

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

PERIODO CUARTO TRIMESTRE 2025

1 OCTUBRE DE 2025 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

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

FEBRERO, 2026

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.....	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.....	10
3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-.....	10
3.1. Gestión por dependencia.....	11
3.2. Calidad de peticionario.....	12
3.3. Veedurías ciudadanas.....	14
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.	17
4.2 Resultados por criterio.	20
4.2.1. Criterio de respuesta completa.....	20
4.2.2. Criterio de respuesta objetiva	21
4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa	22
4.2.4. Criterio tiempo de respuesta.....	23
5. Conclusiones.....	24

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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2025, en el Ministerio se recibieron 69.558 comunicaciones oficiales distribuidas así:

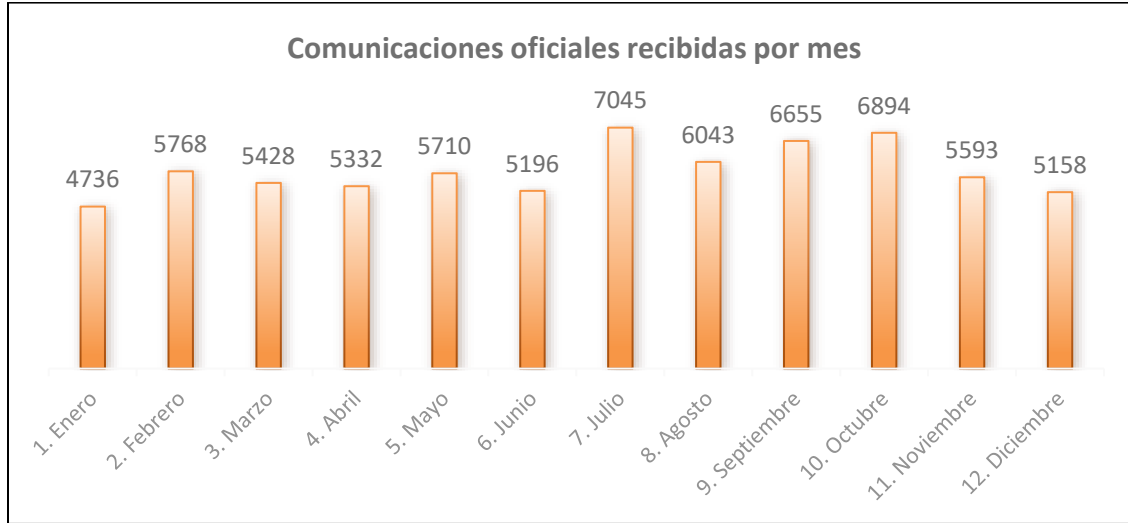


Tabla 1. Comunicaciones radicadas por mes. Ilustración 1. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

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.

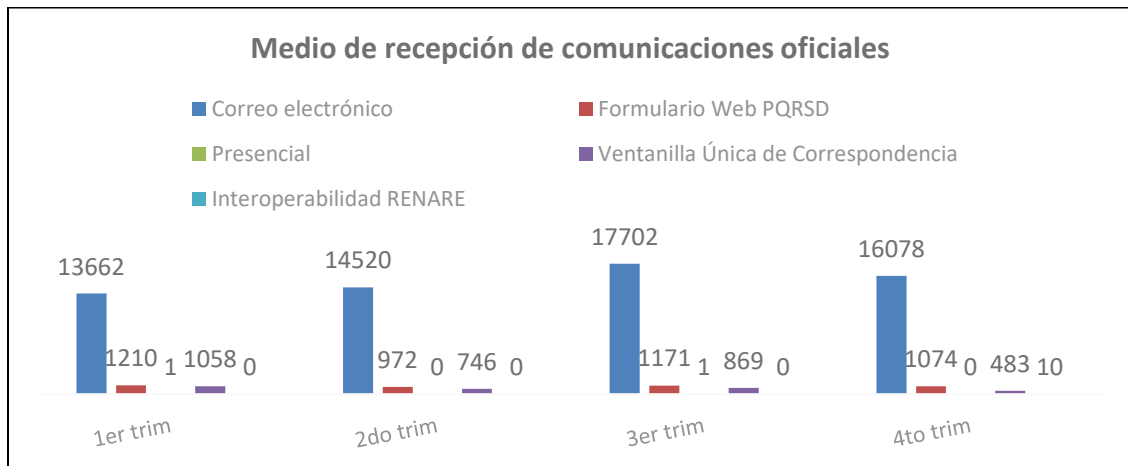


Tabla 2. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción. Fuente: Informe Estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

Durante el cuarto trimestre, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió 17.645 comunicaciones oficiales, lo que representa una disminución frente al tercer trimestre, periodo en el que se registró el mayor volumen del año con 19.743. No obstante, el nivel de recepción se mantiene elevado en comparación con el primer y segundo trimestre, lo que evidencia una demanda sostenida de los distintos medios habilitados para la recepción de comunicaciones oficiales.

El correo electrónico se consolidó como el principal medio de recepción, con 16.078 comunicaciones, concentrando el 91% del total trimestral. Aunque se observa una leve reducción frente al trimestre anterior, este canal continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía y los grupos de interés para el envío de comunicaciones oficiales al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

El Formulario Web PQRSD registró 1.074 comunicaciones, manteniendo un comportamiento estable respecto a los trimestres previos y posicionándose como el segundo medio más utilizado. Este resultado refleja una adopción constante de los canales digitales institucionales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La Ventanilla Única de Correspondencia presentó 484 comunicaciones, evidenciando una disminución sostenida frente a los trimestres anteriores, lo que confirma la tendencia a la reducción del uso de canales físicos en favor de los medios virtuales.

Como aspecto relevante, en el cuarto trimestre se registra por primera vez la recepción de comunicaciones a través del canal de Interoperabilidad RENARE, con 10 comunicaciones, lo que marca el inicio de su operación como medio de articulación interinstitucional. El canal presencial no registró comunicaciones durante este periodo.

Durante el año se recibieron en total 69.558 comunicaciones oficiales a través de los diferentes medios dispuestos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. El comportamiento anual evidencia un crecimiento progresivo desde el primer trimestre hasta el tercero, seguido de una moderada disminución en el cuarto trimestre, sin que eso represente una caída significativa en la demanda de comunicaciones.

El correo electrónico fue, de manera consistente, el medio de recepción predominante, con 61.962 comunicaciones, concentrando 89% del total anual. Este comportamiento lo confirma como principal canal de interacción entre la ciudadanía, las entidades y el Ministerio, y resalta la necesidad de continuar fortaleciendo su capacidad operativa y de gestión.

El Formulario Web PQRSD, con 4.427 comunicaciones, se posiciona como el segundo medio más utilizado, evidenciando un uso sostenido de las herramientas digitales institucionales, aunque con un margen de fortalecimiento frente al correo electrónico.

La Ventanilla Única de Correspondencia acumuló 3.156 comunicaciones durante el año, mostrando una tendencia decreciente debido a la migración gradual de la ciudadanía hacia los canales digitales. El canal presencial tuvo una participación mínima, con 2 comunicaciones en todo el periodo, confirmando su uso residual.

En términos generales, los resultados reflejan una preferencia por los medios digitales para la recepción de comunicaciones oficiales, especialmente el correo electrónico, así como una transición progresiva hacia

esquemas más eficientes e interoperables, en línea con los objetivos de modernización y mejora continua de la gestión institucional del Ministerio.

2.2. Tipos de comunicación.

Durante el cuarto trimestre del año se radicaron un total de 17.645 comunicaciones, que se clasifican según su tipo en las siguientes categorías. A continuación, se presenta un análisis y distribución de estas comunicaciones.

TIPO DE COMUNICACIÓN	4to trim	%
Entes de Control	451	2,56%
Otras comunicaciones oficiales	7393	41,90%
Permiso Sindical	6	0,03%
PQRSD	5476	31,03%
Procesos Judiciales	4020	22,78%
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	55	0,31%
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	0	0,00%
Trámites Ambientales	87	0,49%
Sin identificar	137	0,78%
RENARE	20	0,11%
Total, general	17645	100%

Tabla 3. Tipo de comunicaciones. Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

Durante el trimestre reportado, se observa que otras comunicaciones oficiales fueron el tipo de comunicación más frecuente, con un acumulado de 7.393 registros, representando el 41.90% del total trimestral. Le siguen las PQRSD con 5.476 que representan el 31.03%, y los procesos judiciales, que alcanzaron 4.020 con un 22%.

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, no se recibieron solicitudes de acceso a la información.

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:

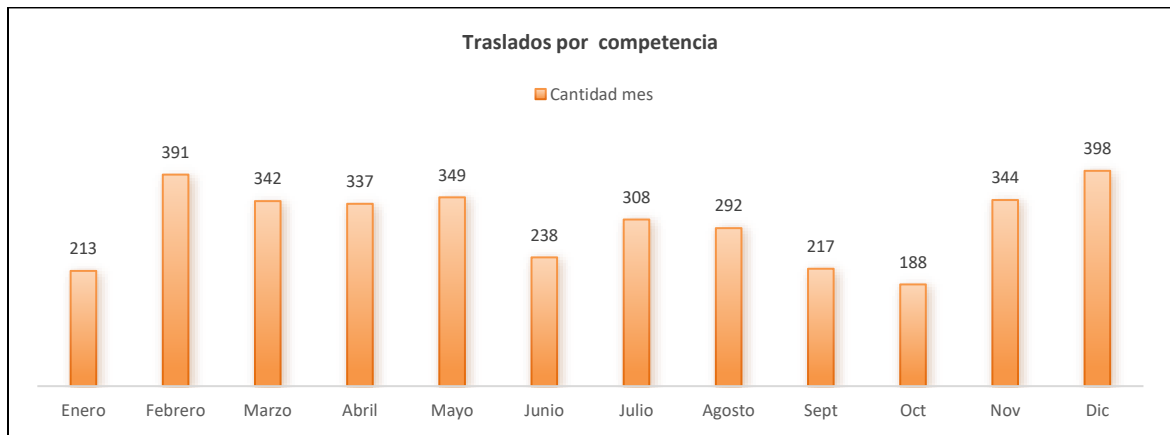


Tabla 4. Traslados por mes. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte: 31 de diciembre de 2025

Durante el cuarto trimestre, se registraron 930 traslados por no competencia, evidenciando un incremento frente al tercer trimestre, pero manteniéndose por debajo de los niveles observados en el primero y segundo trimestre del año.

GRUPO ENTIDAD	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	TOTAL	% PARTI
CORPORACIÓN	488	420	204	193	1305	27%
ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	487	500	245	288	1520	31%
AUTORIDAD AMBIENTAL URBANA	140	129	51	87	407	8%
ALCALDIA	226	279	155	163	823	17%
GOBERNACIÓN	67	43	10	28	148	3%
ENTE DE CONTROL	75	143	60	79	357	7%
ENTIDADES TERRITORIALES	56	62	35	68	221	5%
EMPRESA PRIVADA	18	37	14	23	92	2%

CIUDADANO	1	4	4	1	10	0%
TOTAL	1558	1617	778	930	4883	100%

Tabla 5. Entidades con peticiones trasladadas desde MinAmbiente. Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte 31 de diciembre 2025

Las Entidades de Orden Nacional concentraron la mayor cantidad de traslados, con 288 casos, cifra que representa el 31 % del total trimestral. Esta participación se mantiene estable frente a los demás trimestres y confirma que este grupo de entidades es el principal destinatario de los traslados realizados por el Ministerio.

Las Corporaciones registraron 193 traslados, valor que representa el 21 % del total del trimestre, evidenciando una disminución frente a los trimestres anteriores y reflejando una menor proporción de remisiones hacia este grupo en el último periodo del año.

Las Alcaldías ocuparon el tercer lugar, con 163 traslados, cifra que representa el 18 % del total trimestral, manteniendo una participación relevante y consistente. Este comportamiento evidencia que una parte importante de las peticiones ciudadanas continúa estando relacionada con competencias del nivel municipal.

Por su parte, las Autoridades Ambientales Urbanas registraron 87 traslados, lo que representa el 9 % del total, mientras que los Entes de Control alcanzaron 79 traslados, cifra que representa el 8 % del total trimestral, mostrando una participación moderada y estable dentro del conjunto de traslados.

Las Entidades Territoriales registraron 68 traslados, que representan el 7 % del total del trimestre, cifra superior a la observada en el tercer trimestre. Las Gobernaciones presentaron 28 traslados, lo que representa el 3 % del total, manteniéndose en niveles bajos.

Finalmente, la Empresa Privada registró 23 traslados, cifra que representa el 2 % del total trimestral, mientras que los Ciudadanos registraron 1 traslado, lo que representa una participación marginal dentro del total.

En conjunto, el cuarto trimestre muestra que los traslados por no competencia se concentran principalmente en entidades del orden nacional, corporaciones y alcaldías, confirmando la necesidad de seguir fortaleciendo la orientación sobre competencias entre los distintos niveles institucionales.

Durante el año 2025, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó un total de 4.883 traslados por no competencia. El análisis por grupo de entidad evidencia una clara concentración en pocos actores institucionales, así como patrones consistentes a lo largo de los cuatro trimestres.

Las Entidades de Orden Nacional encabezaron el total anual, con 1.520 traslados, cifra que representa el 31 % del total anual. Esta participación se mantuvo estable en todos los trimestres, lo que indica que una parte significativa de las peticiones ciudadanas debía ser atendida por entidades del mismo nivel nacional, pero distintas al Ministerio.

Las Corporaciones ocuparon el segundo lugar, con 1.305 traslados, valor que representa el 27 % del total anual. Aunque su participación fue alta al inicio del año, se observa una disminución progresiva hacia el

cuarto trimestre, lo que podría reflejar una mejor canalización de las peticiones o una reducción de consultas relacionadas con sus competencias.

Las Alcaldías registraron 823 traslados, cifra que representa el 17 % del total anual, evidenciando una participación constante y relevante durante todo el año. Este comportamiento confirma que un número importante de peticiones ciudadanas corresponde a competencias del nivel municipal.

Las Autoridades Ambientales Urbanas acumularon 407 traslados, lo que representa el 8 % del total anual, mientras que los Entes de Control registraron 357 traslados, cifra que representa el 7 % del total. Ambos grupos mostraron una presencia sostenida pero menor frente a los principales grupos.

Las Entidades Territoriales alcanzaron 221 traslados, valor que representa el 5 % del total anual, y las Gobernaciones registraron 148 traslados, lo que representa el 3 % del total, manteniéndose como uno de los grupos con menor participación.

Finalmente, la Empresa Privada presentó 92 traslados, cifra que representa el 2 % del total anual, mientras que los Ciudadanos registraron 10 traslados, lo que representa una participación mínima dentro del total anual.

En términos generales, el análisis anual evidencia que los traslados por no competencia se concentran principalmente en entidades del orden nacional, corporaciones y alcaldías, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo la orientación a la ciudadanía sobre las funciones y responsabilidades de cada entidad, con el fin de reducir reprocesos, optimizar tiempos de atención y mejorar la eficiencia en la gestión de las peticiones ciudadanas.

2.3. Distribución por tipo de trámite

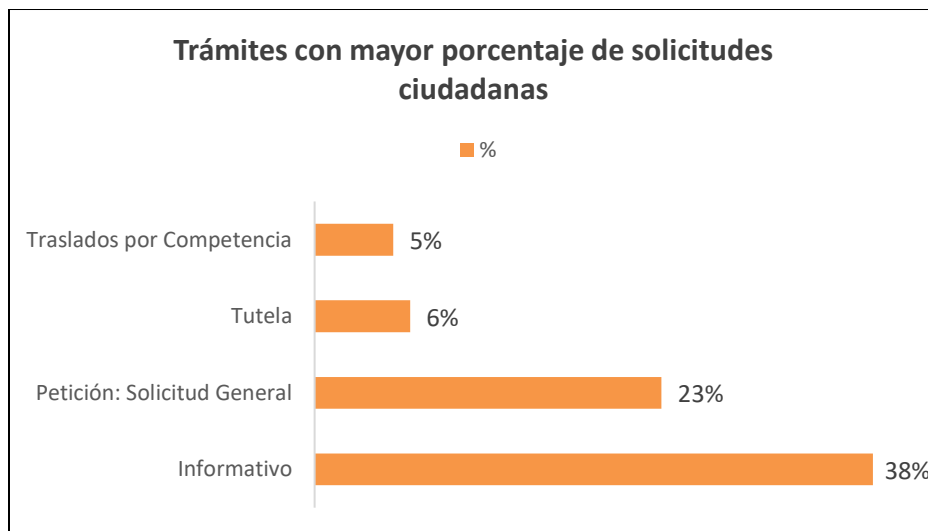


Tabla 6. Distribución tipo de trámite. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

Durante el cuarto 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 61% del total, con

participaciones de 6.629 solicitudes y 4.119 respectivamente. Esto 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 6% y traslados por competencia con el 5%.

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 13.258 comunicaciones, equivalentes al 75% del total nacional.

En comparación, departamentos como Antioquia con 483 comunicaciones y Putumayo con 251 comunicaciones solo aportaron un 3% y 1% 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.

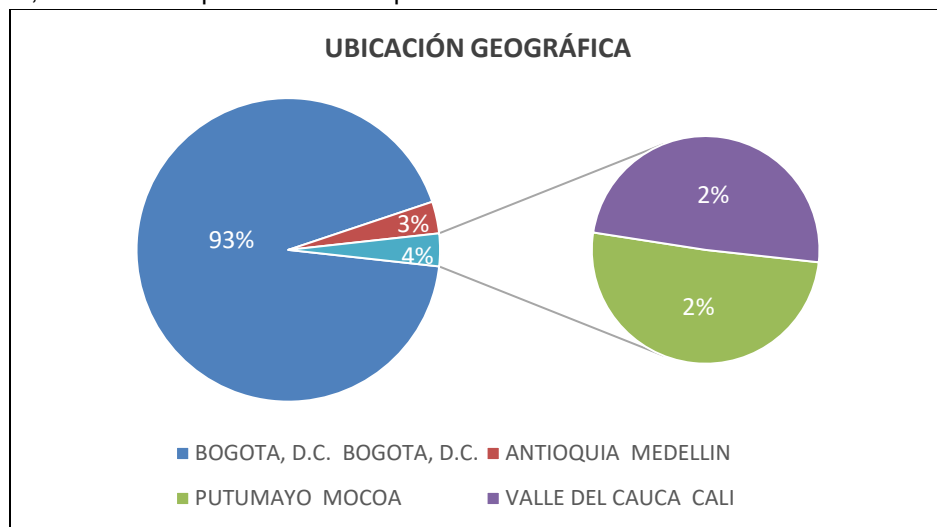


Tabla 7. Ubicación geográfica ciudadanía. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre 2025.

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

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Ministerio recibió un total de 17.645 comunicaciones oficiales, de las cuales 5.476, equivalente al 31% 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

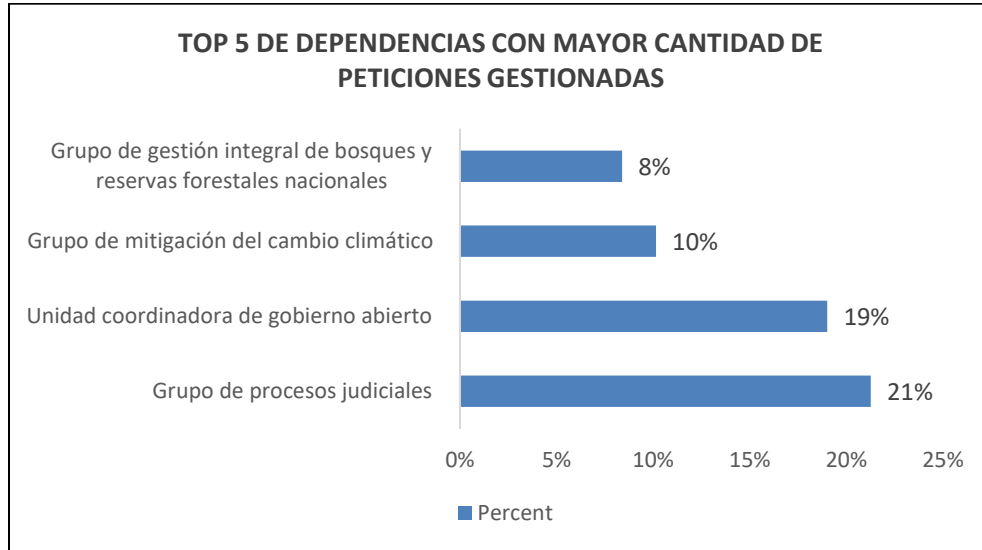


Tabla 8. Gestión PQRSD por dependencias. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

El Grupo de Procesos Judiciales lideró la gestión de peticiones, concentrando el 21 % del total, lo que confirma su alta carga operativa y la relevancia de los asuntos jurídicos y judiciales dentro de las comunicaciones recibidas por el Ministerio.

En segundo lugar, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto concentra el 19 % de las peticiones gestionadas, consolidándose como un área clave en la atención de solicitudes relacionadas con transparencia, acceso a la información y participación ciudadana, así como en la articulación institucional de la gestión de peticiones.

El Grupo de Mitigación del Cambio Climático participa con el 10 % de las peticiones, lo que evidencia una demanda significativa asociada a temas de la política ambiental y climática, y refleja el interés ciudadano e institucional en este ámbito.

Por su parte, el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales representa el 8 % del total, lo que muestra una gestión relevante en asuntos vinculados a la administración y conservación de los ecosistemas forestales.

Finalmente, la quinta dependencia aporta una participación menor, cercana al 3 %, lo que indica una menor concentración de peticiones en comparación con las demás áreas, pero que, en conjunto, contribuye al volumen total gestionado por el Ministerio.

3.2. Calidad de peticionario

Durante el cuarto 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 POBLACIÓN	10. Octubre	11. Noviembre	12. Diciembre	Total, general
ANÓNIMO		385	223	266	874
		385	223	266	874
		13	13	12	38
ENTE GUBERNAMENTAL	Anónimo	13	13	12	38
		636	491	423	1550
	Adscritas Vinculadas	56	42	29	127
	Alcaldía	54	30	29	113
	Autoridades ambientales	124	114	90	328
	Gobernación	36	5	11	52
	Ministerios	99	92	76	267
	Otras Entidades	223	167	128	518
	Presidencia	44	41	60	145
ENTES DE CONTROL			2	1	3
	Contraloría		1		1
	Personería		1	1	2
JURÍDICA		351	282	262	895
	Académico	11	16	19	46
	Energético	22	15	11	48
	Industrial	13	6	7	26
	Infraestructura	4	7	3	14
	Minera	15	7	6	28
	No Reporta	91	88	73	252
	Otros	194	142	141	477

	Transporte	1	1	2	4
NATURAL		848	664	602	2114
	Afrocolombiano	7	6	7	20
	Campesino	27	10	14	51
	Indígena	15	20	7	42
	LGTBI	2		2	4
	Mestizo	19	13	6	38
	No se identifica	765	595	553	1913
	Palenquera	1	3	3	7
	Veeduría	12	17	10	39
RAMA JUDICIAL		1	1		2
	Otras	1			1
	Tribunales		1		1
Total, general		2234	1676	1566	5476

Tabla 9. Distribución calidad del peticionario. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre de 2025.

Durante el trimestre reportado se registraron un total de 5.476 participaciones. Los tres grupos con mayor participación:

- Personas naturales, con 2.114 registros representan el 38.6%, 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 90.4%, de registros de personas naturales. En menor medida, aparecen subgrupos como campesinos con 51 registros, indígenas con 42 registros y veedurías con 39 registros.
- Entes gubernamentales, con 1.550 registros representan el 28,3%. La mayor concentración se da en “*otras entidades*” con 518 y en las “*autoridades ambientales*” con 328, que juntas representan más de la mitad de este grupo. También destacan los ministerios con 267 y la Presidencia con 145, lo que refleja que gran parte de las interacciones se dan con instituciones públicas de carácter nacional y ambiental.
- El tercer grupo en importancia es el de sin identificar, que alcanza 874 registros representando el 15,9%

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 39 peticiones de veedurías ciudadanas y se detallan a continuación:

Estado de gestión	10. Octubre	11. Noviembre	12. Diciembre	Total, general
En Tramite	0	0	0	0
Finalizado	12	17	10	39
Total, general	12	17	10	39

Tabla 10. Radicación peticiones de veedurías ciudadanas. Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 31 de diciembre 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, a continuación, se presenta el estado del indicador a nivel institucional:

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

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%
Octubre	650	2234	29%
Noviembre	414	1676	25%
Diciembre	453	1566	29%
Total	9779	24845	39%

Tabla 11. Estado indicador de Cumplimiento de términos legales en respuestas a peticiones ciudadanas. Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 31 de diciembre 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 31 de diciembre se recibieron 24.845 solicitudes, un volumen considerable que refleja la alta demanda de atención por parte de la ciudadanía. De ese total, 9.779 fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, lo que corresponde al 39% 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:

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 noviembre y diciembre se radicaron en total 3.242 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. De estas, se evaluó una muestra de 135 respuestas, lo que representa el 4% 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.

	Noviembre	Diciembre	Total, Bimestre
Total, PQRSD Radicadas	1.676	1.566	3.242
Muestra evaluada	73	62	135
% evaluado	4%	4%	4%

Tabla 13. PQRS Recibidas Vs Muestra evaluada noviembre y diciembre 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 RESOLUCIÓN DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	TIEMPO DE RESPUESTA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE INCUMPLIMIENTO
1	Unidad coordinadora de gobierno abierto	8	100%	100%	100%	100%	100%	0%
2	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	8	95%	100%	100%	63%	87%	13%
3	Oficina asesora de planeación	7	90%	100%	100%	80%	90%	10%
4	Grupo de contratos	7	100%	100%	100%	57%	87%	13%
5	Dirección de gestión integral del recurso hídrico	6	75%	93%	93%	100%	88%	12%
6	Grupo de tesorería	6	95%	93%	93%	100%	96%	4%
7	Grupo de sustancias químicas	6	95%	100%	100%	87%	94%	6%
8	Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	6	70%	80%	73%	77%	74%	26%

9	Grupo gestión integral de residuos y pasivos ambientales	6	93%	100%	93%	77%	89%	11%
10	Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	6	88%	93%	93%	100%	93%	7%
11	Grupo de gestión ambiental urbana	6	88%	93%	93%	100%	93%	7%
12	Grupo de gestión en biodiversidad	6	100%	100%	93%	63%	88%	12%
13	Grupo recursos genéticos	5	100%	100%	100%	87%	96%	4%
14	Dirección de bosques	5	85%	93%	93%	57%	79%	21%
15	Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	4	88%	93%	100%	100%	94%	6%
16	Grupo de producción y consumo responsable y sector agropecuario	4	100%	100%	100%	80%	94%	6%
17	Oficina asesora jurídica	4	83%	87%	93%	63%	79%	21%
18	Subdirección de educación y participación	4	83%	100%	100%	100%	93%	7%
19	Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	4	100%	100%	100%	100%	100%	0%
20	Grupo de procesos judiciales	3	93%	100%	100%	100%	97%	3%
21	Grupo de gestión de proyectos	3	93%	87%	93%	100%	94%	6%
22	Grupo del sector de hidrocarburos	3	93%	93%	100%	77%	89%	11%

23	Dirección de asuntos ambientales	3	93%	100%	100%	100%	97%	3%
24	Grupo de talento humano	2	100%	100%	100%	63%	89%	11%
25	Dirección de asuntos marinos	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
26	Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	2	88%	100%	100%	63%	84%	16%
27	Subdirección administrativa y financiera	2	100%	100%	100%	63%	89%	11%
28	Grupo de planificación de cuencas	1	50%	73%	53%	100%	69%	31%
29	Secretaría general	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
30	Grupo de contabilidad	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
31	Grupo de administración del recurso hídrico	1	75%	100%	73%	100%	86%	14%
32	Grupo de control interno disciplinario	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
33	Grupo de gestión presupuestal	1	75%	100%	100%	100%	90%	10%
34	Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
Total		135	91%	96%	95%	87%	91%	9%

Tabla 14. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad. Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRS. Noviembre y diciembre 2025.

4.2 Resultados por criterio.

4.2.1. Criterio de respuesta completa

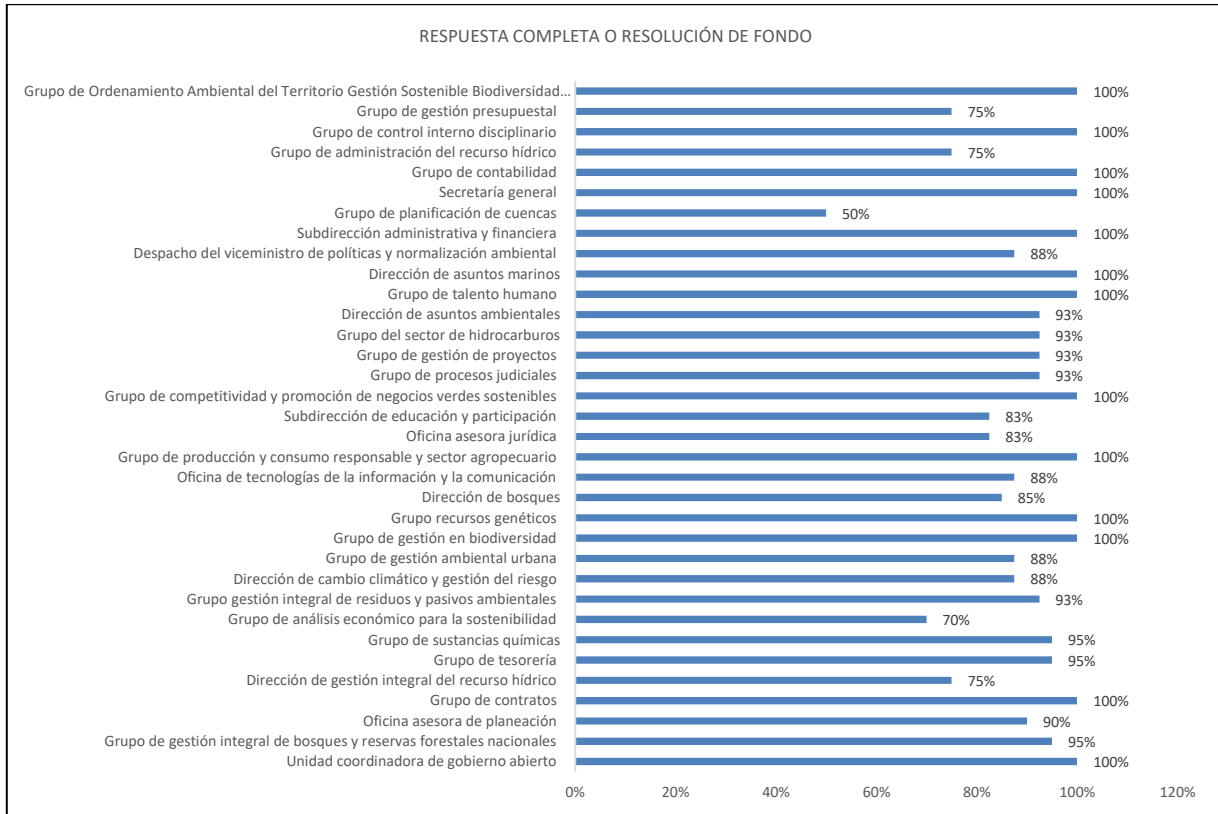


Tabla 15. Porcentaje de respuestas completas por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 34 dependencias evaluadas, 13 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que el 38% de las áreas evaluadas responden o resuelven completamente las solicitudes que les llegan, a su vez, más del 70% de las dependencias tuvieron un resultado por encima del 85% lo que refleja que estas dependencias presentan un alto compromiso institucional con la gestión eficaz, brindando así una respuesta clara y adecuada a la solicitud ciudadana.

No obstante, la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, el Grupo de Administración del Recurso Hídrico y Grupo de Gestión Presupuestal obtuvieron el 75%, el Grupo de Análisis Económico para la Sostenibilidad llegó a un 70% y el Grupo de Planificación de Cuencas se ubica en un 50%, 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 91%, 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

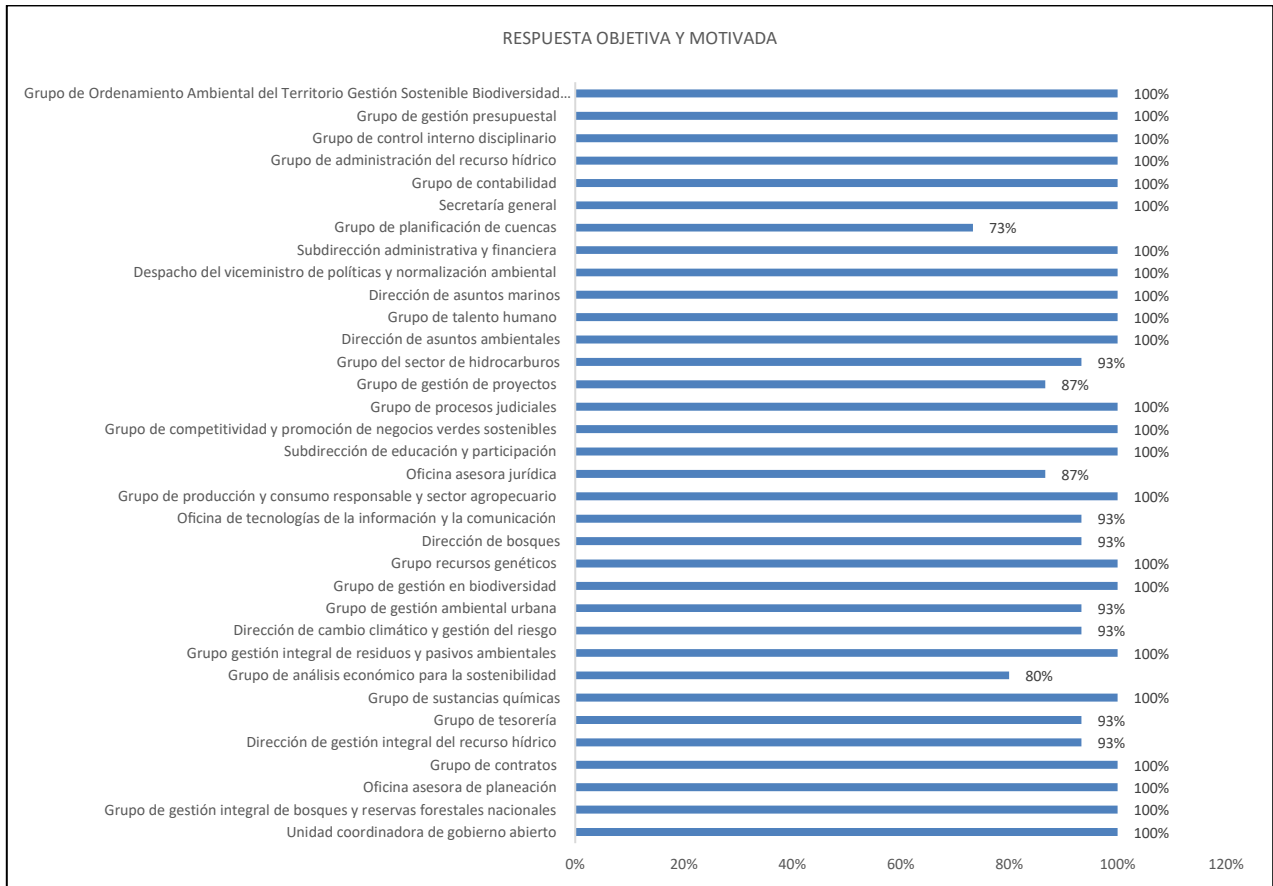


Tabla 16. Porcentaje de respuestas objetivas, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 34 áreas evaluadas, 23 áreas alcanzaron el 100%, lo que indica que todas sus respuestas están bien estructuradas, justificadas y motivadas.

Entre tanto, once dependencias se ubican en un rango entre 73% 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 96%.

4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa

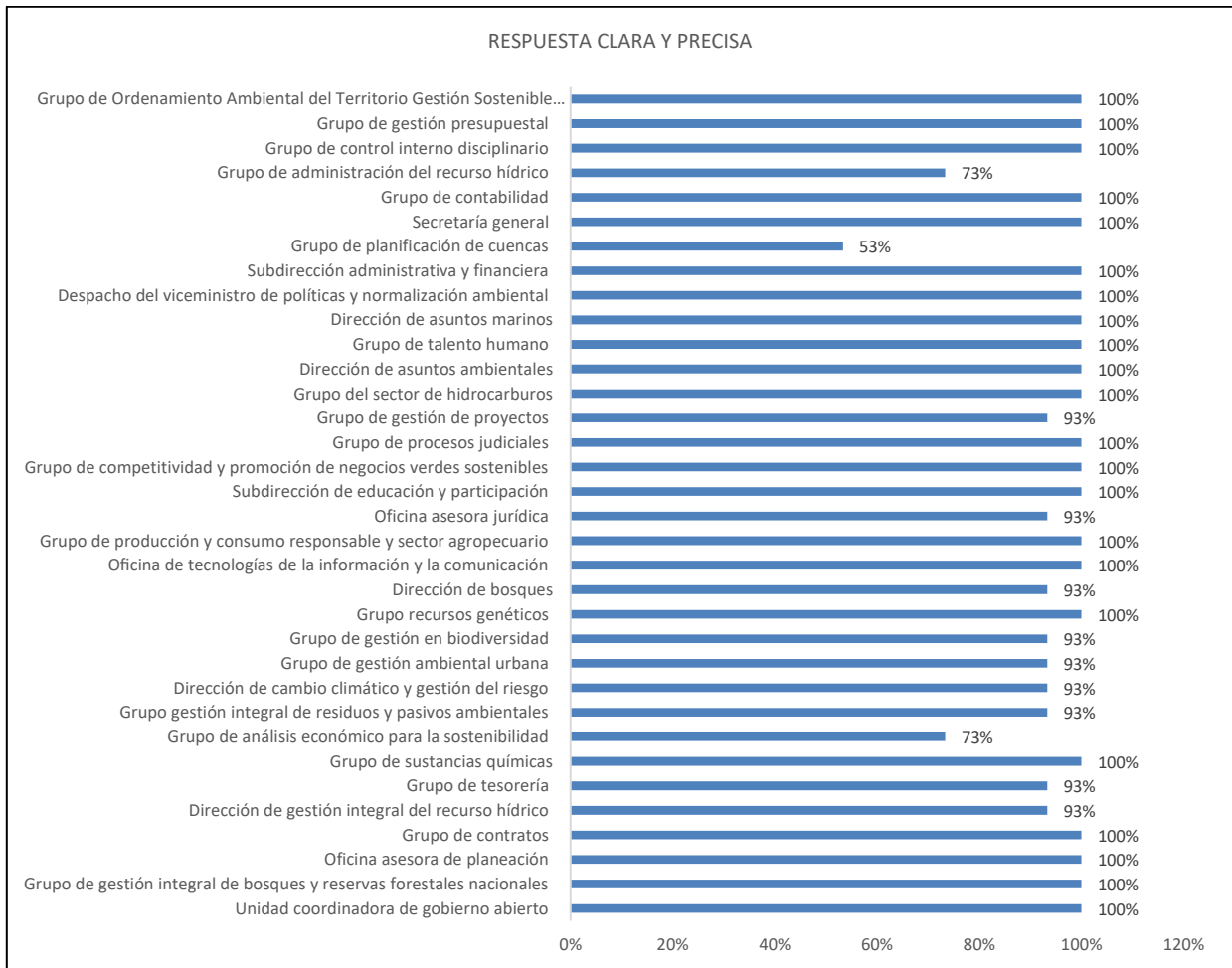


Tabla 17. Porcentaje de respuestas claras, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2025. UCGA-MinAmbiente.

De las 34 dependencias evaluadas, 22 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, doce dependencias obtuvieron calificación entre el rango de 53% al 93%, lo que indica que algunas de las respuestas evaluadas no alcanzaron plenamente los estándares de claridad exigidos.

El desempeño general fue del 95%.

4.2.4. Criterio tiempo de respuesta

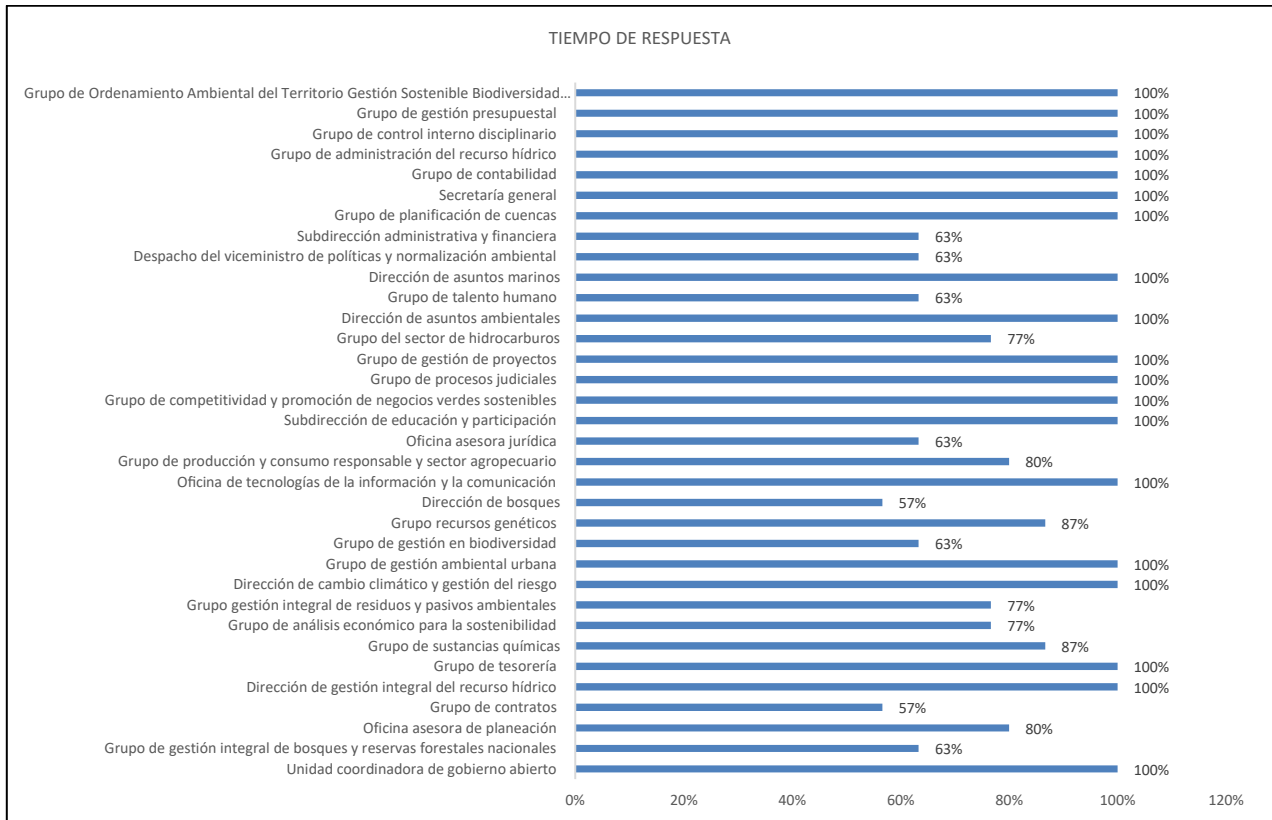


Tabla 18. Porcentaje de respuestas oportunas, por dependencia. Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRS, 2025. UCGA-MinAmbiente.

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 a la Dirección de Bosques y el Grupo de Contratos, con un cumplimiento del 57%, lo que indica que algunas de sus respuestas fueron emitidas fuera de los tiempos establecidos. Le siguen la Subdirección Administrativa y Financiera, el Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental, el Grupo de Talento Humano, la Oficina Asesora Jurídica, el Grupo de Gestión en Biodiversidad y el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales con el 63%, el Grupo del Sector de Hidrocarburos, el Grupo Gestión Integral de Residuos y Pasivos Ambientales y el Grupo de Análisis Económico para la Sostenibilidad con el 77%.

En contraste, dependencias como la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, la Subdirección de Educación y Participación, 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 87% 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 91% de cumplimiento y apenas un 9% 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 91% 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) Los traslados de PQRSD muestran que el Ministerio mantiene una dinámica interinstitucional importante: el 52% 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.

- c) La evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas a peticiones ciudadanas refleja que durante el periodo de noviembre y diciembre se tiene un promedio general de cumplimiento del 91% respecto a los criterios de evaluación establecidos.
- d) 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 31 de diciembre de 2025, el cumplimiento de los términos de las respuestas que ha emitido el Ministerio fue del 27%, siendo noviembre y diciembre los meses de menos cumplimiento con el 25% y 29% respectivamente.

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: 17 de febrero de 2026

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: Paula Andrea España – Contratista UCGA.
Carolina Ávila Morales – Contratista UCGA.