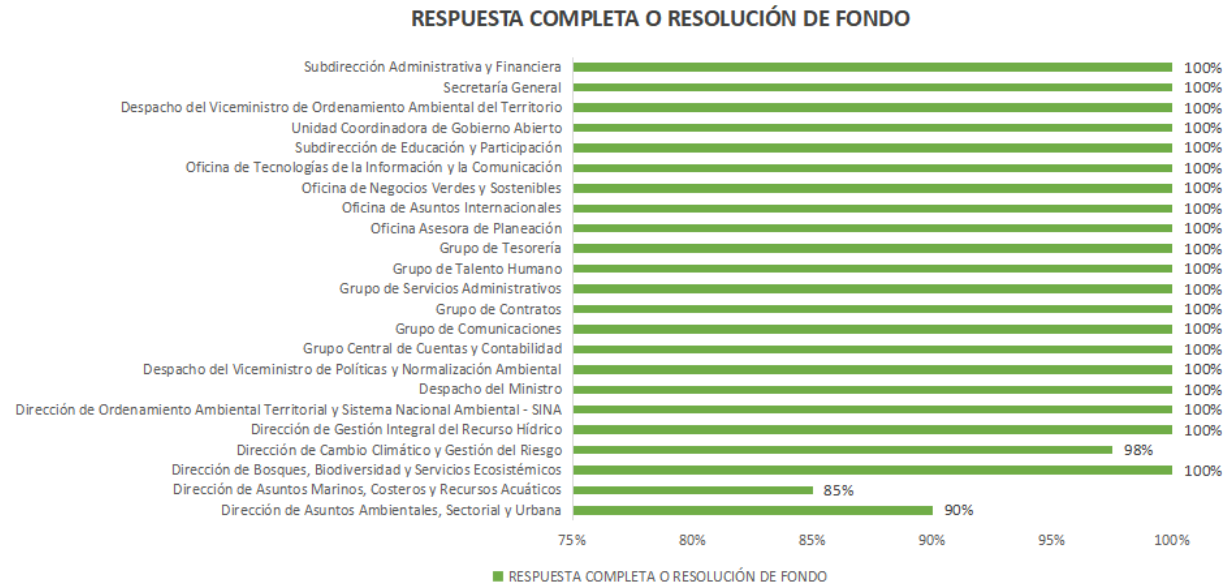


Tabla 15. Porcentaje de respuestas completas por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2025. UCGA-MinAmbiente.

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 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 23 áreas evaluadas, 19 áreas alcanzaron el 100%, lo que indica que todas sus respuestas están bien estructuradas, justificadas y motivadas.

Entre tanto, cuatro dependencias se ubican en un rango entre 67% 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 97%.

4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa

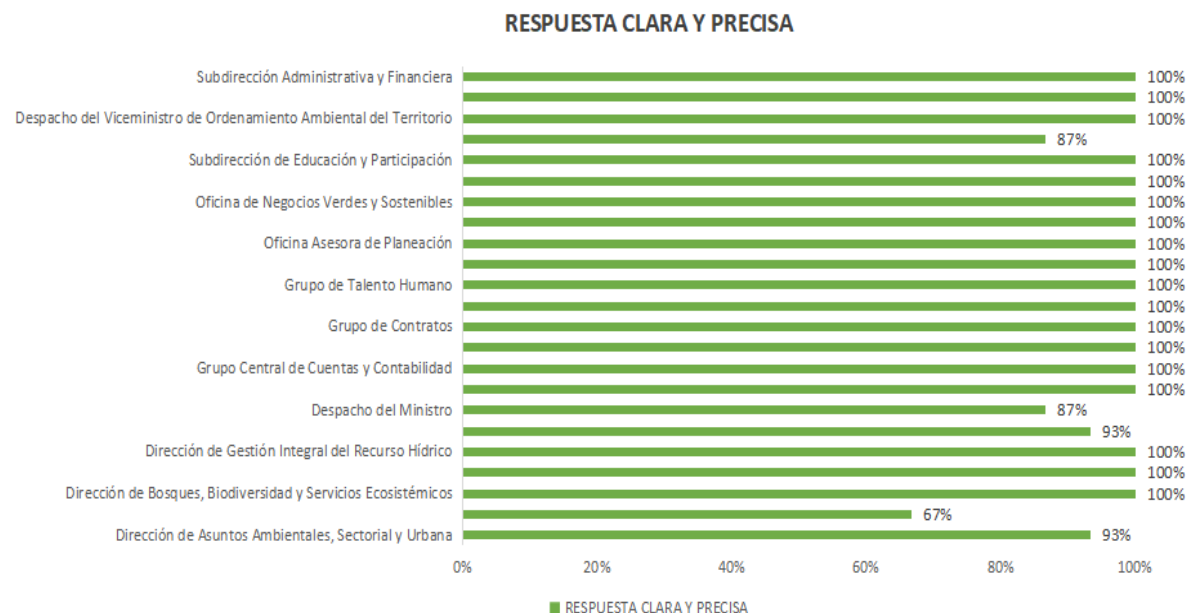


Tabla 17. Porcentaje de respuestas claras, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 23 dependencias evaluadas, 18 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, cinco dependencias obtuvieron calificación entre el rango de 67% al 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 PQRS, 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 Viceministerio 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 Subdirección de Educación y Participación con el 63%, la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA con el 67%, Despacho de la Ministra y Oficina de Asuntos Internacionales, cada una con el 77% de cumplimiento.

En contraste, dependencias como Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, Secretaría General, 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 91% 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 un 96% de cumplimiento y apenas un 4% 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 análisis evidencia que el 90% de las comunicaciones se reciben a través del correo electrónico, consolidándolo como el canal más utilizado por la ciudadanía. Esto confirma la preferencia por los medios digitales y el avance en la transformación tecnológica del servicio. Sin embargo, este mismo fenómeno plantea la necesidad de reforzar las capacidades técnicas y humanas de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), para responder de manera eficiente al alto flujo de mensajes digitales.
- b) El crecimiento del uso del formulario web PQRSD en 6% sugiere una mayor confianza ciudadana en los canales institucionales y una oportunidad para fortalecer la trazabilidad, el análisis estadístico y la automatización de respuestas recurrentes.
- c) Los traslados de PQRSD muestran que el Ministerio mantiene una dinámica interinstitucional importante: el 57% de las solicitudes fueron remitidas a entidades nacionales y corporaciones regionales. Esta articulación es necesaria dada la transversalidad de los temas ambientales, pero también evidencia que una proporción significativa de peticiones se recibe por competencias que no corresponden directamente al Ministerio.

En este sentido, es prioritario reforzar los mecanismos de orientación ciudadana y de información preventiva, para reducir el número de traslados y mejorar la eficiencia institucional.

- d) La evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas refleja que durante el periodo de junio y julio se tiene un promedio general de cumplimiento del 96% respecto a los criterios de evaluación establecidos.
- e) En contraste, el indicador de oportunidad de las respuestas a PQRSD, que se calcula bimestralmente y tiene en cuenta la totalidad de las comunicaciones tipificadas como PQRSD, muestra un panorama menos favorable, refleja una caída sostenida en la capacidad de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos, por lo que con corte a 30 de septiembre de 2025, el cumplimiento de los términos de las respuestas que ha emitido el Ministerio es del 43%, siendo septiembre el mes de menos cumplimiento con el 31%.

Los resultados del indicador SCD 001 Cumplimiento de los términos de Ley en respuestas a PQRSD, muestran que el Ministerio enfrenta un reto importante en términos de oportunidad en la atención, pero al mismo tiempo revelan que existen fortalezas que pueden aprovecharse. La clave está en extender las buenas prácticas ya identificadas y en garantizar que todas las áreas adopten de manera efectiva las acciones solicitadas, de modo que se avance hacia un cumplimiento más alto y sostenido en el tiempo.

Atentamente,

ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

Coordinador Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Fecha: 7 de octubre 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.

Base de datos direccionamiento 2025 – Equipo de direccionamiento.

Base de datos Estadísticas PQRSD 2025. Equipo Planeación y Gestión UCGA

Base de datos de canales de primer contacto – Equipo Canales

Informe estadístico PQRSD-ARCA

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA.