



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2026
1 ABRIL DE 2026 AL 30 DE JUNIO DE 2026

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

JULIO , 2026

Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Comunicaciones oficiales recibidas.	5
2.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.	6
2.2. Tipos de comunicación.....	9
2.2.1. Solicitudes de acceso a la información.	12
2.2.2 Gestión de traslados	13
2.3. Distribución por tipo de trámite.....	17
2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales.....	19
3. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-..	21
3.1. Gestión por dependencia.....	21
3.2. Calidad de peticionario.....	23
3.3. Veedurías ciudadanas	27
3.4. Cumplimiento de los tiempos de respuesta.....	29
3.4.1 Seguimiento a PQRSD vencidas y riesgos de incumplimiento institucional	32
4. Cumplimiento de términos.....	35
5. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD realizada durante el periodo enero-abril de 2026	41
5.1. Resultados por dependencia.	43
5.2 Resultados por criterio.	47
5.2.1. Criterio de respuesta completa	47
5.2.2. Criterio de respuesta objetiva.....	48
5.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa	49



5.2.4. Criterio tiempo de respuesta	51
6. Conclusiones	54

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 segundo 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 petitionarios 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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 17.825 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 Junio de 2026.

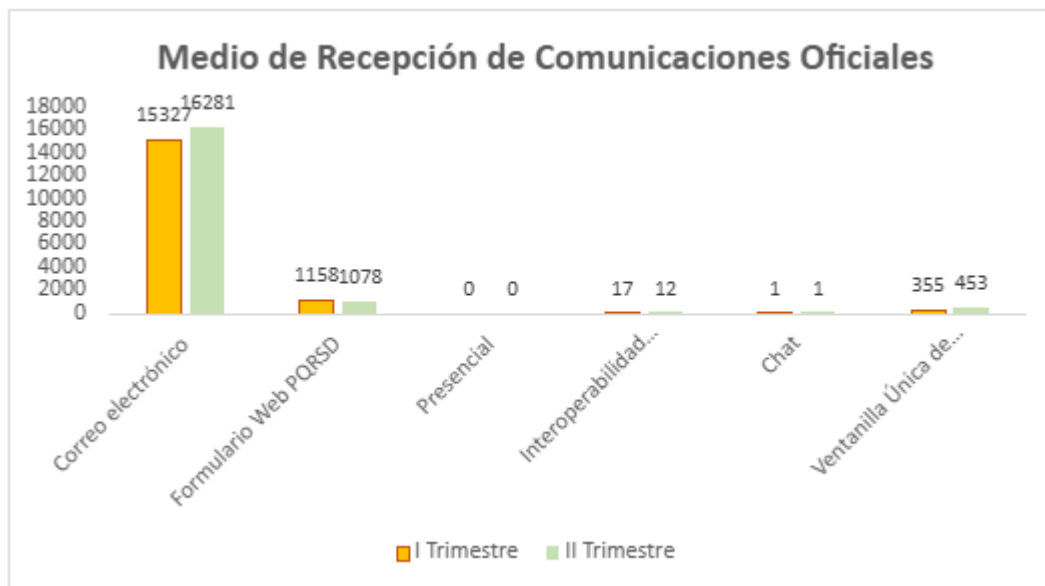
2.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.

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 1. Cantidad de Comunicaciones radicadas por medio de recepción.



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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió 17.825 comunicaciones oficiales a través de los diferentes canales institucionales habilitados para la atención a la ciudadanía y la gestión documental, lo que representa un incremento frente al trimestre anterior. Este comportamiento evidencia una mayor dinámica en la interacción con los grupos de valor y confirma la capacidad institucional para atender un volumen creciente de comunicaciones mediante los canales dispuestos para tal fin.

El correo electrónico se consolidó como el principal medio de recepción de comunicaciones oficiales, con 16.281 registros, equivalentes aproximadamente al 91% del total recibido durante el periodo. En comparación con el trimestre anterior, este canal presentó un incremento de 954 comunicaciones (6,2%), ratificando su posicionamiento como el mecanismo preferido por la ciudadanía, entidades públicas y demás actores para la radicación de solicitudes, debido a su accesibilidad, agilidad y facilidad de uso.

El Formulario Web PQRSD registró 1.078 comunicaciones, correspondientes al 6% del total. Aunque este canal presentó una disminución de 80 registros frente al trimestre anterior, continúa siendo el segundo mecanismo más utilizado para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, reflejando la permanencia de los canales virtuales como alternativa relevante para el ejercicio del derecho de petición.

Por su parte, la Ventanilla Única de Correspondencia recibió 453 comunicaciones, con una participación cercana al 3% del total trimestral. Este canal evidenció un incremento de 98 registros respecto al periodo anterior, comportamiento que podría asociarse a necesidades específicas de radicación documental que requieren soporte físico o al ingreso de comunicaciones provenientes de actores que aún mantienen esquemas tradicionales de interacción con la Entidad. No obstante, su participación continúa siendo significativamente inferior frente a los canales digitales.

En relación con los demás canales, el mecanismo de Interoperabilidad registró 12 comunicaciones, presentando una disminución frente al trimestre anterior, aunque mantiene su importancia como instrumento para el intercambio de información entre entidades públicas en el marco de la transformación digital del Estado. El canal de chat institucional registró una (1) comunicación, mientras que el canal presencial no reportó radicaciones durante el periodo.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre ratifican la consolidación de un modelo de atención fundamentado en los canales digitales, los cuales concentran la gran mayoría de las comunicaciones oficiales recibidas por la Entidad. Si bien el correo electrónico continúa absorbiendo el mayor volumen de interacciones, el comportamiento observado sugiere la conveniencia de seguir fortaleciendo la estrategia de diversificación y promoción de los canales institucionales,

particularmente el Formulario Web PQRSD, como mecanismo que favorece la estandarización de la información, mejora la trazabilidad de las solicitudes y contribuye a una gestión documental más eficiente y orientada a la oportunidad en la atención.

2.2. Tipos de comunicación.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió y radicó un total de 17.825 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 2. Tipo de comunicaciones I y II Trimestre.

TIPO DE COMUNICACIÓN	I TRIMESTRE	PORCENTAJE	II TRIMESTRE	PORCENTAJE
Entes de Control	499	3%	562	4%
Otras comunicaciones oficiales	7096	42%	7831	44%
Permiso Sindical	4	0%	3	0%
PQRSD	5833	35%	5589	31%
Procesos Judiciales	3324	20%	3800	21%
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	51	0%	16	0%
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	4	0%	1	0.1%
Trámites Ambientales	9	0%	2	0%
Sin identificar	15	0%	9	0%
Renare	23	0%	12	0%

Total general	16858	100%	17825	100%
----------------------	-------	------	-------	------

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó un total de 17.825 comunicaciones oficiales, lo que representa un incremento de 967 registros (5,7%) respecto al primer trimestre (16.858). Este comportamiento evidencia una mayor dinámica en la gestión documental institucional y en la interacción con los diferentes grupos de valor, manteniéndose la concentración de las comunicaciones en tres tipologías principales: otras comunicaciones oficiales, PQRSD y procesos judiciales, las cuales representan conjuntamente el 96% del total de registros del periodo.

La categoría "Otras comunicaciones oficiales" registró 7.831 comunicaciones, equivalentes al 44% del total trimestral, consolidándose como el principal flujo documental de la Entidad. Frente al trimestre anterior, esta tipología presentó un incremento de 735 comunicaciones (10,4%), comportamiento que puede asociarse al desarrollo de las actividades propias del ciclo de gestión institucional, el fortalecimiento de la articulación interinstitucional y el aumento de intercambios administrativos y técnicos requeridos para el cumplimiento de las funciones misionales del Ministerio. Este resultado evidencia una mayor actividad operativa y de coordinación entre dependencias y entidades del sector.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) alcanzaron 5.589 registros, correspondientes al 31% del total recibido. En comparación con el trimestre anterior, se observa una disminución de 244 comunicaciones (-4,2%), así como una reducción de cuatro puntos porcentuales en su participación dentro del volumen total de comunicaciones. Este comportamiento no necesariamente refleja una disminución en la interacción ciudadana, sino que puede estar asociado a una mayor efectividad en los procesos de orientación al ciudadano, al fortalecimiento de los mecanismos de información institucional o a variaciones propias de la demanda de servicios durante el periodo analizado. No obstante, las PQRS continúan representando uno de los principales componentes de la gestión documental y de la relación entre la ciudadanía y la Entidad.

Por su parte, los procesos judiciales registraron 3.800 comunicaciones, equivalentes al 21% del total trimestral, con un incremento de 476 registros (14,3%) frente al primer trimestre. Este comportamiento evidencia una mayor actividad en la gestión jurídica institucional, posiblemente asociada al avance de procesos contencioso-administrativos, actuaciones judiciales y requerimientos emitidos por las autoridades competentes, lo que demanda un seguimiento oportuno y una adecuada articulación entre las dependencias responsables para garantizar el cumplimiento de los términos procesales y la defensa de los intereses del Estado.

En cuanto a los requerimientos provenientes de entes de control, se registraron 562 comunicaciones, equivalentes al 4% del total, lo que representa un incremento de 63 registros (12,6%) respecto al trimestre anterior. Este comportamiento puede obedecer al desarrollo de actuaciones de vigilancia y seguimiento propias de los organismos de control, así como al cumplimiento de requerimientos derivados de auditorías, ejercicios de control fiscal, disciplinario o preventivo, aspectos que hacen parte de la dinámica normal de las entidades públicas del orden nacional.

Las demás categorías mantuvieron una participación marginal dentro del total de comunicaciones gestionadas. Se evidenciaron disminuciones en Proyectos de la Oficina Asesora de Planeación (de 51 a 16 registros), Trámites Ambientales (de 9 a 2), Solicitudes de acceso a la información pública (de 4 a 1), Permisos Sindicales (de 4 a 3), RENARE (de 23 a 12) y comunicaciones Sin identificar (de 15 a 9). Si bien estas tipologías representan menos del 1% del total, su seguimiento continúa siendo relevante para asegurar la calidad de la clasificación documental y la trazabilidad de la información institucional.

En términos generales, el comportamiento del segundo trimestre evidencia un incremento en la actividad documental del Ministerio, impulsado principalmente por el aumento de las comunicaciones administrativas y de los procesos judiciales. Si bien las PQRSD registran una disminución respecto al periodo anterior, continúan constituyendo uno de los principales mecanismos de interacción con la ciudadanía. En este contexto, los resultados reflejan la necesidad de mantener fortalecidas las capacidades institucionales en materia de gestión documental, atención al ciudadano y gestión jurídica, así como continuar promoviendo acciones orientadas a optimizar la eficiencia operativa, la trazabilidad de las comunicaciones y el cumplimiento oportuno

de los términos legales, en concordancia con los principios de eficacia, transparencia y servicio al ciudadano que orientan la gestión pública colombiana.

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 segundo trimestre de 2026 se recibió una (1) solicitud de acceso a la información pública, lo que representa una disminución frente a las cuatro (4) solicitudes registradas en el trimestre anterior y una participación inferior al 0,1% del total de comunicaciones oficiales gestionadas durante el periodo.

Si bien el volumen de solicitudes continúa siendo reducido, este comportamiento puede estar asociado al fortalecimiento de las estrategias de transparencia activa implementadas por la Entidad, mediante la publicación permanente de información en el portal institucional y demás canales oficiales, facilitando el acceso directo de la ciudadanía a información de interés público sin necesidad de acudir al mecanismo formal de solicitud previsto en la Ley 1712 de 2014.

No obstante, la baja demanda de este tipo de requerimientos no exime a la Entidad de mantener actualizada, completa y fácilmente accesible la información publicada, así como de fortalecer las acciones de monitoreo sobre el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, garantizando que la ciudadanía disponga de información oportuna, comprensible y reutilizable, en concordancia con los principios de máxima publicidad, transparencia y acceso efectivo a la información pública.

2.2.2 Gestión de traslados

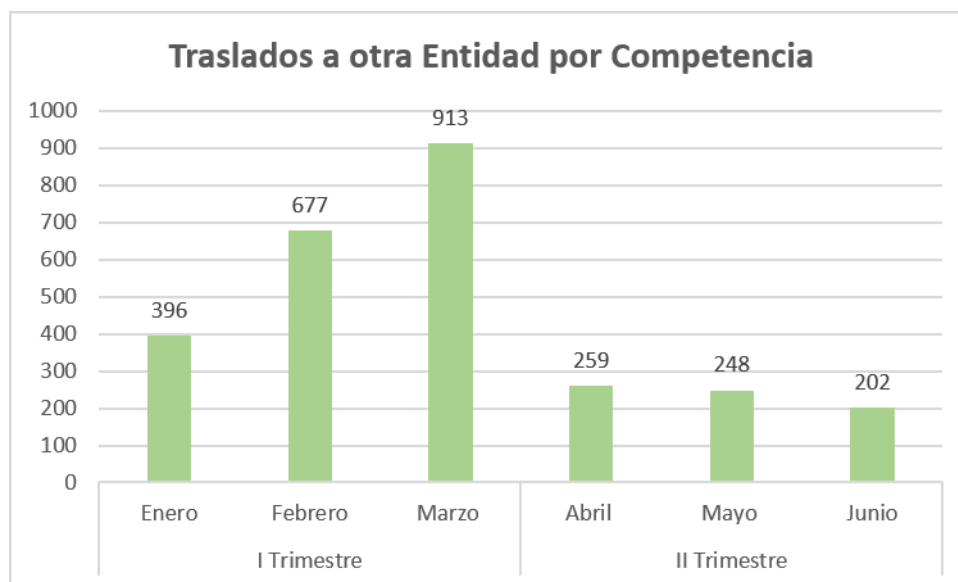
En cumplimiento del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, las entidades públicas 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 evidencia por mes



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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó 709 traslados por competencia a otras entidades, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. En comparación con el primer trimestre, cuando se efectuaron 1.986 traslados, se evidencia una disminución de 1.277 comunicaciones, equivalente al 64,3%, lo que representa una reducción importante en el volumen de solicitudes que debieron ser remitidas por corresponder a competencias de otras entidades.

Mientras que durante el primer trimestre el número de traslados presentó una tendencia creciente, pasando de 396 en enero a 677 en febrero y alcanzando 913 en marzo, durante el segundo trimestre se observó un comportamiento descendente, con 259 traslados en abril, 248 en mayo y 202 en junio. Aunque la reducción se mantiene a lo largo del trimestre, el comportamiento evidencia una estabilización del indicador entre abril y junio, sin las variaciones pronunciadas registradas durante el primer trimestre.

Desde la perspectiva de la gestión pública, esta disminución podría estar asociada a una mejor orientación de la ciudadanía respecto de las competencias del Ministerio y de las entidades que integran el Sistema Nacional Ambiental (SINA), así como a un fortalecimiento de los procesos internos de clasificación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales. De igual manera, la consolidación de canales de información y orientación institucional puede contribuir a que un mayor número de solicitudes sea radicado directamente ante la autoridad competente, reduciendo la necesidad de efectuar traslados posteriores.

No obstante, el registro de 709 traslados durante el trimestre evidencia que continúa existiendo un volumen importante de requerimientos radicados ante el Ministerio cuya atención corresponde a otras entidades. En este contexto, resulta pertinente mantener las estrategias de divulgación sobre las competencias institucionales, fortalecer la articulación con las autoridades del sector ambiental y continuar optimizando los mecanismos de orientación ciudadana, con el propósito de reducir los traslados por falta de competencia, mejorar la eficiencia en la atención de las solicitudes y garantizar respuestas oportunas en cumplimiento de los principios de coordinación, eficacia y celeridad que orientan la función administrativa.

Tabla 2. Entidades con peticiones trasladadas desde MinAmbiente.

GRUPO ENTIDAD	I TRIM.	% PARTI	II TRIM.	% PARTICIPACIÓN
CORPORACIÓN	170	9%	160	24%
ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	457	23%	264	40%
AUTORIDAD AMBIENTAL URBANA	74	4%	65	9.5%
ALCALDÍAS	106	5%	93	13%
GOBERNACIONES	8	0%	1	0%
ENTES DE CONTROL	39	2%	10	0.1%
ENTIDADES TERRITORIALES	195	10%	93	13%
EMPRESA PRIVADA	19	1%	18	0.2%
CIUDADANO	900	46%	4	0%
TOTAL	1968	100%	709	100%

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó 709 traslados por competencia a diferentes entidades, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. En comparación con el primer trimestre, cuando se efectuaron 1.968 traslados, se evidencia una disminución del 64% en el volumen de solicitudes remitidas a otras autoridades, lo que refleja una variación importante en la dinámica de direccionamiento de las comunicaciones recibidas.

Las Entidades de Orden Nacional concentraron el mayor número de traslados, con 264 registros, equivalentes al 40% del total, consolidándose como el principal destino de las solicitudes remitidas por competencia durante el periodo. Aunque en términos absolutos esta categoría disminuyó frente a los 457 traslados registrados en el primer trimestre, su participación porcentual aumentó de 23% a 40%, evidenciando una mayor concentración de los traslados hacia entidades del nivel nacional.

En segundo lugar, se ubicaron las Corporaciones Autónomas Regionales (CAR), con 160 traslados, correspondientes al 24% del total, incrementando significativamente su participación frente al 9% registrado en el trimestre anterior. Este comportamiento reafirma el papel de las autoridades ambientales regionales como principales competentes para atender solicitudes relacionadas con la administración de los recursos naturales, el control ambiental y la atención de problemáticas de alcance regional.

Las Alcaldías y las Entidades Territoriales registraron 93 traslados cada una, representando el 13% del total, mientras que las Autoridades Ambientales Urbanas alcanzaron 65 registros, equivalentes al 9,5%. Estas cifras evidencian que una proporción importante de los requerimientos continúa relacionada con competencias de carácter territorial, lo que pone de manifiesto la necesidad de mantener una articulación permanente entre el Ministerio y las autoridades locales para garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Por el contrario, categorías como Entes de Control, Empresas Privadas y Gobernaciones mantuvieron una participación reducida dentro del total de traslados, con 10, 18 y 1 registro, respectivamente. De manera particular, la categoría Ciudadano pasó de 900 traslados en el primer trimestre a 4 durante el segundo, lo que representa una variación significativa en la composición de los traslados registrados. Este comportamiento sugiere la conveniencia de revisar la clasificación de esta categoría y el tratamiento estadístico aplicado durante ambos periodos, con el fin de asegurar la consistencia metodológica y la comparabilidad de la información reportada.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre evidencian que los traslados por competencia continúan concentrándose principalmente en entidades del orden nacional y en las autoridades ambientales del territorio, lo que refleja la naturaleza concurrente de las competencias en materia ambiental y la necesidad de mantener mecanismos efectivos de coordinación interinstitucional. Asimismo, los resultados reafirman la importancia de fortalecer las estrategias de orientación ciudadana y de divulgación sobre las competencias de las diferentes autoridades ambientales, con el propósito de optimizar la radicación de las solicitudes, reducir los traslados por competencia y mejorar la eficiencia en la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

2.3. Distribución por tipo de trámite

Durante el segundo 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.



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

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 17.319 trámites, cuya distribución evidencia una concentración significativa en las categorías Informativo y Petición: Solicitud General, que en conjunto representan aproximadamente el 66,4% del total gestionado durante el periodo.

La categoría Informativo registró 7.248 trámites, equivalentes al 41,9% del total. Al considerar adicionalmente los 42 registros clasificados como Carácter Informativo, la participación conjunta de esta tipología asciende al 42,1%. Frente al trimestre anterior, cuando los trámites informativos representaron el 38%, se observa un incremento

cercano a cuatro puntos porcentuales, consolidándose como la principal tipología de requerimientos recibidos. Este comportamiento refleja una mayor demanda de orientación, consulta y acceso a contenidos relacionados con la gestión institucional, los asuntos ambientales y los servicios a cargo del Ministerio.

Por su parte, las peticiones de solicitud general alcanzaron 4.253 registros, correspondientes al 24,6% del total. En comparación con el trimestre anterior, cuando concentraron el 28%, su participación disminuyó aproximadamente 3,4 puntos porcentuales. Aunque continúan siendo el segundo tipo de trámite más frecuente, esta variación evidencia una mayor concentración relativa de los registros en solicitudes de carácter informativo y en otras actuaciones administrativas y jurídicas.

Las acciones de tutela registraron 1.326 casos, equivalentes al 7,7% del total, aumentando su participación frente al 6% reportado durante el primer trimestre. Este comportamiento resulta relevante por la naturaleza preferente y sumaria de este mecanismo constitucional y por las exigencias de oportunidad, coordinación y cumplimiento que supone para las dependencias responsables. En consecuencia, el incremento demanda mantener capacidades jurídicas y operativas suficientes para garantizar la atención dentro de los términos establecidos y mitigar riesgos de desacato.

En un segundo nivel de participación se ubicaron los actos administrativos, con 771 registros (4,5%); los traslados por competencia, con 624 (3,6%); las invitaciones, con 576 (3,3%); los requerimientos de entes de control, con 485 (2,8%); y los asuntos relacionados con restitución de tierras, con 466 (2,7%). Frente al trimestre anterior, los traslados por competencia redujeron ligeramente su participación, del 4% al 3,6%, mientras que restitución de tierras pasó del 4% al 2,7%. Estas variaciones pueden responder a cambios en la composición de la demanda institucional durante el periodo y no necesariamente a una disminución absoluta de la gestión asociada a dichas materias.

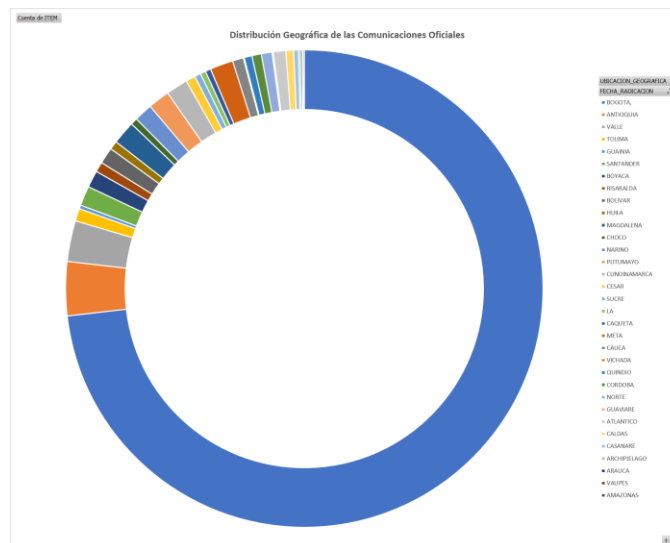
En términos generales, la distribución de los trámites confirma que la gestión institucional continúa concentrándose en la atención de requerimientos informativos, peticiones generales y actuaciones de naturaleza jurídica. El aumento de las solicitudes informativas y de las acciones de tutela evidencia la necesidad de fortalecer simultáneamente la transparencia activa, la orientación ciudadana y la capacidad de

respuesta jurídica. Asimismo, resulta pertinente revisar periódicamente la clasificación de las categorías Informativo y Carácter Informativo, con el propósito de evitar fragmentaciones en el registro, mejorar la calidad de la información y facilitar un análisis más preciso para la toma de decisiones institucionales.

2.4. Distribución Geográfica de las comunicaciones oficiales

Durante el segundo trimestre de 2026, la distribución geográfica de las comunicaciones oficiales recibidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mantuvo una alta concentración en Bogotá D.C., desde donde se radicaron 13.042 comunicaciones, equivalentes aproximadamente al 75% del total nacional. En comparación con el primer trimestre, cuando se registraron 12.514 comunicaciones (74%), se evidencia un incremento de 528 registros, consolidando a la capital como el principal centro de interacción institucional con el Ministerio.

Ilustración 6. Ubicación geográfica ciudadanía.



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

Este comportamiento continúa siendo consistente con la naturaleza misional del Ministerio, cuya sede principal concentra la interlocución con entidades del orden nacional, organismos de control, autoridades judiciales, gremios, organizaciones de la

sociedad civil y demás actores estratégicos del sector ambiente. Asimismo, la centralización de procesos administrativos y misionales de alcance nacional explica la alta proporción de comunicaciones originadas desde Bogotá D.C.

En el ámbito territorial, Antioquia se consolidó como el segundo departamento con mayor volumen de comunicaciones, al registrar 651 radicaciones, seguido por Valle del Cauca (493), Magdalena (281), Meta (280), Cundinamarca (263) y Putumayo (261). Frente al trimestre anterior, Antioquia incrementó sus registros en 75 comunicaciones (13%), Valle del Cauca en 95 (24%) y Meta en 25 (10%), lo que evidencia un mayor nivel de interacción institucional desde estos territorios.

El incremento observado en estos departamentos puede estar relacionado con la dinámica propia de la gestión ambiental en los territorios, el desarrollo de proyectos sujetos al seguimiento del Ministerio, la articulación con las autoridades ambientales regionales y el aumento de requerimientos ciudadanos asociados a la protección de los recursos naturales y al ejercicio de las competencias sectoriales. Estos resultados reflejan el carácter nacional de la gestión del Ministerio y la diversidad territorial de las demandas que atiende.

Por su parte, departamentos como Santander (238), Nariño (222), Boyacá (204), Bolívar (198), Tolima (151), Atlántico (149), Cauca (131), Norte de Santander (129), Risaralda (122), Cesar (116), Córdoba (113) y Huila (104) registraron una participación intermedia, mientras que el resto de los departamentos presentó volúmenes inferiores, evidenciando una cobertura nacional en la recepción de comunicaciones oficiales.

En términos generales, el comportamiento observado confirma la persistencia de una alta concentración de las comunicaciones en Bogotá D.C., acompañada de un incremento moderado en departamentos con una importante actividad institucional y ambiental. Este escenario reafirma la necesidad de continuar fortaleciendo los canales digitales de atención, promover estrategias de relacionamiento territorial y consolidar mecanismos de articulación con las autoridades ambientales regionales, con el propósito de garantizar condiciones de acceso homogéneas y una atención oportuna a la ciudadanía, independientemente de su ubicación geográfica

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 17.825 comunicaciones oficiales, de las cuales 5.590, equivalentes al 31% 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.

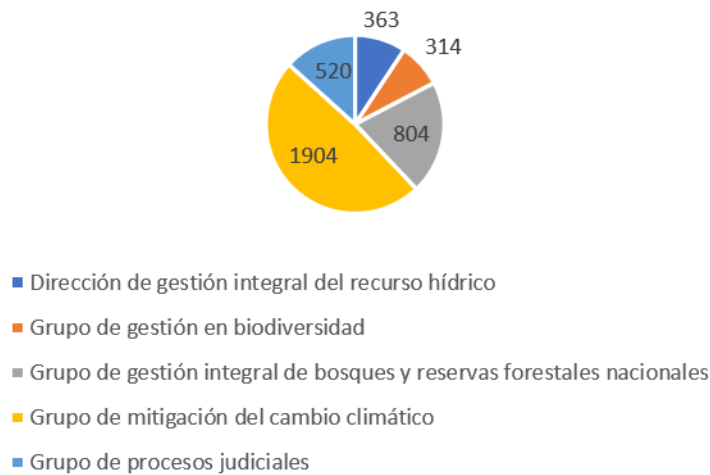
El comportamiento registrado evidencia la relevancia de los mecanismos institucionales de atención a la ciudadanía como instrumentos fundamentales para promover la participación, el acceso a la información pública y el relacionamiento entre la Entidad y los diferentes grupos de interés. Asimismo, refleja 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

Durante el segundo trimestre de 2026, la distribución de las peticiones por dependencia evidencia que la gestión institucional continúa concentrándose en áreas misionales estratégicas relacionadas con el cambio climático, la gestión de los recursos forestales y la atención de asuntos técnicos especializados, reflejando las principales líneas de acción del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Ilustración 7. Gestión PQRSD por dependencias II Trimestre.

Top 5 Dependencias con Mayor Cantidad de PQRSD Gestionadas



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

El Grupo de Mitigación del Cambio Climático registró el mayor volumen de requerimientos gestionados, con 1.904 peticiones, superando las 1.790 reportadas durante el primer trimestre. Este incremento de 114 solicitudes (6,4%) evidencia el fortalecimiento de la gestión en temas asociados a la formulación e implementación de políticas, estrategias y acciones relacionadas con la mitigación del cambio climático, así como el creciente interés de los diferentes grupos de valor en esta materia.

Por su parte, el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales gestionó 804 peticiones. Aunque esta cifra es inferior a las 1.514 registradas en el trimestre anterior, esta dependencia continúa concentrando un volumen importante de requerimientos asociados a la conservación, administración y manejo sostenible de los recursos forestales y ecosistemas estratégicos, competencias fundamentales dentro de la gestión misional del Ministerio.

El Grupo de Procesos Judiciales registró 520 peticiones, presentando una disminución respecto al primer trimestre, cuando gestionó 3.246 requerimientos. Esta variación evidencia un cambio en la distribución de la carga operativa entre las dependencias durante el periodo analizado, por lo que resulta pertinente realizar un seguimiento a

este comportamiento con el fin de identificar si corresponde a una variación en la demanda institucional, a ajustes en la asignación y clasificación de los asuntos o a cambios en la dinámica de los procesos gestionados.

En cuanto a las demás dependencias reportadas, la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico gestionó 363 peticiones, mientras que el Grupo de Gestión en Biodiversidad atendió 314 requerimientos, evidenciando la permanente demanda de asuntos relacionados con la gestión integral del recurso hídrico, la conservación de la biodiversidad y la protección del patrimonio natural del país.

En términos generales, la distribución de las peticiones durante el segundo trimestre refleja que la mayor carga de gestión continúa concentrándose en dependencias misionales responsables de la formulación, implementación y seguimiento de las políticas ambientales nacionales. Asimismo, las variaciones observadas frente al trimestre anterior evidencian la importancia de mantener un monitoreo permanente de la distribución de la carga operativa entre las diferentes áreas, con el fin de optimizar la asignación de capacidades institucionales, fortalecer la gestión de los equipos con mayor demanda y garantizar la oportunidad, calidad y eficiencia en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y los demás grupos de interés.

3.2. Calidad de peticionario

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible continuó recibiendo solicitudes provenientes de una amplia diversidad de actores institucionales, sociales, empresariales y ciudadanos, lo que ratifica el carácter transversal de sus competencias y la permanente interacción con los diferentes grupos de valor. En comparación con el primer trimestre, el total de participaciones pasó de 13.615 a 17.825 registros, evidenciando un incremento del 30,9%, comportamiento que refleja un mayor dinamismo en la gestión institucional y en la interacción con los diferentes sectores. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Distribución calidad del peticionario.

TIPO DE PERSONA	TIPO POBLACIÓN	I Trimestre	II Trimestre
ANÓNIMO	Anónimo	28	45
ENTES GUBERNAMENTALES	Adscritas Vinculadas	372	389
	Alcaldía	300	443
	Autoridades ambientales	1829	1875
	Gobernación	86	71
	Ministerios	560	794
	Otras Entidades	1173	1698
	Presidencia	207	225
ENTES DE CONTROL	Contaduría	4	0
	Contraloría	72	102
	Defensoría	90	107
	Fiscalía	38	35
	Personería	29	33
	Procuraduría	236	272
PERSONAS JURÍDICAS	Académico	112	140
	Energético	166	282
	Industrial	83	75
	Infraestructura	39	42
	Minera	28	59
	No Reporta	1407	1385
	Otros	1377	1936
	Transporte	53	52
PERSONAS NATURALES	Afrocolombiano	48	23
	Campesino	55	52

RAMA JUDICIAL	Indígena	77	89
	LGTBI	12	8
	Mestizo	55	75
	No se identifica	3215	3304
	Palenquera	14	9
	Raizal	1	
	Veeduría	88	78
	Consejo de Estado	66	64
	Corte Suprema de Justicia	32	26
	Juzgados	1445	1172
	Otras	24	14
	Tribunales	194	438
	Total general	13615	17825

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

Los entes gubernamentales mantuvieron la mayor participación dentro del total de peticionarios, registrando incrementos en la mayoría de sus categorías. Se destacan las autoridades ambientales, que pasaron de 1.829 a 1.875 registros, así como el aumento de las comunicaciones provenientes de otras entidades públicas, que crecieron de 1.173 a 1.698 solicitudes (44,8%), y de los ministerios, que pasaron de 560 a 794 (41,8%). Este comportamiento evidencia un fortalecimiento de la articulación interinstitucional y de la coordinación administrativa requerida para la formulación, implementación y seguimiento de políticas, programas y proyectos ambientales de alcance nacional.

En cuanto a las personas jurídicas, se observa un incremento en la participación de diversos sectores económicos y productivos. Sobresalen las categorías Otros, con un aumento de 1.377 a 1.936 registros (40,6%), y el sector energético, que pasó de 166 a 282 solicitudes (69,9%), lo que puede estar asociado a una mayor interacción derivada de procesos regulatorios, instrumentos de política ambiental, licenciamiento

y seguimiento de proyectos. Asimismo, se registró un crecimiento en los sectores académico y minero, mientras que las categorías industriales, transporte y No Reporta mantuvieron un comportamiento relativamente estable.

Respecto a las personas naturales, la categoría "No se identifica" continuó representando el mayor volumen de registros, pasando de 3.215 a 3.304 solicitudes. Entre las poblaciones diferenciales, se evidenció un incremento en la participación de comunidades indígenas, que pasaron de 77 a 89 registros, y de la población mestiza, con un aumento de 55 a 75 solicitudes. Por el contrario, las categorías afrocolombianas, campesina, LGBTI y veedurías ciudadanas presentaron leves disminuciones frente al trimestre anterior. Estos resultados reflejan la participación continua de diversos grupos poblacionales en los asuntos ambientales, al tiempo que evidencian la importancia de seguir fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana con enfoque diferencial e incluyente.

La Rama Judicial mantuvo una participación relevante dentro del total de peticionarios, aunque presentó variaciones en su composición interna. Mientras los requerimientos provenientes de los juzgados disminuyeron de 1.445 a 1.172 registros, los tribunales incrementaron significativamente su participación, pasando de 194 a 438 solicitudes, lo que puede obedecer al desarrollo de actuaciones procesales propias del periodo y a la dinámica de los procesos judiciales relacionados con las competencias del Ministerio.

Por su parte, los entes de control registraron un incremento general en sus comunicaciones. Se destaca el aumento de los requerimientos provenientes de la Procuraduría General de la Nación, que pasó de 236 a 272 registros, así como de la Contraloría General de la República, de 72 a 102, y de la Defensoría del Pueblo, de 90 a 107. Este comportamiento refleja la continuidad de las actividades de vigilancia, seguimiento y control sobre la gestión institucional, en el marco de las funciones constitucionales y legales de estos organismos.

En términos generales, la distribución de la calidad del peticionario evidencia un fortalecimiento de la interacción del Ministerio con entidades públicas, sectores productivos, autoridades ambientales y ciudadanía en general. El incremento registrado frente al trimestre anterior confirma la creciente demanda de gestión institucional y resalta la importancia de continuar fortaleciendo las capacidades de atención, articulación interinstitucional y gestión documental, garantizando respuestas

oportunas, trazabilidad y calidad en la atención de los diferentes grupos de interés, bajo criterios de transparencia, enfoque diferencial y servicio al ciudadano.

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 78 peticiones de veedurías ciudadanas y se detallan a continuación:

Tabla 4. Radicación peticiones de veedurías ciudadanas

Estado de gestión	Total en Gestión I Trimestre	Total en Gestión II Trimestre
En Tramite	19	28
Finalizado	63	50
Total Mensual	82	78

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó un total de 78 solicitudes provenientes de veedurías ciudadanas, lo que representa una ligera disminución frente a las 82 registradas durante el primer trimestre. Del total de requerimientos recibidos, 50 solicitudes fueron finalizadas, correspondientes al 64% de la gestión realizada, mientras que 28 permanecían en trámite al cierre del periodo, equivalentes al 36%.

En comparación con el trimestre anterior, se evidencia una reducción tanto en el número de solicitudes atendidas como en el porcentaje de cierre. Mientras que durante el primer trimestre se finalizó el 77% de las solicitudes gestionadas (63 de 82), en el segundo trimestre este indicador se ubicó en el 64%, reflejando una disminución de 13 puntos porcentuales en la capacidad de cierre dentro del mismo periodo de análisis. De igual manera, las solicitudes en trámite aumentaron de 19 a 28, lo que representa un incremento del 47,4% en los requerimientos pendientes de finalización.

Este comportamiento puede estar asociado a la complejidad técnica de los asuntos presentados por las veedurías ciudadanas, al incremento en los tiempos requeridos para la consolidación de insumos por parte de las dependencias competentes o a la necesidad de realizar actuaciones administrativas adicionales para garantizar respuestas integrales y de fondo. No obstante, dada la naturaleza de las veedurías como mecanismos de control social y participación ciudadana, resulta fundamental mantener un seguimiento permanente a estos requerimientos, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos legales y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión institucional.

En términos generales, los resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento, articulación entre dependencias y control de tiempos de respuesta, orientando esfuerzos hacia la reducción de solicitudes pendientes y el incremento de los niveles de cierre dentro del mismo periodo de gestión. Estas acciones contribuirán a fortalecer los principios de transparencia, participación ciudadana y mejora continua que orientan la gestión pública y el relacionamiento del Ministerio con los 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.

Nota metodológica del Indicador: El indicador SCD 001 – Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD se calcula de acuerdo con la metodología institucional vigente, mediante la fórmula: $(\text{Número de peticiones atendidas en término de Ley} / \text{Número de peticiones recibidas}) \times 100$. Para su medición se realiza un corte mensual de la base de datos de PQRSD y solicitudes de acceso a la

información pública, tomando como universo las solicitudes recibidas durante el periodo objeto de análisis y verificando, una vez transcurridos los términos legales aplicables, cuáles fueron finalizadas dentro del término establecido. Para efectos del indicador, se consideran atendidas oportunamente aquellas solicitudes que, al momento del corte metodológico, registran cero días de vencimiento, es decir, fueron finalizadas dentro del término legal. Este procedimiento permite establecer el nivel de cumplimiento del término legal conforme a la metodología institucional vigente.

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	1.561	49%
Febrero	1.040	2.024	51%
Marzo	692	2.248	32%
Abril	990	2.124	47%
Mayo	1052	1.869	56%
Junio	640	1.596	40%
Total	5.187	11.422	46%

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

Durante el primer semestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió 11.422 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), de las cuales 5.187 fueron respondidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, alcanzando un cumplimiento acumulado del 46% de acuerdo con la metodología institucional vigente para la medición del cumplimiento legal de los términos de respuesta. Frente al primer trimestre, cuyo indicador de oportunidad se ubicó en el 44%, se evidencia una mejora de dos puntos porcentuales, resultado que refleja avances en la gestión institucional para fortalecer la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

El comportamiento mensual durante el segundo trimestre presentó variaciones en los niveles de cumplimiento. En abril se respondieron oportunamente 990 de las 2.124

PQRSD recibidas, alcanzando un cumplimiento del 47%. En mayo se registró el mejor desempeño del trimestre, con 1.052 respuestas dentro de los términos legales frente a 1.869 solicitudes recibidas, logrando un cumplimiento del 56%. No obstante, en junio el indicador descendió al 40%, con 640 respuestas oportunas de 1.596 PQRSD radicadas, lo que evidencia la necesidad de mantener un seguimiento permanente sobre la gestión de las dependencias responsables.

Al comparar ambos trimestres, se observa una mejora en los porcentajes de cumplimiento durante abril y mayo frente a los resultados obtenidos en marzo, cuando el indicador alcanzó el 32%, el nivel más bajo del semestre. Sin embargo, la disminución registrada en junio pone de manifiesto que aún persisten retos para consolidar un desempeño sostenido en materia de oportunidad, especialmente en periodos de alta demanda o en dependencias con mayores cargas operativas.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, el comportamiento observado puede estar asociado a factores como el incremento en el volumen de solicitudes, la complejidad técnica y jurídica de determinados asuntos, la concurrencia de procesos de revisión y validación interna y la capacidad operativa disponible en las áreas responsables de emitir las respuestas. En este contexto, resulta fundamental continuar fortaleciendo la planeación operativa, la asignación de cargas de trabajo y el seguimiento preventivo al vencimiento de términos, con el fin de reducir el riesgo de incumplimiento y mejorar progresivamente el indicador institucional.

En este propósito, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continúa desempeñando un papel fundamental como segunda línea de defensa, mediante el monitoreo permanente de las PQRSD, la emisión de alertas tempranas, el seguimiento preventivo a las solicitudes próximas a vencer, la remisión de reportes periódicos a las dependencias responsables y el acompañamiento en la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad en las respuestas.

No obstante, es importante reiterar que la responsabilidad por el trámite, la calidad de las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 corresponde a cada dependencia competente, de acuerdo con sus funciones misionales y bajo los principios de corresponsabilidad, eficacia y autonomía funcional que rigen la gestión administrativa.

En términos generales, aunque el indicador de oportunidad presenta una mejora respecto al trimestre anterior, los resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad institucional para garantizar respuestas oportunas y de calidad. En consecuencia, resulta pertinente consolidar mecanismos de seguimiento basados en riesgos, optimizar la gestión de las cargas operativas en las dependencias con mayor volumen de PQRSD y fortalecer la cultura institucional orientada al cumplimiento de los términos legales, como elementos esenciales para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión del Ministerio.

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 segundo trimestre de 2026 se realizaron reportes periódicos dirigidos al Grupo de Control Interno Disciplinario (CID), mediante memorandos que consolidaron el estado de las PQRSD vencidas y las próximas a vencer de las diferentes dependencias del Ministerio, adicionalmente, se generaron reportes individuales mediante memorandos a las dependencias, oficinas y grupos que en el sistema reportaban PQRSD, con el propósito de generar alertas institucionales y promover acciones orientadas al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, para el mes de abril el reporte se remitió con corte del día 09, el siguiente reporte se generó con corte del 07 de mayo y para el mes de junio se reportó el seguimiento a corte del día 09, consolidando el comportamiento de las solicitudes vencidas y permitiendo identificar las dependencias con mayores niveles de represamiento en la gestión de respuesta a PQRSD, generando a su vez, una alerta temprana de las PQRSD que aún están dentro de los términos aplicables.

Tabla 6. Top 5 de dependencias con mayor cantidad de PQRSD Vencidas con corte al 09 de abril de 2026

Gestor Actual	Cantidad de PQRSD Vencidas
----------------------	-----------------------------------

Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	272
Oficina asesora jurídica	218
Grupo de gestión en biodiversidad	194
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	189
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	134

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 09 de abril 2026

El reporte con corte al 09 de abril de 2026 evidenció una concentración importante de PQRSD vencidas en dependencias con alta carga técnica y misional. El Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales registró el mayor número de solicitudes vencidas, con 272 casos, seguida por la Oficina asesora jurídica con 218 y el Grupo de Gestión en Biodiversidad con 194.

Asimismo, la Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA y la Dirección de gestión integral del recurso hídrico reportaron niveles relevantes de solicitudes vencidas, situación que evidencia la presión operativa existente en áreas estratégicas para la gestión institucional.

Tabla 7. Top 5 de dependencias con mayor cantidad de PQRSD Vencidas con corte al 07 de Mayo de 2026

Gestor Actual	Cantidad de PQRSD Vencidas
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	255
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	211
Grupo de gestión en biodiversidad	198
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	196
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	177

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 07 de Mayo 2026

Para el corte del 07 de mayo 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, evidenciando que casi las mismas dependencias se mantienen en el TOP 5.

El Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales continuó concentrando el mayor volumen de PQRSD vencidas, con 255 casos. Por su parte, la Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA incrementó el número de solicitudes vencidas, alcanzando 211 registros, al igual que el Grupo de gestión en biodiversidad que llegó a 198 casos, mientras que la Oficina Asesora Jurídica bajo su radicados vencidos saliendo del TOP 5.

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

Tabla 8. Top 5 de dependencias con mayor cantidad de PQRSD Vencidas con corte al 09 de junio de 2026

Gestor Actual	Cantidad de PQRSD Vencidas
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	265
Grupo de gestión en biodiversidad	261
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	237
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	210
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	197

Fuente: Informe Estadístico PQRSD Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 09 de junio 2026

Para el último reporte de este trimestre generado el día 09 de junio, se evidencia que continúan las mismas dependencias en el TOP 5 respecto al reporte anterior, presenta donde variación en el puesto que ocupaban.

La Dirección de gestión integral del recurso hídrico incremento el número de radicados vencidos a 265 ubicándolo en el primero puesto. Por su parte el Grupo de gestión en biodiversidad registro 261 casos, por debajo se ubica Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales con 237 radicados.

De igual manera, se mantuvo una participación relevante de la Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos y la Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA, evidenciando que las dependencias con competencias técnicas y ambientales 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. Cumplimiento de términos

a) Tiempo promedio de respuesta

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se presenta el tiempo promedio de respuesta registrado durante el segundo trimestre de 2026. Este indicador corresponde al promedio de días empleados por el Ministerio para gestionar y emitir respuesta definitiva a las solicitudes radicadas en cada mes de análisis, constituyéndose en un insumo para valorar la eficiencia de la gestión institucional y orientar la implementación de acciones de mejora continua en los procesos de atención al ciudadano

Tabla 8. Tiempo promedio de respuestas PQRSD por mes- MADS

Mes de análisis	Promedio de días en gestión
------------------------	------------------------------------

Enero	33.9
Febrero	29.9
Marzo	27.3
Abril	27.1
Mayo	19.6
Junio	11.8

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en el sistema ARCA con corte al 30 de junio de 2026.

Durante el primer semestre de 2026, el tiempo promedio de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), medido en días hábiles, presentó una tendencia sostenida de mejora, al pasar de 33,9 días en enero a 11,8 días en junio. Este comportamiento representa una reducción acumulada de 22,1 días hábiles, equivalente a una disminución del 65,2% frente al inicio del periodo, reflejando avances significativos en la oportunidad de atención de las solicitudes ciudadanas.

Durante el primer trimestre, el indicador mostró una evolución favorable, disminuyendo de 33,9 días en enero a 29,9 días en febrero y 27,3 días en marzo. Esta tendencia positiva se consolidó durante el segundo trimestre, cuando el tiempo promedio de respuesta continuó reduciéndose a 27,1 días en abril, 19,6 días en mayo y 11,8 días en junio, alcanzando el mejor desempeño registrado durante el semestre.

La disminución progresiva del tiempo promedio de respuesta evidencia un fortalecimiento gradual de la capacidad institucional para gestionar las PQRSD, resultado que puede estar asociado al seguimiento permanente de los términos legales, a la optimización de los procesos internos de gestión documental y a las acciones preventivas implementadas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) para mejorar la oportunidad en la atención de las solicitudes.

Al comparar ambos trimestres, se observa que el Ministerio no solo mejoró el tiempo promedio de respuesta, sino que consolidó una tendencia descendente sostenida, reduciendo en más de la mitad el tiempo requerido para gestionar las solicitudes durante el semestre. Este comportamiento constituye un indicador favorable de eficiencia administrativa y evidencia avances en la capacidad de respuesta institucional frente a las demandas ciudadanas.

No obstante, resulta pertinente mantener el seguimiento permanente a este indicador, especialmente en las dependencias que concentran mayores volúmenes de PQRSD o gestionan asuntos de mayor complejidad técnica y jurídica, con el propósito de consolidar esta tendencia, evitar retrocesos en los niveles de desempeño y garantizar el cumplimiento de los principios de oportunidad, eficacia y calidad que orientan la atención a la ciudadanía y el ejercicio del derecho fundamental de petición.

Es importante precisar que la información sobre el tiempo promedio de gestión se presenta como un insumo complementario para visualizar la evolución de los tiempos de atención de las PQRSD durante el periodo. Por su naturaleza descriptiva, este comportamiento permite identificar tendencias en la gestión, pero no constituye por sí mismo un indicador de cumplimiento de términos legales ni permite establecer el comportamiento individual de las solicitudes.

b) Dependencias con más vencimientos

Como parte del seguimiento permanente a la gestión de las PQRSD, mensualmente se realiza el monitoreo del estado de las solicitudes y se remiten memorandos a las dependencias que registran casos vencidos, así como a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el propósito de informar el estado de cumplimiento, promover la adopción de acciones correctivas y fortalecer la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Tabla 9. Resumen de PQRSD vencidas por dependencia- MADS

Gestor Actual	PQRSO vencidas
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	265

Grupo de gestión en biodiversidad	261
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	237
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	210
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	197

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en el sistema ARCA con corte a 9 de junio de 2026.

Durante el segundo trimestre de 2026, el mayor número de PQRSD vencidas se concentró en la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, con 265 solicitudes, seguida por el Grupo de Gestión en Biodiversidad, con 261; el Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales, con 237; la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, con 210; y la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental (SINA), con 197 solicitudes vencidas.

La distribución de los vencimientos evidencia que estos se concentran principalmente en dependencias misionales responsables de la formulación, evaluación y seguimiento de políticas, instrumentos y actuaciones técnicas relacionadas con la gestión de los recursos naturales, la biodiversidad, el recurso hídrico y el ordenamiento ambiental del territorio. La naturaleza especializada de los asuntos que gestionan estas áreas, sumada al alto volumen de requerimientos y a la complejidad técnica que caracteriza muchas de las respuestas, puede incidir en los tiempos de atención y en el riesgo de incumplimiento de los términos legales.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, este comportamiento pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de seguimiento preventivo, la priorización de solicitudes próximas a vencer y la gestión de las cargas operativas en las dependencias con mayores niveles de vencimiento. Lo anterior permitirá reducir los riesgos asociados al incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, mejorar los indicadores de oportunidad y garantizar una atención más eficiente a la ciudadanía.

En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continúa desarrollando acciones de monitoreo permanente

mediante la emisión de alertas tempranas, memorandos preventivos y reportes periódicos dirigidos a las dependencias responsables, con el propósito de fortalecer el control de términos, promover la implementación de acciones de mejora y contribuir a la disminución progresiva de las PQRSD vencidas.

En términos generales, los resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la articulación entre las dependencias misionales y las instancias responsables del seguimiento a las PQRSD, orientando esfuerzos hacia la optimización de los procesos internos, la gestión eficiente de las cargas de trabajo y la consolidación de una cultura institucional enfocada en el cumplimiento oportuno de los términos legales, la mejora continua y la calidad en la atención a la ciudadanía

c) Respuestas fuera de término

A continuación, se presenta el comportamiento mensual de las PQRSD contestadas fuera de término durante la vigencia 2026, con el propósito de analizar la evolución de este indicador e identificar tendencias que orienten el seguimiento y la adopción de acciones de mejora en la oportunidad de las respuestas emitidas por el Ministerio.

Tabla 10. Resumen de PQRSD respuestas fuera de término por mes- MADS

Mes de radicación de PQRSD	Cantidad de PQRSD contestadas fuera de término
Enero	770
Febrero	891
Marzo	927
Abril	855
Mayo	574
Junio	367

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en el sistema ARCA con corte al 30 de junio de 2026.

Durante el primer semestre de 2026, el comportamiento de las PQRSD respondidas fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 presentó dos tendencias diferenciadas. Mientras que durante el primer trimestre se evidenció un incremento progresivo de las respuestas extemporáneas, pasando de 770 casos en enero a 891 en febrero y 927 en marzo, en el segundo trimestre se observó una tendencia favorable, con una reducción gradual de este indicador, al registrarse 855 respuestas fuera de término en abril, 574 en mayo y 367 en junio.

En comparación con el trimestre anterior, la disminución registrada durante el segundo trimestre resulta significativa. Entre marzo y junio, el número de respuestas extemporáneas se redujo en 560 casos, equivalente a una disminución del 60,4%, lo que evidencia una mejora progresiva en la oportunidad de la gestión institucional frente a las solicitudes ciudadanas.

Este comportamiento es consistente con la reducción observada en el tiempo promedio de respuesta y con la mejora del indicador de cumplimiento de términos registrada durante el mismo periodo, lo que sugiere un fortalecimiento gradual de la capacidad operativa de las dependencias para atender las PQRSD dentro de los plazos establecidos. Asimismo, puede reflejar el impacto de las acciones de seguimiento preventivo, monitoreo permanente y control de términos implementadas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en articulación con las dependencias responsables de emitir las respuestas.

No obstante, la permanencia de respuestas emitidas fuera del término legal evidencia que aún existen oportunidades de mejora en la gestión institucional. En este sentido, resulta necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de alerta temprana, el seguimiento a las solicitudes próximas a vencer y la gestión de las cargas operativas en las dependencias con mayores niveles de riesgo, con el propósito de consolidar la tendencia de mejora observada durante el segundo trimestre y avanzar hacia niveles superiores de cumplimiento.

En términos generales, los resultados reflejan una evolución favorable frente al comportamiento registrado en el primer trimestre y evidencian avances en la oportunidad de respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, mantener esta tendencia requerirá fortalecer la cultura institucional orientada al cumplimiento de los términos legales, optimizar los procesos internos de gestión y consolidar el seguimiento

preventivo como herramienta para reducir progresivamente las respuestas extemporáneas y garantizar un servicio cada vez más oportuno y eficiente.

5. Medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD realizada durante el periodo enero-abril de 2026

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 de enero a abril del 2026. Es preciso destacar que, como resultado de un ejercicio de análisis técnico desarrollado en mesas de trabajo, se identificó la necesidad de optimizar el esquema de seguimiento vigente. En consecuencia, se determinó la eliminación de la presente evaluación, por lo cual su ejecución se realizó únicamente hasta el mes de abril del 2026. Esto responde a una evolución metodológica en la cual la evaluación de la calidad se consolidará como una responsabilidad inherente a la

gestión de cada dependencia, mientras que el factor de oportunidad dejará de medirse a través de evaluaciones manuales para ser gestionado mediante el indicador de oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, el cual ya se encuentra en proceso de adopción en el Sistema de Gestión de Calidad SOMOSIG.

Por lo tanto, para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula de Slovin para el periodo reportado, 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 11. 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.
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"

Fuente: Guía de medición de calidad y oportunidad MinAmbiente.

5.1. Resultados por dependencia.

Durante los meses de enero, febrero, marzo y abril se radicaron en total 7.957 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. De estas, se evaluó una muestra de 227 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 12. PQRS Recibidas Vs Muestra evaluada – Enero hasta abril del 2026

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total trimestre
--	-------	---------	-------	-------	-----------------

Total PQRSD Radicadas	1.561	2.024	2.248	2.124	7.957
Muestra evaluada	54	59	59	55	227
% evaluado	3%	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 13. 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	9	100%	100%	100%	50%	85%	15%
4	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	12	95%	93%	93%	70%	87%	13%
5	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	10	78%	87%	93%	87%	84%	16%
6	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	14	98%	93%	100%	73%	90%	10%
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	13	95%	93%	100%	83%	92%	8%

8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	4	100%	100%	100%	83%	95%	5%
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	8	88%	100%	100%	63%	84%	16%
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	13	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 administrativos	4	100%	100%	100%	100%	100%	0%
19	Grupo de sustancias químicas	3	100%	100%	100%	100%	100%	0%
20	Grupo de tesorería	14	98%	100%	100%	100%	99%	1%
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	14	95%	87%	93%	80%	89%	11%

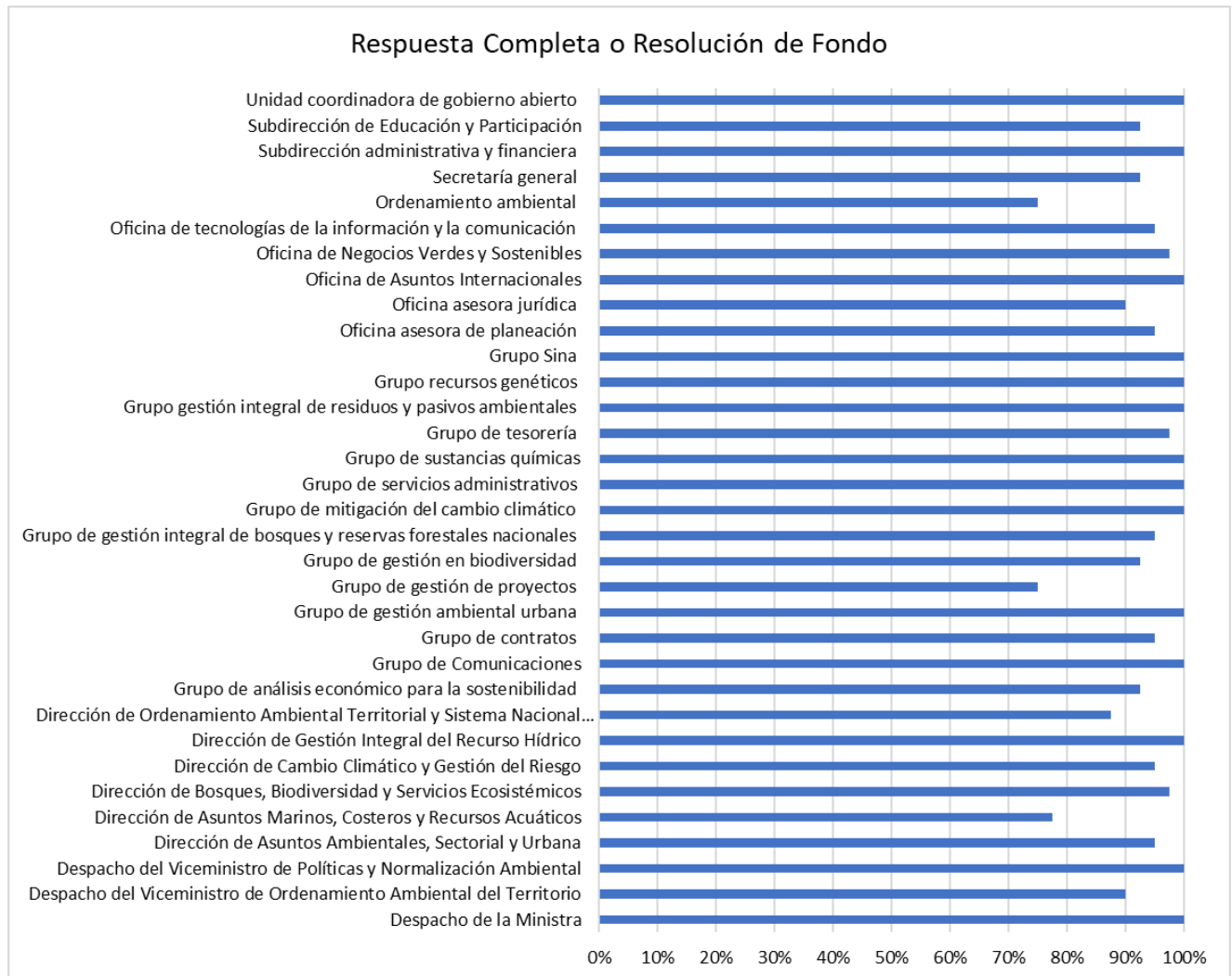
25	Oficina asesora jurídica	12	90%	93%	93%	77%	87%	13%
26	Oficina de Asuntos Internacionales	2	100%	100%	100%	100%	100%	0%
27	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	11	98%	100%	100%	80%	93%	7%
28	Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	9	95%	100%	100%	100%	98%	2%
29	Ordenamiento ambiental	1	75%	100%	100%	100%	90%	10%
30	Secretaría general	9	93%	100%	93%	100%	96%	4%
31	Subdirección administrativa y financiera	8	100%	100%	100%	100%	100%	0%
32	Subdirección de Educación y Participación	12	93%	93%	100%	63%	85%	15%
33	Unidad coordinadora de gobierno abierto	16	100%	100%	100%	97%	99%	1%
TOTAL POR CRITERIOS		227	95%	98%	98%	78%	91%	9%

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

5.2 Resultados por criterio.

5.2.1. 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 33 dependencias evaluadas, 14 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento en la evaluación de respuesta completa o resolución de fondo. Esto indica que el 42% 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 88% 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.

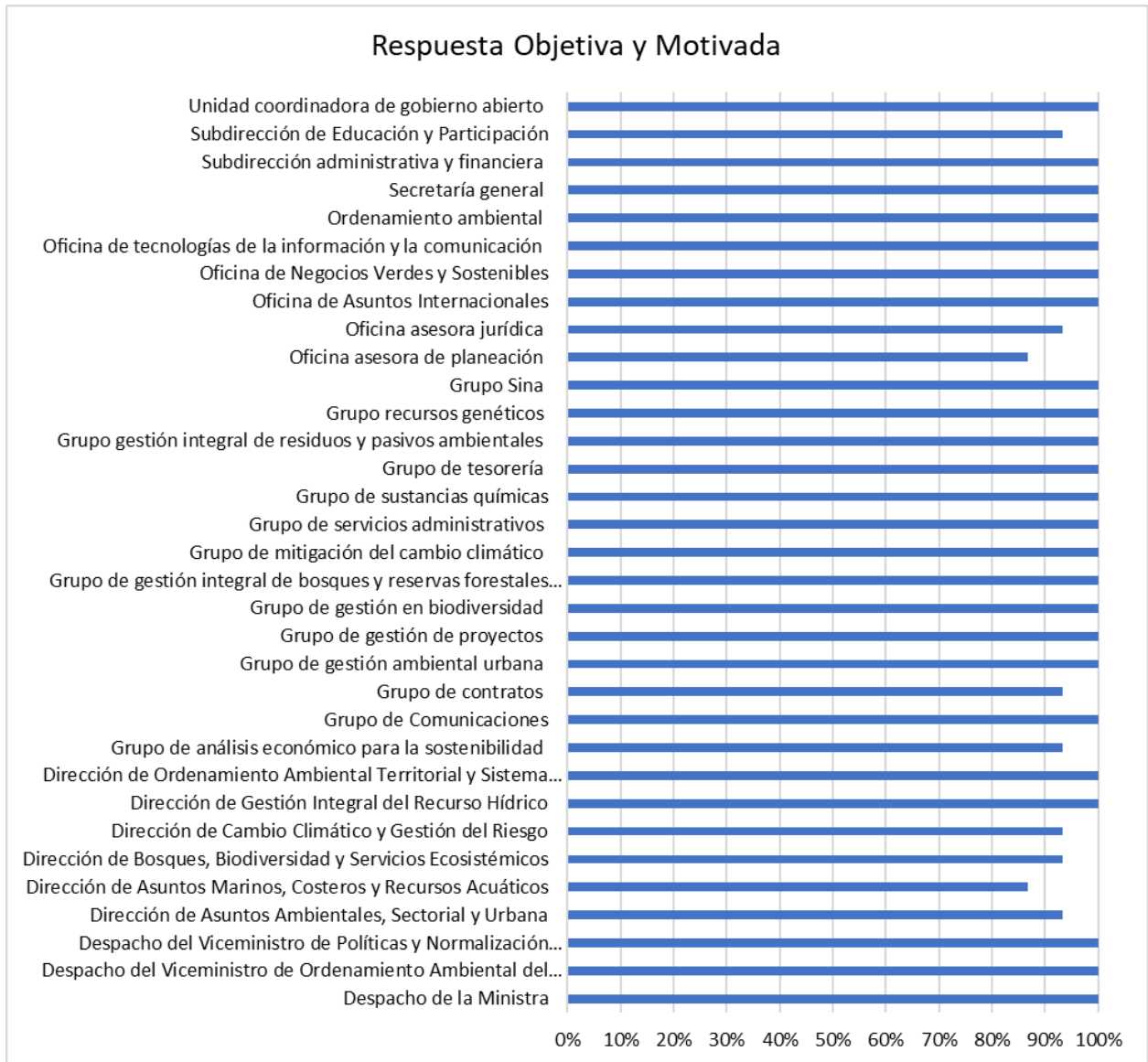
5.2.2. Criterio de respuesta objetiva

De las 33 áreas evaluadas, 24 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 87% y 93%, lo que indica un buen desempeño general, pero con margen de mejora, de tal manera que se asegure que las respuestas estén debidamente sustentadas con argumentos claros, normativa vigente y antecedentes relevantes.

El promedio general del criterio es del 98%.

Ilustración 9. Porcentaje de respuestas objetivas, por dependencia.



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

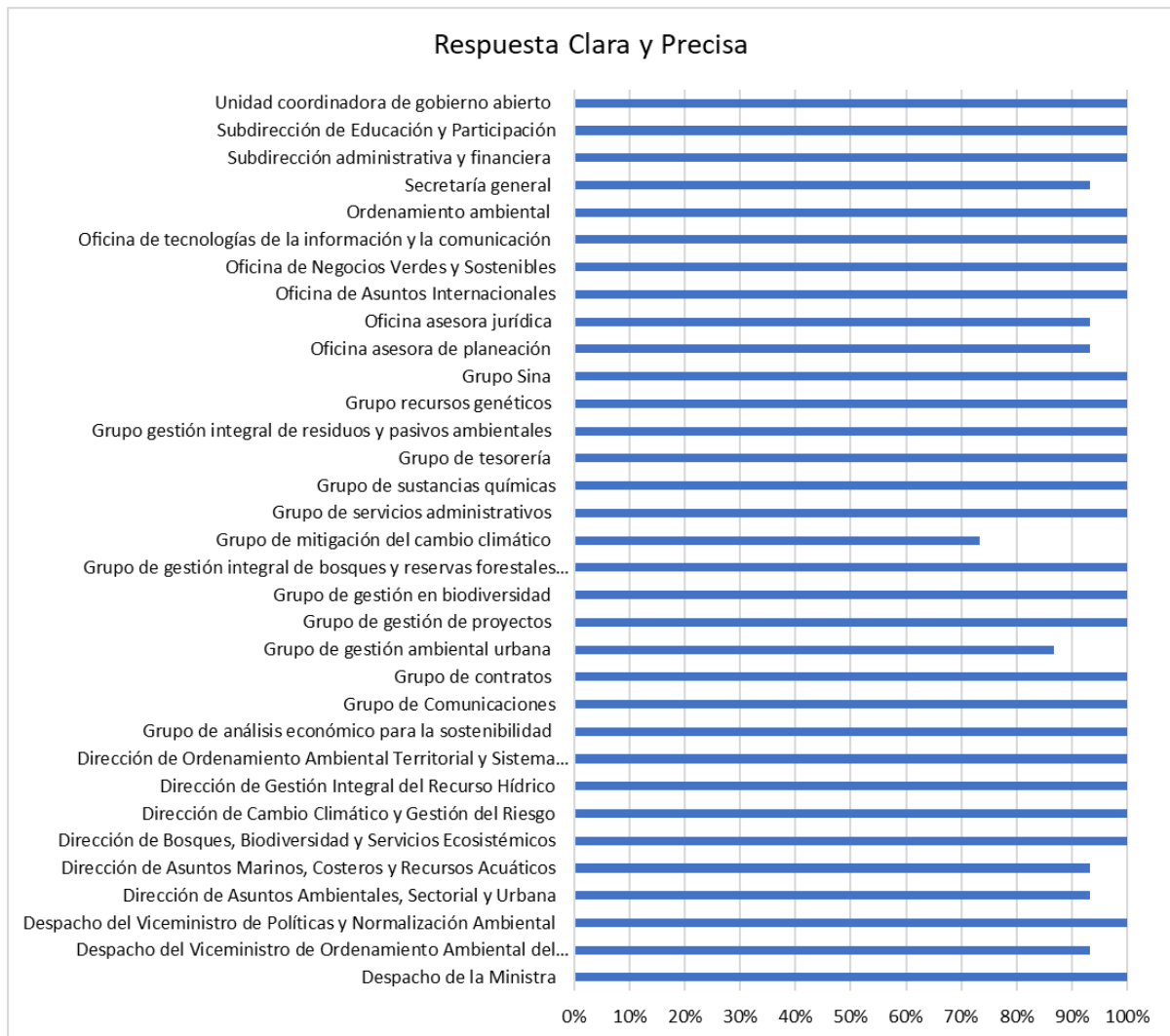
5.2.3. Criterio de respuesta clara y precisa

De las 33 dependencias evaluadas, 25 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 98%.

Ilustración 10. Porcentaje de respuestas claras, por dependencia.



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

5.2.4. 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.

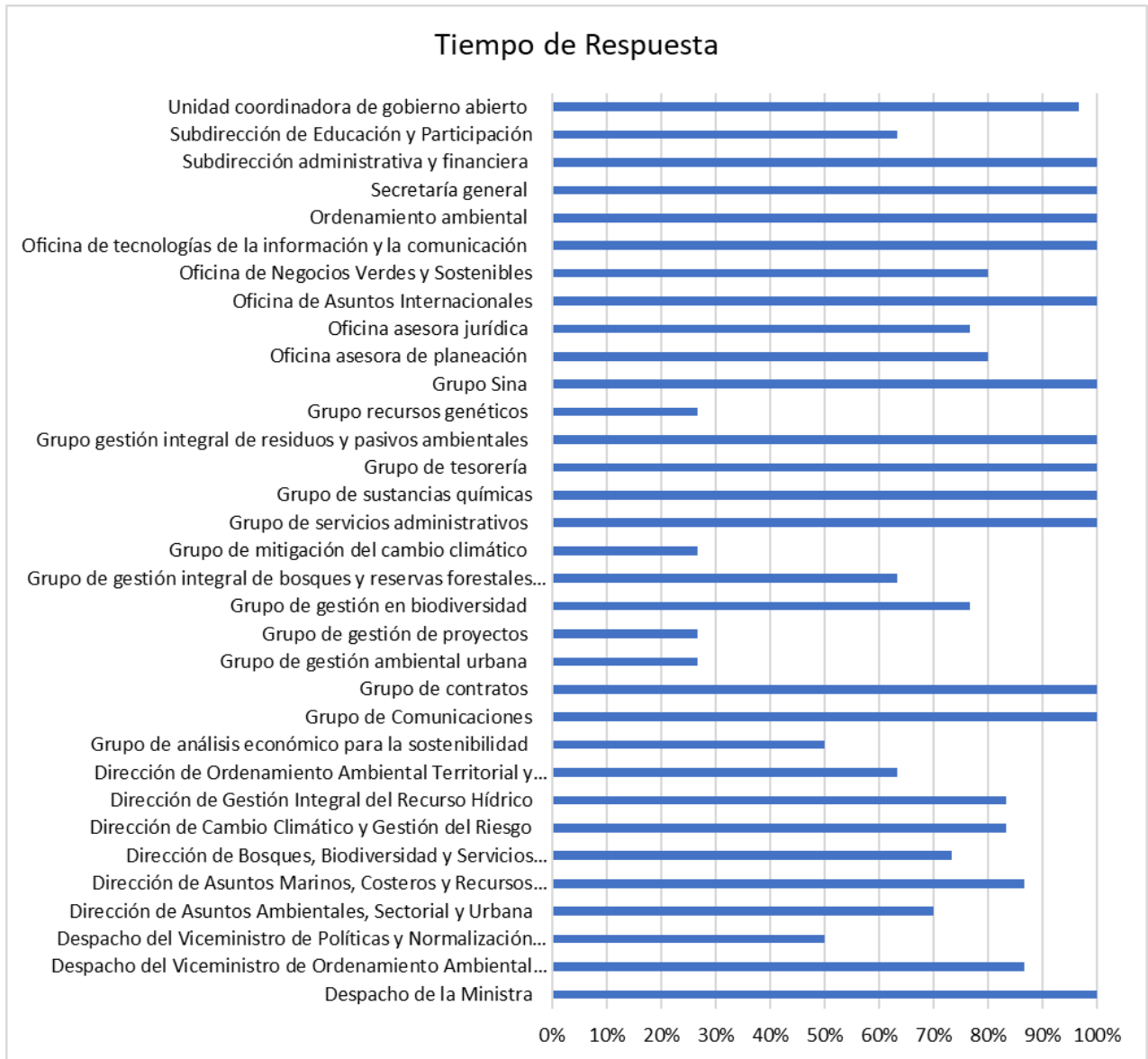
El caso crítico corresponde al Grupo de Gestión Ambiental Urbana, al Grupo de Gestión de Proyectos, al Grupo de Mitigación del Cambio Climático y al Grupo Recursos Genéticos con el 27%, lo que indica que sus respuestas fueron emitidas fuera de los

tiempos establecidos. Le siguen el Grupo de Análisis Económico para la Sostenibilidad y el Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental con el 50%, la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA, el Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales y la Subdirección de Educación y Participación con el 63%, la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con un 70%, le siguen la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con un 73%, con el 77% de cumplimiento se encuentra el Grupo de gestión en biodiversidad. Entre tanto, siete dependencias obtuvieron calificación entre el rango de 80% al 97%.

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 del periodo de enero a abril de 2026 reflejan que el promedio institucional es del 78% 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. Cabe resaltar que, la oportunidad dejará de medirse a través de evaluaciones manuales para ser gestionado mediante el indicador de oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Ilustración 11. Porcentaje de respuestas oportunas, por dependencia.



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

En la muestra evaluada, el cumplimiento promedio fue del 91%, 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.

6. Conclusiones

El análisis correspondiente al segundo trimestre de 2026 evidencia que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mantuvo una alta dinámica de interacción con la ciudadanía, las entidades públicas y los diferentes grupos de interés, al gestionar 17.825 comunicaciones oficiales, lo que representa un incremento frente a las 16.858 registradas durante el primer trimestre. Este comportamiento confirma la importancia de los canales institucionales de atención como mecanismos para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la articulación entre la Entidad y sus grupos de valor.

Los resultados del periodo ratifican la consolidación de los canales digitales como principal medio de relacionamiento con la ciudadanía. El correo electrónico continuó siendo el mecanismo predominante para la recepción de comunicaciones oficiales, concentrando aproximadamente el 91% de los registros, seguido del formulario web institucional. Esta tendencia reafirma la necesidad de continuar fortaleciendo la infraestructura tecnológica, la gestión documental y la capacidad operativa de los canales virtuales, con el propósito de garantizar la oportunidad, trazabilidad y calidad en la atención de las solicitudes.

La gestión documental del Ministerio continúa concentrándose en otras comunicaciones oficiales, PQRS y procesos judiciales, tipologías que representan la mayor carga operativa institucional. De igual manera, la distribución de los trámites evidencia un incremento en los requerimientos de carácter informativo, así como una participación relevante de solicitudes generales y actuaciones jurídicas, reflejando el carácter transversal de las funciones del Ministerio y la creciente demanda de orientación e información por parte de la ciudadanía y de las entidades públicas.

En materia de traslados por competencia, el segundo trimestre registró una reducción del 64,3% frente al trimestre anterior, pasando de 1.986 a 709 traslados. Aunque este comportamiento evidencia una disminución en las solicitudes que debieron remitirse a otras entidades, la mayor concentración de traslados hacia entidades del orden nacional y autoridades ambientales regionales confirma la concurrencia de

competencias propia de la gestión ambiental y la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana, articulación interinstitucional y divulgación de competencias para optimizar la canalización de los requerimientos.

En relación con la oportunidad de respuesta, el Ministerio alcanzó un cumplimiento acumulado del 46% de las PQRSD atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, mejorando en dos puntos porcentuales respecto al primer trimestre. Este resultado se complementa con una reducción sostenida del tiempo promedio de respuesta, que pasó de 33,9 días hábiles en enero a 11,8 días hábiles en junio, así como con una disminución progresiva de las respuestas emitidas fuera de término, indicadores que evidencian avances en la eficiencia de la gestión institucional y en la capacidad de respuesta de las dependencias.

No obstante, el análisis también evidencia retos que requieren atención prioritaria. La concentración de solicitudes vencidas en algunas dependencias misionales y la permanencia de respuestas extemporáneas ponen de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo la planeación operativa, la distribución de cargas de trabajo, el seguimiento preventivo al cumplimiento de los términos legales y la articulación entre las áreas responsables de la gestión de las PQRSD. Estas acciones resultan indispensables para consolidar la tendencia de mejora observada durante el segundo trimestre y avanzar hacia mayores niveles de oportunidad y eficiencia.

Las acciones desarrolladas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en ejercicio de su rol de coordinación, orientación, seguimiento y control preventivo —como segunda línea de defensa—, a través del monitoreo permanente de las PQRSD, la generación de alertas tempranas, la emisión de memorandos preventivos y el seguimiento a las dependencias con mayores riesgos de incumplimiento, continúan constituyendo un mecanismo fundamental para fortalecer el control de términos y promover la mejora continua en la gestión institucional. No obstante, es importante precisar que la responsabilidad sustantiva frente al análisis, trámite, proyección y emisión oportuna de las respuestas recae en cada dependencia competente, de acuerdo con sus funciones y competencias misionales. En este sentido, si bien la UCGA acompaña, orienta y realiza seguimiento preventivo sobre la gestión de las PQRSD, el cumplimiento de los términos legales y la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas constituyen una responsabilidad directa de las dependencias encargadas de atender cada requerimiento.

En términos generales, los resultados del periodo evidencian una evolución favorable en la gestión de las PQRSD, particularmente por la reducción progresiva del tiempo promedio de atención y del número de respuestas emitidas fuera de término durante el segundo trimestre. No obstante, esta mejora en los tiempos de gestión no implica, por sí misma, el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las solicitudes.

La oportunidad en las respuestas de PQRSD mantiene una brecha frente a la meta del 100%, registrando en junio un cumplimiento de apenas el 40%. Esta cifra evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para garantizar respuestas dentro de los términos legales. En consecuencia, es indispensable mantener las acciones de seguimiento, alertamiento y gestión interna, priorizando a las dependencias y situaciones con mayor riesgo de vencimiento o que ya acumulen solicitudes rezagadas. El objetivo es que la optimización de los tiempos de trámite se traduzca en un cumplimiento efectivo de la ley, garantice el derecho de petición y consolide la transparencia, la eficiencia y la confianza ciudadana en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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	06/08/2026	