



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

PRIMER TRIMESTRE 2026

1 ENERO DE 2026 AL 31 DE MARZO DE 2026

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

MAYO, 2026

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.....	2
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.....	9
2.2.2 Gestión de traslados.....	9
2.3. Distribución por tipo de trámite.....	13
2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.....	15
3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-.....	17
3.1. Gestión por dependencia.....	18
3.2. Calidad de peticionario.....	19
3.3. Veedurías ciudadanas.....	22
3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.....	24
3.4.1 Seguimiento a PQRSD vencidas y riesgos de incumplimiento institucional.....	27
4. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.....	30
4.1. Resultados por dependencia.....	32
4.2 Resultados por criterio.....	36
4.2.1. Criterio de respuesta completa.....	37
4.2.2. Criterio de respuesta objetiva.....	38
4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa.....	39



4.2.4. Criterio tiempo de respuesta	40
5. Conclusiones.....	42

1. Introducción

El presente informe consolida la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y de las Solicitudes de Acceso a la Información atendidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

El documento presenta el análisis del comportamiento de las comunicaciones oficiales recibidas por la Entidad, considerando variables asociadas a los canales de recepción, tipologías documentales, distribución por tipo de trámite y procedencia geográfica. Asimismo, expone la gestión institucional de las PQRSD a partir de indicadores relacionados con las dependencias responsables, el perfil de los peticionarios y los tiempos de respuesta. Finalmente, incorpora una evaluación de la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por las diferentes áreas del Ministerio, en observancia de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y garantía de los derechos de la ciudadanía.

La elaboración de este informe se sustenta en el marco normativo vigente, particularmente en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición; la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula su ejercicio; la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional; el Decreto 1166 de 2016, relacionado con la adecuada gestión de las PQRSD en las entidades públicas; y la Resolución 1019 de 2023, que define las funciones de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, incluyendo la implementación de políticas, lineamientos y acciones orientadas a fortalecer la gestión de los derechos de petición y las solicitudes de acceso a la información, promoviendo respuestas oportunas, integrales y de calidad conforme a la normatividad aplicable.

Es importante señalar que, aunque el presente documento corresponde al análisis consolidado del primer trimestre de 2026, su elaboración y cierre técnico requieren considerar el cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, particularmente los quince (15) días hábiles definidos para la atención de las peticiones de interés general. En consecuencia, el proceso de consolidación y análisis de la información no se realiza de manera inmediata al cierre del trimestre, sino una vez se verifica el vencimiento de los términos legales aplicables, con el propósito de



garantizar una evaluación objetiva y completa sobre la oportunidad y cumplimiento de las respuestas emitidas por la Entidad.

De igual forma, si bien la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) es la dependencia encargada de consolidar, monitorear y elaborar el presente informe institucional, la responsabilidad frente a la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD recae directamente en cada una de las dependencias competentes del Ministerio, de acuerdo con sus funciones y competencias misionales. En este sentido, la calidad, oportunidad y suficiencia de las respuestas emitidas constituyen un ejercicio articulado entre las diferentes áreas de la Entidad, bajo un enfoque de corresponsabilidad institucional y mejora continua del servicio a la ciudadanía.

Con este ejercicio de seguimiento y análisis, el Ministerio reafirma su compromiso con el fortalecimiento de una gestión pública transparente, orientada al servicio de la ciudadanía y al mejoramiento continuo de los procesos institucionales de atención y respuesta. De esta manera, se busca consolidar mecanismos efectivos de acceso a la información, participación ciudadana y relacionamiento institucional, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

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, administra la recepción, radicación, registro, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales presentadas por la ciudadanía, garantizando la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como de las solicitudes de acceso a la información pública.

Para tal fin, la Entidad dispone de los siguientes canales oficiales de atención y recepción:

- Ventanilla física de correspondencia.
- Correo electrónico institucional: info@minambiente.gov.co
- Correo electrónico procesosjudiciales@minambiente.gov.co, destinado a la recepción de notificaciones judiciales.
- Correo electrónico soytransparente@minambiente.gov.co, habilitado para la recepción de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción.

- Formulario web de PQRSD disponible en el portal institucional.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 16.873 comunicaciones oficiales, las cuales fueron gestionadas a través de los diferentes canales institucionales dispuestos para la atención a la ciudadanía y el trámite de requerimientos. La distribución de dichas comunicaciones se presenta a continuación:

Ilustración 1. Comunicaciones radicadas por mes.



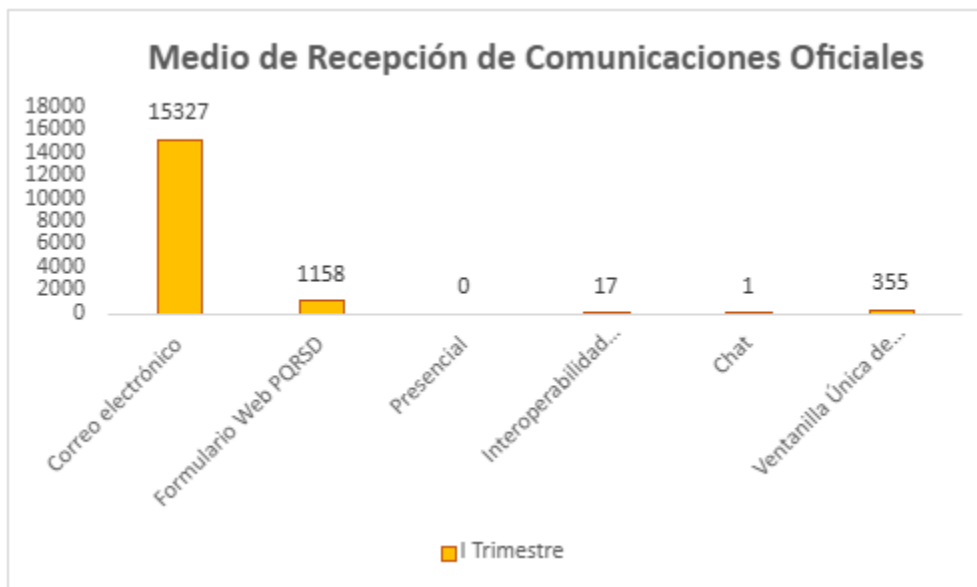
Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de Abril de 2026.

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

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispone de diferentes canales de atención y acceso, orientados a facilitar a la ciudadanía la radicación de peticiones, solicitudes de acceso a la información y demás requerimientos institucionales.

A continuación, se presenta el comportamiento y la distribución de las comunicaciones oficiales radicadas durante el periodo reportado, de acuerdo con los canales de atención utilizados por la ciudadanía, permitiendo identificar las principales tendencias de acceso y uso de los mecanismos institucionales dispuestos para la atención al ciudadano.

Ilustración 2. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción.



Fuente: Informe Estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió 16.873 comunicaciones oficiales a través de los diferentes canales institucionales habilitados para la atención a la ciudadanía y la gestión documental. Aunque se evidencia una disminución frente al volumen registrado en el trimestre inmediatamente anterior, el comportamiento de recepción mantiene una tendencia alta de interacción institucional, particularmente a través de medios digitales.

El correo electrónico continuó consolidándose como el principal canal de recepción de comunicaciones oficiales, con 15.327 registros, equivalentes al 91% del total trimestral. Este comportamiento ratifica la alta dependencia y preferencia de la ciudadanía, entidades públicas y demás grupos de interés por los mecanismos digitales de atención, debido a su facilidad de acceso, oportunidad y capacidad de respuesta institucional.

El Formulario Web PQRSO registró 1.158 comunicaciones, representando el 7% del total recibido y manteniéndose como el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para la radicación de peticiones y solicitudes. Su comportamiento evidencia la apropiación progresiva de los canales institucionales dispuestos para la atención virtual y el ejercicio del derecho de petición.



Por su parte, la Ventanilla Única de Correspondencia reportó 355 comunicaciones, con una participación cercana al 2% del total trimestral, manteniendo la tendencia decreciente en el uso de canales físicos observada en periodos anteriores. Este comportamiento refleja la consolidación de los medios electrónicos como principal mecanismo de interacción con la Entidad.

En relación con los demás canales, el mecanismo de Interoperabilidad registró 17 comunicaciones, evidenciando un uso aún incipiente pero relevante como herramienta de articulación interinstitucional y modernización de la gestión pública. El canal de chat institucional presentó una participación marginal, con un (1) registro durante el periodo, mientras que el canal presencial no reportó comunicaciones radicadas.

En términos generales, los resultados del periodo confirman la consolidación de una dinámica de atención centrada en canales digitales, particularmente el correo electrónico y el formulario web institucional, los cuales concentran el 98% de las comunicaciones recibidas. Este comportamiento evidencia avances en la transformación digital de los procesos de atención al ciudadano y plantea la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa, tecnológica y de gestión documental de los canales virtuales, con el fin de garantizar respuestas oportunas, trazabilidad y mejora continua en la prestación del servicio.

2.2. Tipos de comunicación.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió y radicó un total de 16.873 comunicaciones oficiales, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con su tipología documental y naturaleza del trámite.

A continuación, se presenta el análisis y la distribución de las comunicaciones recibidas, con el propósito de identificar el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos gestionados por la Entidad, así como las principales dinámicas de interacción de la ciudadanía y demás grupos de interés con el Ministerio durante el periodo reportado.

Tabla 1 . Tipo de comunicaciones I Trimestre.

TIPO DE COMUNICACIÓN	I TRIMESTRE	PORCENTAJE
Entes de Control	499	3%
Otras comunicaciones oficiales	7096	42%
Permiso Sindical	4	0%
PQRSD	5845	35%
Procesos Judiciales	3324	20%
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	51	0%
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	4	0%
Trámites Ambientales	9	0%
Sin identificar	15	0%
Renare	23	0%
Total general	16873	100%

Fuente: Informe Estadístico PQRSD del Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó un total de 16.873 comunicaciones oficiales, cuya distribución evidencia una concentración significativa en tres tipologías principales: otras comunicaciones oficiales, PQRSD y procesos judiciales, las cuales en conjunto representan el 97% del total de registros del periodo.

La categoría “Otras comunicaciones oficiales” registró 7.096 comunicaciones, equivalentes al 42% del total trimestral, consolidándose como el principal flujo documental de la Entidad. Este comportamiento refleja la dinámica permanente de interacción administrativa, técnica e interinstitucional que soporta la gestión misional y operativa del Ministerio.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) alcanzaron 5.845 registros, correspondientes al 35% del total recibido. Esta participación evidencia un alto nivel de interacción de la ciudadanía con la Entidad y ratifica la relevancia de los mecanismos institucionales de atención y participación ciudadana como instrumentos para el ejercicio del derecho de petición y el acceso a la administración pública.



Por su parte, los procesos judiciales representaron 3.324 comunicaciones, equivalentes al 20% del total trimestral, manteniéndose como uno de los principales componentes del volumen documental institucional. Este comportamiento refleja la importancia de la gestión jurídica y el seguimiento oportuno de actuaciones judiciales dentro de la operación administrativa del Ministerio.

Las demás categorías presentaron una participación marginal dentro del total reportado, entre ellas los requerimientos asociados a entes de control con 499 registros (3%), así como trámites ambientales, solicitudes de acceso a la información pública, interoperabilidad RENARE, proyectos de la Oficina Asesora de Planeación y otras tipologías específicas, cuyos volúmenes individuales no superan el 1% de participación.

En términos generales, el comportamiento observado permite identificar que la gestión documental de la Entidad se concentra principalmente en procesos asociados al relacionamiento institucional, la atención a la ciudadanía y la gestión jurídica. Asimismo, la distribución de las comunicaciones evidencia la necesidad de mantener capacidades operativas y tecnológicas fortalecidas para garantizar la trazabilidad, oportunidad y calidad en la atención de los requerimientos recibidos, especialmente en aquellas tipologías que concentran la mayor carga operativa institucional.

2.2.1. Solicitudes de acceso a la información.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 —Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional—, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible garantiza el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, mediante mecanismos orientados a promover la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del control ciudadano sobre la gestión institucional.

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron cuatro (4) solicitudes de acceso a la información pública, cifra que representa una participación marginal dentro del total de comunicaciones oficiales radicadas en el periodo reportado.

Este comportamiento puede estar asociado, entre otros factores, al fortalecimiento de las estrategias de transparencia activa implementadas por la Entidad, particularmente



mediante la publicación y disponibilidad permanente de información institucional en los canales oficiales, lo cual facilita el acceso directo de la ciudadanía a contenidos de interés público sin necesidad de radicar solicitudes formales.

En términos generales, el resultado evidencia un adecuado nivel de disponibilidad de información pública institucional y ratifica la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso, divulgación y actualización de información, en concordancia con los principios de transparencia, publicidad y acceso efectivo a la información pública.

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 de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, las entidades públicas deben garantizar una atención oportuna, eficaz y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

En este contexto, cuando una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRSD) es radicada ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Entidad no cuenta con competencia para resolverla, se procede a efectuar el traslado a la autoridad competente, informando oportunamente al peticionario sobre dicha actuación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Este procedimiento constituye un mecanismo fundamental para garantizar el acceso efectivo a la administración pública, la protección de los derechos de la ciudadanía y la adecuada articulación interinstitucional, contribuyendo a una gestión administrativa eficiente, transparente y orientada al servicio.

En este sentido, a continuación, se presenta el análisis de la gestión de traslados realizados por el Ministerio durante el periodo reportado:

Ilustración 3. Traslados a otras entidades por no competencia evidencias por mes- I Trimestre.



Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte: 30 de abril de 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó un total de 1.986 traslados por competencia a otras entidades, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El comportamiento registrado evidencia un incremento progresivo y sostenido en el volumen de traslados durante el periodo analizado.

En enero se efectuaron 396 traslados, cifra que ascendió a 677 en febrero, equivalente a un incremento del 71% frente al mes anterior. Para marzo, se registraron 913 traslados, constituyéndose como el mes de mayor volumen y concentrando aproximadamente el 46% del total trimestral.

La tendencia observada refleja un aumento significativo de solicitudes radicadas ante el Ministerio relacionadas con asuntos cuya competencia corresponde a otras entidades del orden nacional, territorial o a autoridades ambientales regionales. Este comportamiento ratifica el reconocimiento institucional del Ministerio como principal referente del sector

ambiente, lo que genera una alta recepción de requerimientos asociados a diversas problemáticas ambientales y administrativas.

Desde una perspectiva de gestión pública, los resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana, articulación interinstitucional y divulgación de competencias sectoriales, con el propósito de mejorar la canalización efectiva de las solicitudes y optimizar los tiempos de atención a la ciudadanía. Asimismo, el incremento sostenido de traslados plantea la importancia de consolidar mecanismos de interoperabilidad y coordinación institucional que permitan una gestión más eficiente, trazable y oportuna de los requerimientos recibidos.

Tabla 2. Entidades con peticiones trasladadas desde MinAmbiente.

GRUPO ENTIDAD	TRIM 1	% PARTI
CORPORACIÓN	170	9%
ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	457	23%
AUTORIDAD AMBIENTAL URBANA	74	4%
ALCALDÍAS	106	5%
GOBERNACIONES	8	0%
ENTES DE CONTROL	39	2%
ENTIDADES TERRITORIALES	195	10%
EMPRESA PRIVADA	19	1%
CIUDADANO	900	46%
TOTAL	1968	100%

Fuente: Base de datos salidas PQRSD-UCGA. Corte 30 de abril 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó un total de 1.968 traslados por competencia a diferentes actores institucionales y



ciudadanos, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. La distribución de los traslados evidencia una alta concentración en determinados grupos de entidades, especialmente aquellas con competencias ambientales, territoriales y administrativas.

El grupo denominado "Ciudadano" registró el mayor número de traslados, con 900 casos, equivalentes al 46% del total trimestral. Este comportamiento evidencia que una proporción significativa de las comunicaciones recibidas corresponde a respuestas orientadas a informar, direccionar u orientar directamente a los peticionarios respecto a las competencias institucionales o al trámite adecuado de sus solicitudes.

Las Entidades de Orden Nacional ocuparon el segundo lugar, con 457 traslados, representando el 23% del total. Esta participación refleja una alta articulación interinstitucional y evidencia que una parte importante de los requerimientos ciudadanos involucra competencias asignadas a otras entidades del nivel nacional.

Por su parte, las Entidades Territoriales registraron 195 traslados, equivalentes al 10% del total trimestral, mientras que las Corporaciones Autónomas Regionales concentraron 170 traslados, correspondientes al 9%. Estos resultados evidencian que una parte relevante de las solicitudes ciudadanas continúa relacionada con asuntos de competencia territorial y ambiental descentralizada, especialmente frente a problemáticas ambientales locales y regionales.

Las Alcaldías reportaron 106 traslados, con una participación del 5%, seguidas por las Autoridades Ambientales Urbanas con 74 registros (4%). En menor proporción se encuentran los Entes de Control con 39 traslados (2%), las Empresas Privadas con 19 casos (1%) y las Gobernaciones con 8 registros, manteniendo una participación marginal dentro del total reportado.

En términos generales, el comportamiento del trimestre evidencia que los traslados por competencia continúan concentrándose principalmente en actores del orden nacional, territorial y ambiental, lo que refleja la complejidad de la gestión pública ambiental y la concurrencia de competencias entre diferentes niveles institucionales.

Asimismo, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana, pedagogía institucional y articulación interadministrativa, con el propósito de optimizar la canalización de solicitudes, reducir

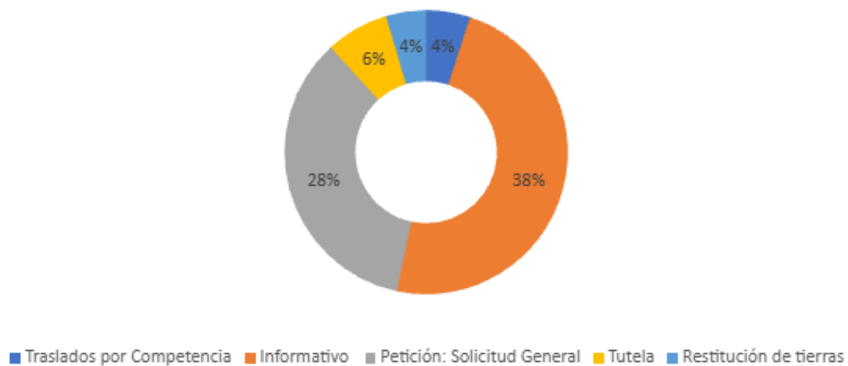
reprocesos y mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

2.3. Distribución por tipo de trámite

Durante el primer trimestre de 2026, el comportamiento de las solicitudes gestionadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidenció una alta concentración en trámites de carácter informativo y peticiones de solicitud general, categorías que agrupan la mayor parte de la interacción ciudadana con la Entidad.

Ilustración 4. Distribución tipo de trámite.

Trámites con mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas - I Trimestre



Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

Los trámites informativos representaron el 38% del total de solicitudes radicadas, consolidándose como la principal tipología de requerimientos recibidos durante el periodo. Este comportamiento refleja una alta demanda de orientación, consulta y acceso a información relacionada con la gestión institucional, los procesos ambientales y los servicios ofrecidos por el Ministerio.



Por su parte, las peticiones de solicitud general concentraron el 28% de los registros, manteniéndose como uno de los mecanismos más utilizados por la ciudadanía para canalizar requerimientos administrativos, consultas y solicitudes asociadas a las competencias institucionales de la Entidad.

En un segundo nivel de participación se ubicaron los traslados por competencia, así como los asuntos relacionados con restitución de tierras, categorías que representaron el 4% del total de trámites gestionados. Este comportamiento evidencia la concurrencia de competencias entre entidades y la necesidad de mantener mecanismos efectivos de articulación institucional y direccionamiento oportuno de solicitudes.

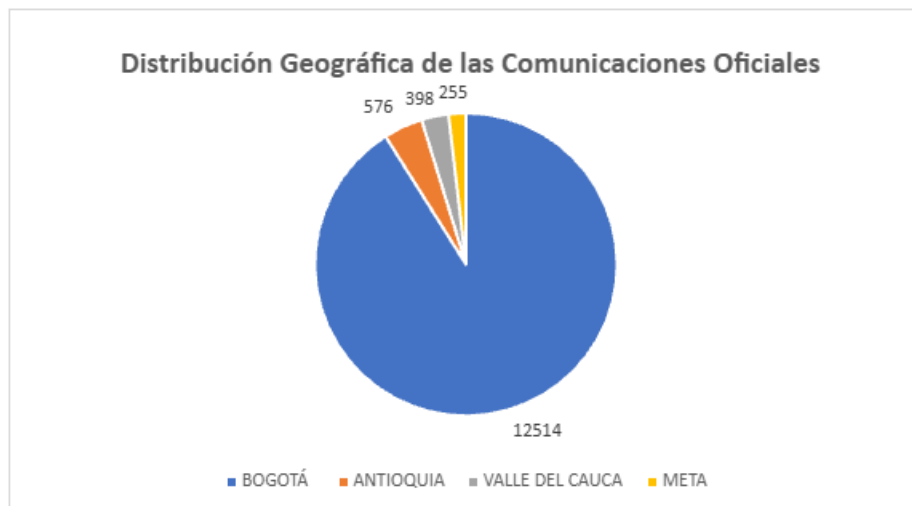
Las acciones de tutela, con una participación del 6%, continúan representando un componente relevante dentro de la gestión institucional, dada su naturaleza prioritaria y los altos estándares de oportunidad y cumplimiento que exige su atención.

En términos generales, la distribución de los trámites evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente en la atención de solicitudes informativas y requerimientos generales de la ciudadanía, lo que ratifica la importancia de continuar fortaleciendo los canales de atención, la disponibilidad de información pública y las estrategias de orientación ciudadana. Asimismo, el comportamiento observado refleja la necesidad de mantener capacidades operativas y jurídicas que permitan garantizar respuestas oportunas, trazabilidad y cumplimiento de los términos legales en la atención de las diferentes tipologías de requerimientos.

2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales

Durante el primer trimestre de 2026, el comportamiento geográfico de las comunicaciones oficiales recibidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidenció una alta concentración en Bogotá D.C., ciudad desde la cual se radicaron 12.514 comunicaciones, equivalentes al 74% del total nacional.

Ilustración 6. Ubicación geográfica ciudadanía.



Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril 2026.

Este comportamiento confirma que la capital del país continúa siendo el principal centro de interacción institucional con el Ministerio, concentrando la mayor parte de las comunicaciones provenientes de ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y demás grupos de interés. La dinámica observada responde, entre otros factores, a la presencia de entidades del orden nacional, actores institucionales y organizaciones con sede en Bogotá D.C., así como al alto volumen de trámites administrativos y jurídicos gestionados desde la capital.

En segundo lugar, el departamento de Antioquia registró 576 comunicaciones, correspondientes al 3% del total trimestral, manteniéndose como uno de los territorios con mayor nivel de interacción con la Entidad. Por su parte, Valle del Cauca reportó 398 comunicaciones y el departamento del Meta 255 registros, ambos con una participación cercana al 2% del total nacional.

El porcentaje restante se distribuye entre los demás departamentos y municipios del país, cuya participación individual no supera el 2%, evidenciando una dispersión territorial de menor volumen frente a la concentración observada en Bogotá D.C.

En términos generales, la distribución geográfica de las comunicaciones refleja una centralización significativa de la interacción institucional en la capital del país, aunque



también evidencia la presencia de requerimientos provenientes de diferentes regiones del territorio nacional. Este comportamiento ratifica la importancia de continuar fortaleciendo los canales virtuales de atención y los mecanismos de acceso ciudadano, con el fin de garantizar cobertura, oportunidad y acceso efectivo a los servicios institucionales en todo el territorio nacional.

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

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 16.858 comunicaciones oficiales, de las cuales 5.845, equivalentes al 35% del total, correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como a solicitudes de acceso a la información pública.

La atención, gestión y respuesta de estos requerimientos se realiza en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, garantizando a la ciudadanía la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener respuestas oportunas, de fondo y dentro de los términos legalmente establecidos.

El comportamiento registrado evidencia la relevancia de los mecanismos institucionales de atención a la ciudadanía como instrumentos fundamentales para promover la participación, el acceso a la información pública y el relacionamiento entre la Entidad y los diferentes grupos de interés. Asimismo, refleja la necesidad de mantener capacidades institucionales orientadas a garantizar la oportunidad, calidad y trazabilidad en la gestión de las PQRSD, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia y servicio a la ciudadanía.

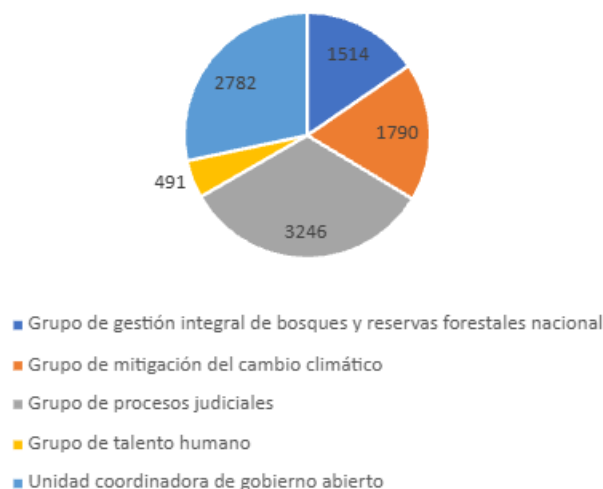
3.1. Gestión por dependencia

El análisis de la distribución de peticiones por dependencia durante el primer trimestre de 2026 evidencia una alta concentración de la gestión en áreas estratégicas relacionadas

con asuntos jurídicos, atención a la ciudadanía, cambio climático y gestión ambiental, reflejando las principales dinámicas operativas y misionales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Ilustración 7. Gestión PQRSD por dependencias I Trimestre.

TOP 5 Dependencias con Mayor Cantidad de PQRSD Gestionadas



Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

El Grupo de Procesos Judiciales registró el mayor volumen de requerimientos gestionados, con 3.246 peticiones, consolidándose como la dependencia con mayor carga operativa durante el periodo reportado. Este comportamiento confirma la relevancia de los asuntos jurídicos y judiciales dentro de la gestión institucional y evidencia la necesidad de mantener capacidades técnicas y operativas que permitan garantizar la atención oportuna de actuaciones judiciales y requerimientos asociados.

En segundo lugar, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía gestionó 2.782 peticiones, posicionándose como una de las áreas con mayor interacción directa con la ciudadanía. Su participación refleja la importancia de los procesos relacionados con transparencia, acceso a la información, orientación ciudadana y articulación institucional para la gestión integral de las PQRSD.



Por su parte, el Grupo de Mitigación del Cambio Climático reportó 1.790 solicitudes, evidenciando una participación significativa dentro del total de requerimientos gestionados. Este resultado refleja el creciente interés institucional y ciudadano frente a temas asociados con la política ambiental, la acción climática y los instrumentos de mitigación liderados por el Ministerio.

El Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales registró 1.514 peticiones, manteniendo una participación relevante en la gestión institucional. Este comportamiento evidencia la alta demanda de asuntos relacionados con conservación, administración forestal, ecosistemas estratégicos y gestión sostenible de los recursos naturales.

Finalmente, el Grupo de Talento Humano gestionó 491 solicitudes, correspondientes principalmente a requerimientos administrativos y trámites internos asociados a la gestión del recurso humano institucional.

En términos generales, la distribución de las peticiones evidencia que la mayor carga operativa se concentra en dependencias estratégicas relacionadas con la gestión jurídica, la atención a la ciudadanía y las áreas misionales ambientales del Ministerio. Asimismo, los resultados reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad institucional, tecnológica y operativa de las dependencias con mayor volumen de requerimientos, con el propósito de garantizar la oportunidad, calidad y trazabilidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

3.2. Calidad de peticionario

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró un total de 13.615 participaciones asociadas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a la información, evidenciando una amplia diversidad de actores institucionales, ciudadanos y organizaciones que interactúan con la Entidad.

El análisis por calidad de peticionario muestra una marcada concentración en cinco grandes grupos: personas naturales, personas jurídicas, entes gubernamentales, rama judicial y entes de control, lo que refleja la naturaleza transversal de las competencias

del Ministerio y su articulación permanente con múltiples sectores y actores del orden nacional y territorial (Ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución calidad del peticionario.

TIPO DE PERSONA	TIPO POBLACIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestral
ANÓNIMO	Anónimo	6	12	10	28
ENTES GUBERNAMENTALES	Adscritas Vinculadas	85	158	129	372
	Alcaldía	55	120	125	300
	Autoridades ambientales	454	593	782	1829
	Gobernación	20	27	39	86
	Ministerios	130	174	256	560
	Otras Entidades	258	410	505	1173
	Presidencia	40	42	125	207
ENTES DE CONTROL	Contaduría	1	2	1	4
	Contraloría	10	27	35	72
	Defensoría	18	52	20	90
	Fiscalía	9	15	14	38
	Personería	6	13	10	29
	Procuraduría	72	76	88	236
PERSONAS JURÍDICAS	Académico	40	36	36	112
	Energético	46	61	59	166
	Industrial	19	41	23	83
	Infraestructura	6	13	20	39
	Minera	7	6	15	28
	No Reporta	359	434	614	1407
	Otros	384	436	557	1377
	Transporte	20	18	15	53
PERSONAS NATURALES	Afrocolombiano	10	17	21	48
	Campeño	8	21	26	55
	Indígena	13	29	35	77

	LGTBI	3	5	4	12
	Mestizo	16	16	23	55
	No se identifica	936	1129	1150	3215
	Palenquera	4	5	5	14
	Raizal	1	0	0	1
	Veeduría	18	45	25	88
RAMA JUDICIAL	Consejo de Estado	15	34	17	66
	Corte Suprema de Justicia	7	11	14	32
	Juzgados	420	529	496	1445
	Otras	5	11	8	24
	Tribunales	44	83	67	194
Total general		3545	4701	5369	13615

Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

Las personas naturales concentraron el mayor volumen de participaciones, con 3.565 registros, equivalentes al 26% del total trimestral. Dentro de este grupo, la categoría "No se identifica" representó 3.215 registros, consolidándose como la principal tipología de participación ciudadana. Asimismo, se evidenció la participación de poblaciones diferenciales y grupos de especial protección constitucional, entre ellos comunidades indígenas con 77 registros, veedurías ciudadanas con 88, población campesina con 55 y población afrocolombiana con 48 registros, lo que evidencia el interés de distintos sectores sociales en los asuntos ambientales y de gestión institucional liderados por el Ministerio.

Las personas jurídicas registraron 3.265 participaciones, correspondientes al 24% del total reportado. En este grupo predominan las categorías "No Reporta" con 1.407 registros y "Otros" con 1.377, reflejando una alta interacción de organizaciones privadas y actores empresariales con la Entidad. También se destacan sectores estratégicos como el energético con 166 registros, el académico con 112 y el industrial con 83, evidenciando la relación permanente del Ministerio con sectores productivos y actores técnicos vinculados a la gestión ambiental y regulatoria.

Por su parte, los entes gubernamentales alcanzaron 4.527 registros, consolidándose como el grupo con mayor participación institucional durante el trimestre y representando



aproximadamente el 33% del total. Dentro de este grupo sobresalen las autoridades ambientales con 1.829 registros y otras entidades públicas con 1.173, seguidas por ministerios con 560 solicitudes. Este comportamiento evidencia una alta dinámica de articulación interinstitucional y coordinación administrativa entre entidades del orden nacional, territorial y ambiental.

La rama judicial reportó 1.761 participaciones, equivalentes al 13% del total trimestral, destacándose principalmente los juzgados con 1.445 registros. Este comportamiento confirma la relevancia de la gestión judicial dentro de la operación institucional y refleja el volumen de actuaciones, requerimientos y procesos asociados a asuntos jurídicos y contenciosos relacionados con las competencias del Ministerio.

Finalmente, los entes de control registraron 469 participaciones, lideradas por la Procuraduría General de la Nación con 236 registros, seguida de la Defensoría del Pueblo con 90 y la Contraloría General de la República con 72. La participación de estos actores evidencia el ejercicio permanente de vigilancia, seguimiento y control sobre la gestión pública ambiental y administrativa de la Entidad.

En términos generales, la distribución de las participaciones evidencia una interacción amplia y diversa entre el Ministerio y los diferentes actores sociales, institucionales, judiciales y empresariales del país. Asimismo, refleja la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención, articulación institucional y gestión documental, con el fin de garantizar respuestas oportunas, trazabilidad y calidad en la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía y los distintos grupos de interés.

3.3. Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas constituyen mecanismos de participación y control social mediante los cuales la ciudadanía ejerce seguimiento y vigilancia sobre la gestión de las entidades públicas, la ejecución de recursos y el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes. Este derecho encuentra sustento en la Constitución Política de Colombia, cuyo artículo 270¹ reconoce la importancia del control ciudadano sobre la administración pública y promueve la participación de la sociedad en la vigilancia de la gestión estatal.

En desarrollo de este mandato constitucional, la Ley 850 de 2003² regula la organización y funcionamiento de las veedurías ciudadanas, estableciendo el deber de las entidades públicas de suministrar la información requerida para el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, siempre que dicha información se encuentre relacionada con el objeto de seguimiento adelantado por estas organizaciones.

De igual manera, la Ley 1755 de 2015 garantiza el derecho fundamental de petición, facultando a toda persona natural o jurídica, así como a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas, para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y recibir respuestas claras, de fondo y dentro de los términos legalmente establecidos.

Asimismo, la Ley 1712 de 2014 —Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional— fortalece los principios de publicidad, acceso a la información y transparencia administrativa, reconociendo a las veedurías ciudadanas como actores fundamentales en el ejercicio del control social y en la promoción de una gestión pública abierta, participativa y transparente.

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:

Tabla 4. Radicación peticiones de veedurías ciudadanas

Estado de gestión	1.Enero	2. Febrero	3. Marzo	Total en Gestión
En Tramite	7	5	7	19
Finalizado	15	33	15	63
Total Mensual	22	38	22	82

Fuente: Informe estadístico PQRS Sistema de Gestión Documental-ARCA. Corte: 30 de abril de 2026.

El análisis de las PQRSD asociadas a veedurías ciudadanas durante el primer trimestre de 2026 evidencia un comportamiento favorable en términos de gestión y capacidad de respuesta institucional por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Durante el periodo reportado se gestionaron un total de 82 solicitudes provenientes de veedurías ciudadanas, de las cuales 63 se encuentran finalizadas, lo que representa un nivel de cierre del 77% sobre el total de requerimientos recibidos. Por su parte, 19



solicitudes permanecían en trámite al momento del corte del informe, equivalentes al 23% del total gestionado.

El mes de febrero presentó el mayor volumen de gestión, con 38 solicitudes tramitadas, de las cuales 33 fueron finalizadas, reflejando una capacidad operativa y de respuesta superior al 86% durante ese periodo. En enero y marzo se registraron 22 solicitudes respectivamente, manteniendo un comportamiento estable en el flujo de requerimientos asociados al ejercicio de control social y participación ciudadana.

Los resultados evidencian una capacidad institucional sólida para atender de manera oportuna las solicitudes presentadas por las veedurías ciudadanas, actores fundamentales en el ejercicio del control social y el seguimiento a la gestión pública ambiental. Asimismo, el alto porcentaje de solicitudes finalizadas refleja el compromiso de las dependencias del Ministerio con la garantía del derecho de petición, la transparencia administrativa y el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana.

En términos generales, el comportamiento observado ratifica la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de articulación interna, seguimiento y control de términos, con el propósito de mantener niveles adecuados de oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes provenientes de organizaciones ciudadanas y mecanismos de control social.

3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Con el propósito de realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta asociados a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como a las solicitudes de acceso a la información pública, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) realiza el monitoreo permanente y reporte institucional del indicador "SCD 001 – Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD" ante la Oficina Asesora de Planeación.

Este indicador constituye una herramienta de seguimiento y control orientada a evaluar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos, permitiendo identificar riesgos operativos, administrativos o de gestión que puedan afectar la calidad, eficiencia

y cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a las solicitudes presentadas ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

La meta institucional del indicador establece que el 100% de las respuestas emitidas por la Entidad deben ser atendidas dentro de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando así el respeto por el derecho fundamental de petición, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la prestación de un servicio público oportuno, eficiente y orientado al ciudadano.

En este contexto, a continuación, se presenta el comportamiento y estado del indicador a nivel institucional durante el periodo reportado:

Tabla 5. Estado indicador de Cumplimiento de términos legales en respuestas a peticiones ciudadanas.

MES	CANTIDAD RESPUESTAS EN TÉRMINOS DE LEY	CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Enero	773	1.568	49%
Febrero	1.040	2.029	51%
Marzo	692	2.248	32%
Total	2.505	5.845	44%

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 30 de abril de 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 5.845 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), de las cuales 2.505 fueron respondidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, alcanzando un cumplimiento institucional del 44% en el indicador de oportunidad de respuesta.

El comportamiento mensual evidencia variaciones en los niveles de cumplimiento durante el periodo reportado. En enero se registraron 1.568 PQRSD, de las cuales 773 fueron respondidas dentro de términos legales, alcanzando un cumplimiento del 49%. Para febrero, el indicador presentó una mejora, logrando un 51% de cumplimiento, con 1.040 respuestas oportunas frente a 2.029 solicitudes recibidas. Sin embargo, en marzo el porcentaje descendió al 32%, pese al incremento en el volumen de requerimientos recibidos, que alcanzó 2.248 solicitudes durante el mes.



El análisis institucional permite identificar que los niveles de incumplimiento observados en algunas dependencias pueden estar asociados a factores estructurales relacionados con el incremento sostenido en la carga operativa, la complejidad técnica y jurídica de determinadas respuestas, los flujos internos de revisión y validación, así como limitaciones en la capacidad operativa instalada frente al volumen de requerimientos recibidos.

En este contexto, resulta prioritario continuar fortaleciendo los mecanismos institucionales de planeación operativa, control de términos, seguimiento preventivo y articulación interna, especialmente en aquellas dependencias que concentran mayores volúmenes de solicitudes y presentan mayores riesgos de vencimiento.

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en el marco de su rol de segunda línea de defensa, adelanta acciones permanentes de monitoreo, acompañamiento y seguimiento preventivo sobre la gestión de las PQRS, mediante la generación de alertas tempranas, envío mensual de memorandos preventivos a las dependencias con solicitudes próximas a vencer y reportes periódicos a la Oficina de Control Interno frente a situaciones de incumplimiento o acumulación de solicitudes vencidas.

Asimismo, la UCGA ha promovido la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento orientados al fortalecimiento de la oportunidad en las respuestas emitidas por las dependencias, así como la consolidación y análisis de la información reportada por cada área responsable, con el propósito de generar trazabilidad institucional y facilitar la toma de decisiones frente a los riesgos identificados en la gestión de las PQRS.

Estas medidas buscan consolidar una cultura institucional orientada al cumplimiento normativo, la mejora continua y la atención oportuna a la ciudadanía, reconociendo que la garantía del derecho fundamental de petición constituye una responsabilidad transversal de todas las dependencias del Ministerio, de acuerdo con sus competencias funcionales y misionales.

No obstante, es importante precisar que la responsabilidad frente al trámite, gestión, calidad de la respuesta y cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de



2015 recae directamente en cada dependencia competente, de acuerdo con sus funciones misionales y bajo el principio de autonomía funcional y corresponsabilidad institucional.

En términos generales, los resultados del trimestre evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa, los mecanismos de seguimiento interno y la cultura institucional orientada al cumplimiento oportuno de las respuestas ciudadanas, reconociendo que la garantía efectiva del derecho de petición constituye un elemento fundamental para la transparencia, la confianza ciudadana y la legitimidad de la gestión pública.

3.4.1 Seguimiento a PQRSD vencidas y riesgos de incumplimiento institucional

Como parte de las acciones de monitoreo y seguimiento preventivo adelantadas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), durante el primer trimestre de 2026 se realizaron reportes periódicos dirigidos al Comité Institucional Disciplinario (CID), mediante memorandos que consolidaron el estado de las PQRSD vencidas en las diferentes dependencias del Ministerio, con el propósito de generar alertas institucionales y promover acciones orientadas al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Es importante precisar que, para el mes de enero de 2026, no se efectuó memorando de seguimiento, razón por la cual el primer reporte del año se emitió con corte al 06 de febrero de 2026. Posteriormente, se remitieron reportes con corte al 04 de marzo y al 10 de abril de 2026, consolidando el comportamiento de las solicitudes vencidas y permitiendo identificar las dependencias con mayores niveles de represamiento en la gestión de respuesta a PQRSD.

Tabla 6. Resumen de PQRSD Vencidas por áreas del MADS con corte al 06 de Febrero 2026

Gestor Actual	Cantidad de PQRSD Vencidas
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	517

Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	255
Grupo de Gestión en Biodiversidad	174
Oficina Asesora Jurídica	157
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	134

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 06 de Febrero 2026 9:49pm

El reporte con corte al 06 de febrero de 2026 evidenció una concentración importante de PQRSD vencidas en dependencias con alta carga técnica y misional. La Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA registró el mayor número de solicitudes vencidas, con 517 casos, seguida por el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales con 255 y el Grupo de Gestión en Biodiversidad con 174.

Asimismo, la Oficina Asesora Jurídica y la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto reportaron niveles relevantes de solicitudes vencidas, situación que evidencia la presión operativa existente en áreas estratégicas para la gestión institucional y la atención ciudadana.

Tabla 7. Resumen de PQRSD Vencidas por áreas del MADS con corte al 04 de Marzo 2026

Gestor Actual	Cantidad de PQRSD Vencidas
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	361
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	333
Oficina Asesora Jurídica	224
Grupo de Gestión en Biodiversidad	167
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	101

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 04 de Marzo 2026 8:06pm

Para el corte del 04 de marzo de 2026, aunque algunas dependencias presentaron reducción en el número de solicitudes vencidas, otras evidenciaron incrementos asociados al crecimiento sostenido en la carga operativa y al ingreso continuo de nuevas solicitudes.



La Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA continuó concentrando el mayor volumen de PQRSD vencidas, con 361 casos. Por su parte, el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales incrementó el número de solicitudes vencidas, alcanzando 333 registros, mientras que la Oficina Asesora Jurídica aumentó a 224 casos.

De igual manera, se mantuvo una participación relevante del Grupo de Gestión en Biodiversidad y de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, evidenciando que las dependencias con competencias técnicas, ambientales y jurídicas continúan presentando mayores riesgos de represamiento y vencimiento en los términos de respuesta.

Los resultados del seguimiento evidencian la necesidad de fortalecer las acciones institucionales orientadas a prevenir el represamiento de solicitudes y mejorar los niveles de oportunidad en la atención ciudadana. Si bien la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) ha adelantado de manera permanente acciones de monitoreo, generación de alertas, seguimiento preventivo, consolidación de información y remisión de reportes a las instancias competentes, resulta fundamental que las dependencias responsables de los procesos de control y seguimiento de la gestión pública acompañen de manera activa las acciones institucionales relacionadas con el cumplimiento de los tiempos de respuesta, promoviendo medidas preventivas, correctivas y disciplinarias que contribuyan efectivamente a mitigar riesgos asociados al incumplimiento normativo, fortalecer el control interno y garantizar la protección efectiva del derecho fundamental de petición.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la persistencia de solicitudes vencidas no solo afecta la oportunidad en la atención ciudadana, sino que puede derivar en la vulneración de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en riesgos institucionales asociados a acciones constitucionales y disciplinarias.

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.

Alcance metodológico de la evaluación de calidad y oportunidad

La evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realizó sobre una muestra correspondiente al 3% del total de las PQRSD gestionadas durante el periodo reportado.

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula de Slovin, metodología estadística ampliamente utilizada en ejercicios de evaluación y control institucional cuando se cuenta con un universo definido y se requiere obtener una muestra representativa con un margen razonable de confiabilidad. La aplicación de esta fórmula permitió establecer un tamaño de muestra técnicamente adecuado para analizar el comportamiento general de las respuestas emitidas por la Entidad, garantizando criterios de representatividad, trazabilidad y viabilidad operativa en el proceso de evaluación.

La utilización de esta metodología resulta pertinente para el presente ejercicio, en la medida en que permite obtener una aproximación estadísticamente válida sobre la calidad y oportunidad de las respuestas, sin requerir la revisión exhaustiva de la totalidad de PQRSD gestionadas durante el trimestre. Asimismo, facilita la identificación de tendencias, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso de atención ciudadana, optimizando los recursos técnicos y operativos destinados al seguimiento institucional.

La selección de la muestra consideró variables asociadas al volumen de solicitudes recibidas, tipología de petición, dependencia responsable y diversidad temática de los requerimientos ciudadanos, con el propósito de contar con un análisis integral sobre la calidad, suficiencia y oportunidad de las respuestas emitidas por la Entidad.

Este ejercicio metodológico permite identificar tendencias generales y aspectos susceptibles de mejora en la gestión institucional de las PQRSD; no obstante, los resultados obtenidos corresponden exclusivamente al comportamiento de la muestra evaluada y no constituyen una revisión individual de la totalidad de respuestas emitidas durante el periodo reportado.

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:

Tabla 8. Criterios de evaluación de calidad y oportunidad en las respuestas de PQRSD.

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: "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"

Fuente: Guía de medición de calidad y oportunidad MinAmbiente.

4.1. Resultados por dependencia.

Durante los meses de enero, febrero y marzo se radicaron en total 5.845 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. De estas, se evaluó una muestra de 172 respuestas, lo que representa el 3% 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.

Tabla 9. PQRS Recibidas Vs Muestra evaluada - I Trimestre 2026

	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Total PQRS Radicadas	1.568	2.029	2.248	5.845
Muestra evaluada	54	59	59	172
% evaluado	3%	3%	3%	3%

Fuente: Matriz calidad y oportunidad PQRS_UCGA

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

Tabla 10. Resultado cumplimiento criterios de calidad y oportunidad.

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	1	100%	100%	100%	100%	100%	0%
2	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	5	90%	100%	93%	87%	91%	9%
3	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	6	100%	100%	100%	63%	89%	11%
4	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	8	95%	87%	93%	53%	81%	19%
5	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	7	78%	80%	87%	90%	83%	17%
6	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	10	100%	100%	100%	87%	96%	4%
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	9	100%	100%	100%	83%	95%	5%
8	Dirección de	4	100%	100%	100%	83%	95%	5%

	Gestión Integral del Recurso Hídrico							
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	6	95%	93%	100%	77%	90%	10%
10	Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	3	93%	93%	100%	50%	81%	19%
11	Grupo de Comunicaciones	3	100%	100%	100%	100%	100%	0%
12	Grupo de contratos	10	95%	93%	100%	100%	97%	3%
13	Grupo de gestión ambiental urbana	2	100%	100%	87%	27%	76%	24%
14	Grupo de gestión de proyectos	1	75%	100%	100%	27%	68%	32%
15	Grupo de gestión en biodiversidad	3	93%	100%	100%	77%	90%	10%
16	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	4	95%	100%	100%	63%	87%	13%
17	Grupo de mitigación del cambio climático	1	100%	100%	73%	27%	74%	26%
18	Grupo de servicios	3	100%	100%	100%	100%	100%	0%

	administrativos							
19	Grupo de sustancias químicas	3	100%	100%	100%	100%	100%	0%
20	Grupo de tesorería	11	95%	100%	100%	100%	98%	2%
21	Grupo gestión integral de residuos y pasivos ambientales	3	100%	100%	100%	100%	100%	0%
22	Grupo recursos genéticos	1	100%	100%	100%	27%	78%	22%
23	Grupo Sina	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
24	Oficina asesora de planeación	10	95%	87%	93%	87%	91%	9%
25	Oficina asesora jurídica	8	90%	93%	100%	90%	92%	8%
26	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	7	98%	100%	100%	80%	93%	7%
27	Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	7	93%	93%	93%	100%	95%	5%
28	Ordenamiento ambiental	1	75%	100%	100%	100%	90%	10%
29	Secretaría general	7	90%	93%	93%	100%	94%	6%
30	Subdirección administrativa y financiera	6	100%	100%	100%	100%	100%	0%
31	Subdirección de Educación y Participación	8	95%	100%	100%	63%	87%	13%
32	Unidad coordinadora de gobierno abierto	12	100%	100%	100%	93%	98%	2%

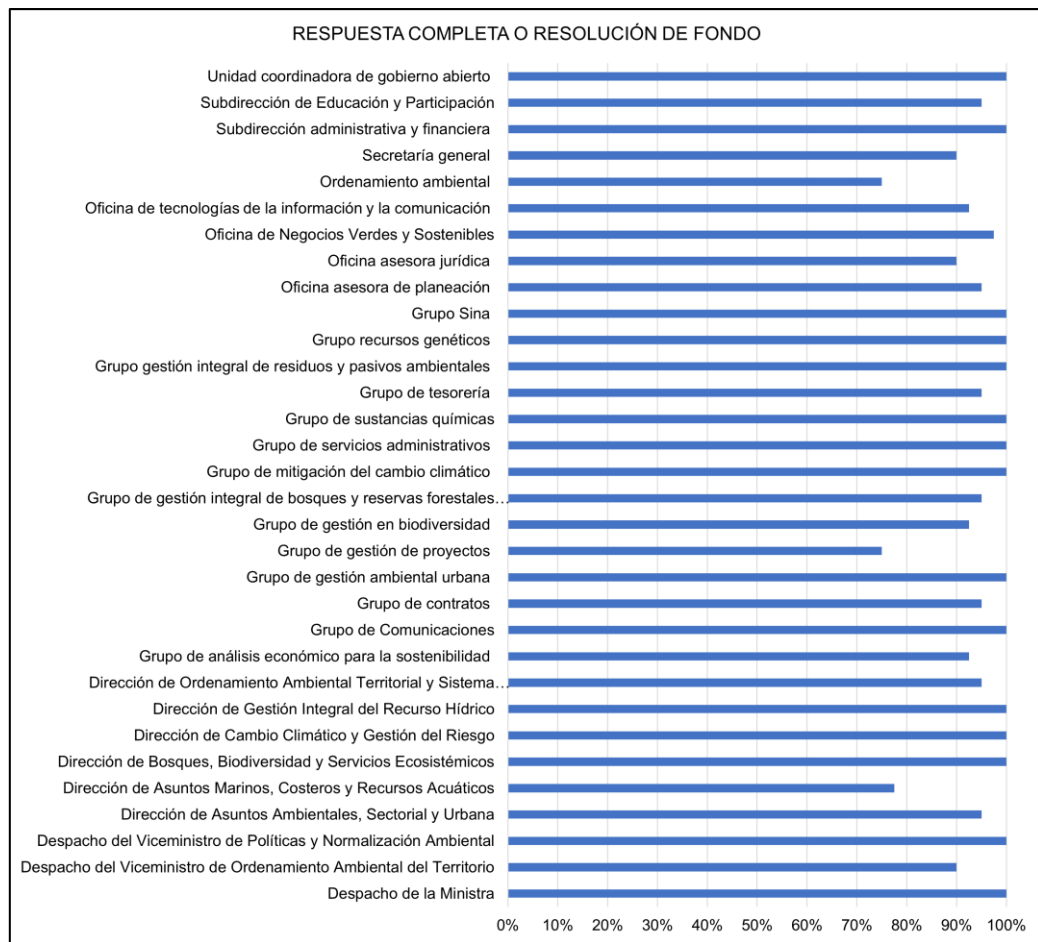
TOTAL POR CRITERIOS	172	95%	97%	97%	79%	91%	9%
----------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------

Fuente: Matriz Evaluación Calidad y Oportunidad PQRSD. Enero, Febrero y Marzo 2026.

4.2 Resultados por criterio.

4.2.1. Criterio de respuesta completa

Ilustración 8. Porcentaje de respuestas completas por dependencia.



Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2026. UCGA-MinAmbiente.



De las 32 dependencias evaluadas, 15 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que el 47% de las áreas evaluadas responden o resuelven completamente las solicitudes que les llegan, a su vez, más del 91% 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 Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos obtuvo el 78%, el Grupo de gestión de proyectos y Ordenamiento ambiental llegó a un 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 95%, 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

De las 32 áreas evaluadas, 23 áreas alcanzaron el 100%, lo que indica que todas sus respuestas están bien estructuradas, justificadas y motivadas.

Entre tanto, nueve dependencias se ubican en un rango entre 80% 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%.

Ilustración 9. Porcentaje de respuestas objetivas, por dependencia.



Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2026. UCGA-MinAmbiente.

4.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa



De las 32 dependencias evaluadas, 24 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, ocho dependencias obtuvieron calificación entre el rango de 73% al 93%, los resultados reflejan una gestión institucional favorable en términos generales, aunque persisten áreas de oportunidad para elevar el estándar de claridad exigidos.

El desempeño general fue del 97%.

Ilustración 10. Porcentaje de respuestas claras, por dependencia.



Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD 2026. UCGA-MinAmbiente.

4.2.4. Criterio tiempo de respuesta

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 Grupo de Gestión Ambiental Urbana, al Grupo de Gestión de Proyectos, al Grupo de Mitigación del Cambio Climático y al Grupo Recursos Genéticos con el 27%, lo que indica que sus respuestas fueron emitidas fuera de los tiempos establecidos. Le siguen el Grupo de Análisis Económico para la Sostenibilidad con el 50%, la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con un cumplimiento del



53%, el Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental, el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales y la Subdirección de Educación y Participación con el 63%. Ya con un 77% de cumplimiento se encuentra la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA y el Grupo de Gestión en Biodiversidad. Entre tanto, nueve dependencias obtuvieron calificación entre el rango de 80% al 93%.

En contraste, doce dependencias como el Despacho de la Ministra, la Subdirección Administrativa y Financiera, 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 79% 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.

Ilustración 11. Porcentaje de respuestas oportunas, por dependencia.



Fuente: Matriz de evaluación de calidad y oportunidad de respuestas a PQRSD, 2026. UCGA-MinAmbiente.

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 entrega de una resolución completa y de fondo. El fortalecimiento de estos aspectos permitirá avanzar hacia una atención aún más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

5. Conclusiones

El análisis correspondiente al primer trimestre de 2026 evidencia que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mantiene una alta dinámica de interacción institucional



y ciudadana, reflejada en la recepción de 16.858 comunicaciones oficiales, de las cuales 5.845 correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a la información pública. Este comportamiento confirma la relevancia de los mecanismos de atención ciudadana como instrumentos fundamentales para garantizar el acceso a la administración pública, la transparencia y el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

Los resultados del periodo ratifican la consolidación de los canales digitales como principal medio de relacionamiento con la ciudadanía, particularmente el correo electrónico, que concentró el 91% de las comunicaciones recibidas. Este comportamiento evidencia avances en los procesos de transformación digital institucional; sin embargo, también representa un reto operativo significativo para las dependencias responsables de la gestión y respuesta de las solicitudes ciudadanas, especialmente frente al incremento sostenido en el volumen de requerimientos.

La gestión institucional de las comunicaciones evidencia una alta concentración en solicitudes informativas, peticiones generales y actuaciones asociadas a procesos judiciales, así como una importante participación de entidades públicas, autoridades ambientales, organizaciones privadas y ciudadanía en general. Lo anterior refleja la transversalidad de las competencias del Ministerio y la creciente demanda de orientación, información y articulación institucional en asuntos ambientales.

En materia de traslados por competencia, se identificó un incremento progresivo durante el trimestre, principalmente hacia entidades del orden nacional, autoridades ambientales y entidades territoriales. Este comportamiento pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana y divulgación de competencias institucionales, con el fin de optimizar la canalización de solicitudes y reducir reprocesos administrativos.

Respecto al cumplimiento de los términos legales de respuesta, el análisis evidencia que durante el primer trimestre de 2026 el Ministerio alcanzó un cumplimiento institucional del 44% frente al total de PQRSD respondidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Si bien la Entidad mantiene mecanismos permanentes de monitoreo, seguimiento preventivo y control sobre la gestión de las solicitudes ciudadanas, el resultado obtenido evidencia un reto institucional prioritario en materia de oportunidad de respuesta.



Esta situación representa un riesgo relevante para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición y puede generar impactos asociados a la materialización de riesgos disciplinarios, afectaciones en la percepción ciudadana sobre la gestión institucional y el incremento de acciones constitucionales derivadas de respuestas extemporáneas o falta de respuesta dentro de los términos legales.

En este contexto, se hace necesario continuar fortaleciendo las capacidades operativas y los mecanismos internos de seguimiento y control en las dependencias responsables de la atención de PQRSD, especialmente en aquellas que presentan mayores cargas operativas y menores niveles de cumplimiento. Lo anterior, bajo un enfoque de corresponsabilidad institucional, teniendo en cuenta que la gestión y respuesta de las solicitudes ciudadanas constituye una obligación transversal de todas las áreas del Ministerio y un componente esencial para el fortalecimiento de la transparencia, la confianza ciudadana y la eficiencia administrativa.

Las acciones adelantadas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), entre ellas el monitoreo permanente del indicador, el envío mensual de memorandos preventivos sobre solicitudes próximas a vencer y los reportes a la Oficina de Control Interno respecto de dependencias con incumplimientos, constituyen herramientas relevantes para fortalecer la cultura institucional de cumplimiento y mejorar la gestión integral de las PQRSD. No obstante, el cumplimiento de los términos legales requiere un compromiso transversal de todas las dependencias responsables de emitir respuestas, bajo un enfoque de corresponsabilidad institucional y mejora continua.

Adicionalmente, la evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas evidenció un promedio general de cumplimiento del 91% frente a los criterios de evaluación establecidos, lo que demuestra avances importantes en la calidad técnica y formal de las respuestas emitidas por las dependencias. Sin embargo, persisten diferencias significativas entre áreas, especialmente en el criterio asociado a oportunidad, donde algunas dependencias presentan niveles de cumplimiento inferiores a los esperados, situación que requiere la implementación de acciones de mejora focalizadas.

En términos generales, los resultados del periodo evidencian la necesidad de fortalecer de manera articulada los mecanismos institucionales de seguimiento, control y mejora frente a la gestión de las PQRSD. En este contexto, resulta necesario que las dependencias y áreas encargadas del control y seguimiento de la gestión pública apoyen



de manera activa la gestión institucional orientada al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, mediante acciones preventivas, correctivas y de acompañamiento que contribuyan al fortalecimiento del control interno, la mitigación de riesgos asociados al incumplimiento normativo y la mejora efectiva en la oportunidad de atención a la ciudadanía. Lo anterior, reconociendo que el cumplimiento de los términos legales de respuesta constituye una responsabilidad institucional transversal y un elemento fundamental para garantizar el derecho fundamental de petición, la transparencia administrativa y la confianza ciudadana en la gestión pública.

Elaboró	Aira Camila Cantor Ardila Paula Andrea España Cerquera	Contratistas UCGA
Revisó	Andrea Liliana Carrillo Coronado	Profesional especializado UCGA
Aprobó	Alexander Figueroa Maldonado	Coordinador UCGA
Fecha	20/05/2026	