

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
GOBIERNO ABIERTO.
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de enero al 30 de junio de 2020)**



TABLA DE CONTENIDO

1.	Metodología	4
2.	Muestra a evaluar	6
3.	Suministro de información.....	7
4.	Medición de calidad	7
4.1.	Medición de calidad respuesta a peticiones.....	8
4.1.1.	Respuesta completa o resolución de fondo.....	8
4.1.2.	Respuesta objetiva y motivada.....	8
4.1.3.	Respuesta clara y precisa	9
4.1.4.	Integridad en la respuesta	11
5.	Medición de calidad por dependencia.....	12
5.1.	Despacho del Ministro.....	13
5.2.	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	13
5.3.	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	14
5.4.	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	15
5.5.	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.....	16
5.6.	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	17
5.7.	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico.....	18
5.8.	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.....	19
5.9.	Grupo de Gestión Documental.....	20
5.10.	Grupo de Servicios Administrativos.....	21
5.11.	Grupo de Talento Humano	22
5.12.	Grupo de Tesorería	23
5.13.	Oficina Asesora de Planeación	24
5.14.	Oficina Asesora Jurídica	25
5.15.	Oficina de Asuntos Internacionales.....	26
5.16.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.....	27
5.17.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	28
5.18.	Subdirección Administrativa y Financiera.....	29
5.19.	Subdirección de Educación y Participación.....	30

5.20. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto 31

6. Medición de oportunidad 32

7. Conclusiones 36

8. Recomendaciones 36



**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
GOBIERNO ABIERTO
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de enero al 30 de junio de 2020)**

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha implementado una serie de estrategias las cuales tienen como pilar la transparencia, rendición de cuentas públicas, participación ciudadana y colaboración para el mejoramiento continuo, esto tiene como propósito fortalecer el modelo de Gobierno Abierto recuperando así la confianza de la ciudadanía.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se ha permitido establecer un mecanismo para realizar el seguimiento y la evaluación de las comunicaciones oficiales (PQRSD) que ingresan al ministerio, permitiendo identificar desvíos o fallas y tomar medidas correctivas en pro de garantizar los derechos de la ciudadanía, garantizando el cumplimiento del artículo 23 de la Constitución política de Colombia y de la Ley 1755 de 2015.

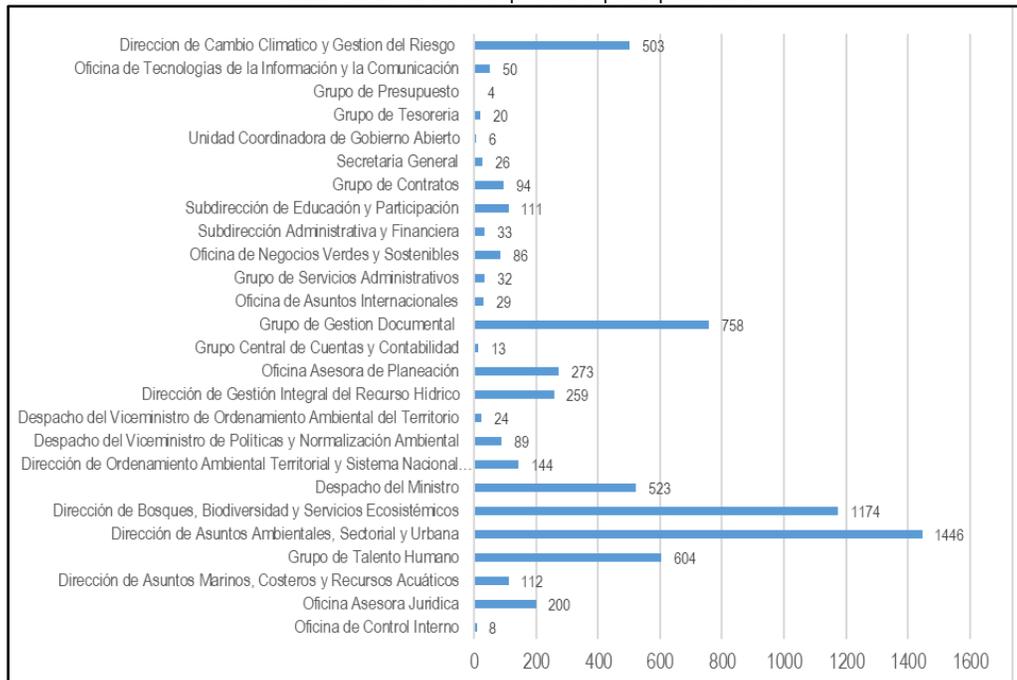
1. Metodología

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, es la dependencia encargada de realizar el análisis de la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como respuestas a las PQRSD presentadas por personas naturales o jurídicas, con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado y decidir a partir de esto las acciones correctivas pertinentes, a efecto de brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente.

Para llevar a cabo dicho proceso es necesario establecer criterios adecuados que permitan medir y tramitar la información de manera dinámica y con el mayor grado de objetividad, con base a lo anterior, se pretende conservar el lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articula la "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de transparencia", se establecen los siguientes criterios de evaluación, los cuales se presentan en la **Para el primer semestre del 2020** ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 6621 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionan son la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (1446 PQRSD), seguida por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1174 PQRSD), en tercer lugar, aparece el Grupo de Gestión Documental con 758 PQRSD. La información de distribución de las peticiones en la gestión de las peticiones que ingresaron en el primer semestre del año 2020 se presenta en el **Gráfico 1**.



Gráfico 1. Distribución de peticiones por dependencias



Fuente: Grupo de Gestión Documental, 2020

Es importante aclarar que el sistema de gestión de documentos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realiza de forma manual con soporte de una base de datos (en Excel) que administra el Grupo de Gestión Documental.

2. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación en calidad a 490 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el primer semestre del año 2020, la **Tabla 3** presenta el número de respuestas a peticiones evaluadas en cada una de las dependencias (tamaño de la muestra) y el porcentaje correspondiente al número de peticiones asignada por el Grupo de Gestión Documental en el periodo evaluado.

Tabla 3. Muestra evaluada por dependencias

Dependencia	Peticiones Gestionadas	Peticiones evaluadas	Porcentaje
Despacho del Ministro	523	16	3,1%
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	89	1	1,1%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	1446	65	4,5%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	112	28	25,0%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1174	17	1,4%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	503	89	17,7%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	259	8	3,1%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	144	15	10,4%
Grupo de Gestión Documental	758	82	10,8%
Grupo de Servicios Administrativos	32	3	9,4%



Dependencia	Peticiones Gestionadas	Peticiones evaluadas	Porcentaje
Grupo de Talento Humano	604	62	10,3%
Oficina Asesora de Planeación	273	22	0,4%
Grupo de Tesorería	20	1	5%
Oficina Asesora Jurídica	200	41	20,5%
Oficina de Asuntos Internacionales	29	12	41,4%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	86	9	10,5%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	50	5	10,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	33	3	9,1%
Subdirección de Educación y Participación	111	11	9,9%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	6	1	16,7%

Fuente: UCGA, 2020

La muestra total evaluada fue del 7,4% (491 peticiones), tal como se evidencia en la **Tabla 3**, no se evaluaron respuestas en algunas dependencias, esto debido a la dificultad de acceder a la información dado que las dependencias no cargaron la información tal como requirió la UCGA mediante memorando.

Tabla 1 Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCION
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 es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. 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.
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Fuente: UCGA 2020

Para la medición de la calidad en la respuesta a las PQRSD, el evaluador evalúa los criterios anteriormente mencionados con los factores de calificación y porcentaje de ponderación para cada una de las comunicaciones, según lo muestra la **Tabla 2**:



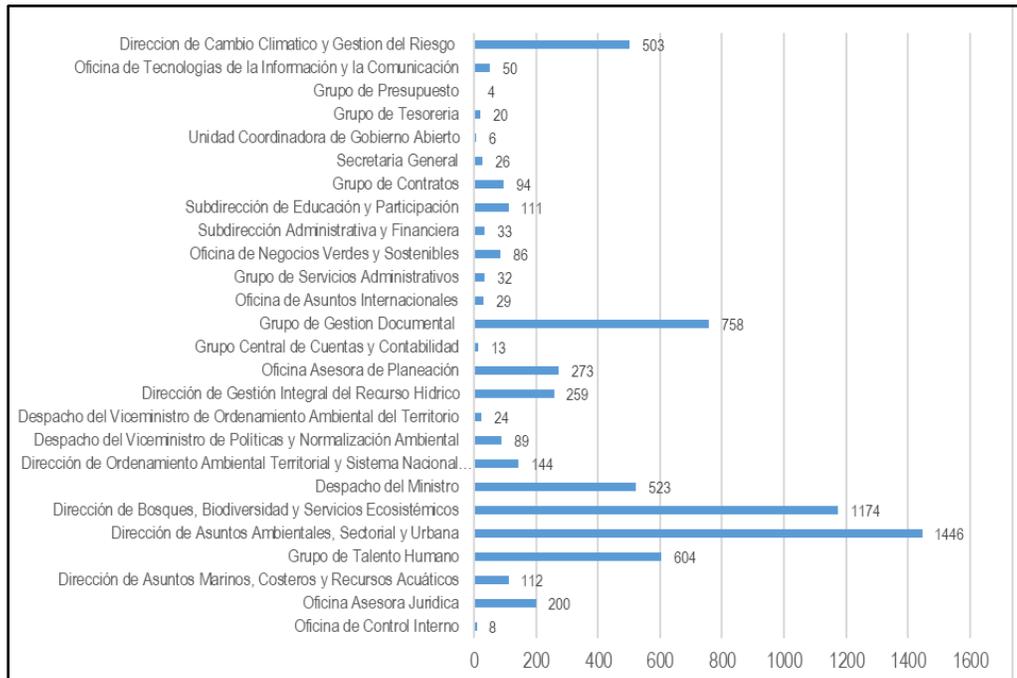
Tabla 2 Criterios de calificación medición de calidad.

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple con los requisitos mínimos, según la norma 1. Presenta incumplimiento total.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación 1 y 2 significa que no cumple.
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%		
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA 2020

Para el primer semestre del 2020 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 6621 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionan son la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (1446 PQRSD), seguida por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1174 PQRSD), en tercer lugar, aparece el Grupo de Gestión Documental con 758 PQRSD. La información de distribución de las peticiones en la gestión de las peticiones que ingresaron en el primer semestre del año 2020 se presenta en el **Gráfico 1**.

Gráfico 1. Distribución de peticiones por dependencias



Fuente: Grupo de Gestión Documental, 2020

Es importante aclarar que el sistema de gestión de documentos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realiza de forma manual con soporte de una base de datos (en Excel) que administra el Grupo de Gestión Documental.

3. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación en calidad a 490 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el primer semestre del año 2020, la **Tabla 3** presenta el número de respuestas a peticiones evaluadas en cada una de las dependencias (tamaño de la muestra) y el porcentaje correspondiente al número de peticiones asignada por el Grupo de Gestión Documental en el periodo evaluado.

Tabla 3. Muestra evaluada por dependencias

Dependencia	Peticiones Gestionadas	Peticiones evaluadas	Porcentaje
Despacho del Ministro	523	16	3,1%
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	89	1	1,1%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	1446	65	4,5%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	112	28	25,0%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1174	17	1,4%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	503	89	17,7%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	259	8	3,1%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	144	15	10,4%
Grupo de Gestión Documental	758	82	10,8%
Grupo de Servicios Administrativos	32	3	9,4%



Dependencia	Peticiones Gestionadas	Peticiones evaluadas	Porcentaje
Grupo de Talento Humano	604	62	10,3%
Oficina Asesora de Planeación	273	22	0,4%
Grupo de Tesorería	20	1	5%
Oficina Asesora Jurídica	200	41	20,5%
Oficina de Asuntos Internacionales	29	12	41,4%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	86	9	10,5%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	50	5	10,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	33	3	9,1%
Subdirección de Educación y Participación	111	11	9,9%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	6	1	16,7%

Fuente: UCGA, 2020

La muestra total evaluada fue del 7,4% (491 peticiones), tal como se evidencia en la **Tabla 3**, no se evaluaron respuestas en algunas dependencias, esto debido a la dificultad de acceder a la información dado que las dependencias no cargaron la información tal como requirió la UCGA mediante memorando.

4. Suministro de información

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto proyectó memorandos dirigidos a las dependencias, solicitando el envío de las peticiones y respuestas (documentos digitales) correspondientes al primer semestre del año en curso, con el objeto de aplicar la metodología de medición de calidad definida por la Entidad.

Debido al Estado de Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible implementó el teletrabajo, con el objeto de dar continuidad a la totalidad de servicios; este hecho dificultó la consecución de la información que permite evaluar la calidad de las respuestas. En consecuencia, la UCGA dispuso de un DRIVE al cual se accedía mediante el enlace: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1GqZH2hC7AXcWHeN9GRB5_c5ZllyXRMDq permitiendo que las dependencias cargaran las peticiones y sus respuestas.

5. Medición de calidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la medición en calidad al 7,4% de las respuestas a las peticiones radicadas en el primer semestre del año 2020. Para la medición se aplicaron los criterios definidos en la guía para la medición de calidad a las respuestas, el cual se encuentra publicada en MADSIG (sistema de gestión de calidad de la Entidad) en su versión 3, la **Tabla 1** presenta los criterios con que se evaluaron las respuestas a las peticiones.

El evaluador de calidad de las respuestas a las peticiones realiza la calificación de los criterios presentados anteriormente conforma a lo establecido en la **Tabla 2**.

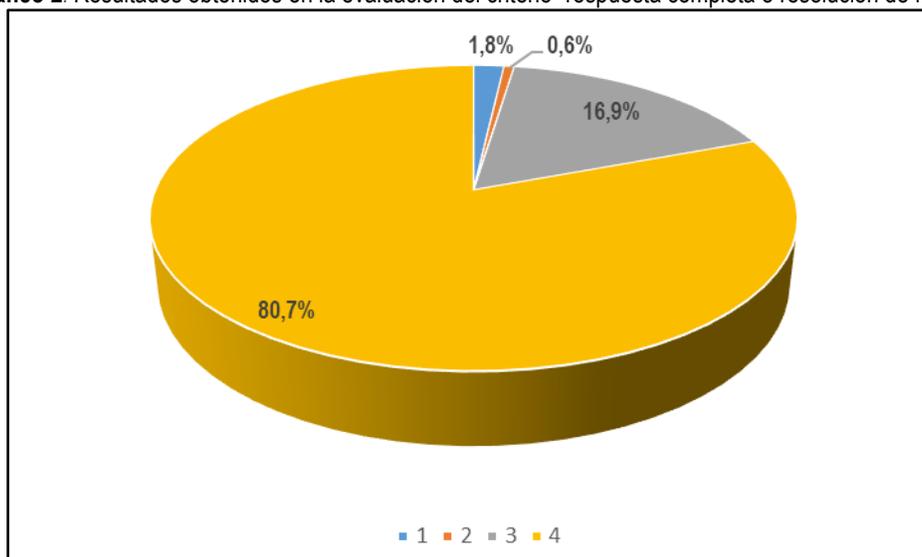
5.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

5.1.1. Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, se busca que la respuesta dada a la petición resuelva concretamente la petición, que sea completa cuando se responde cada uno de los interrogantes o requerimientos efectuados por el peticionario; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.

De las 491 peticiones evaluadas, el 80,7% (396 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 16,9% (83 PQRSD) cumple con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 2,4% (12 PQRSD) no resuelve la petición. El **Gráfico 2** presenta las calificaciones obtenidas para el criterio “Respuesta completa o resolución de fondo” las cuales van de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 2. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta completa o resolución de fondo”



Fuente: UCGA 2020

5.1.2. Respuesta objetiva y motivada

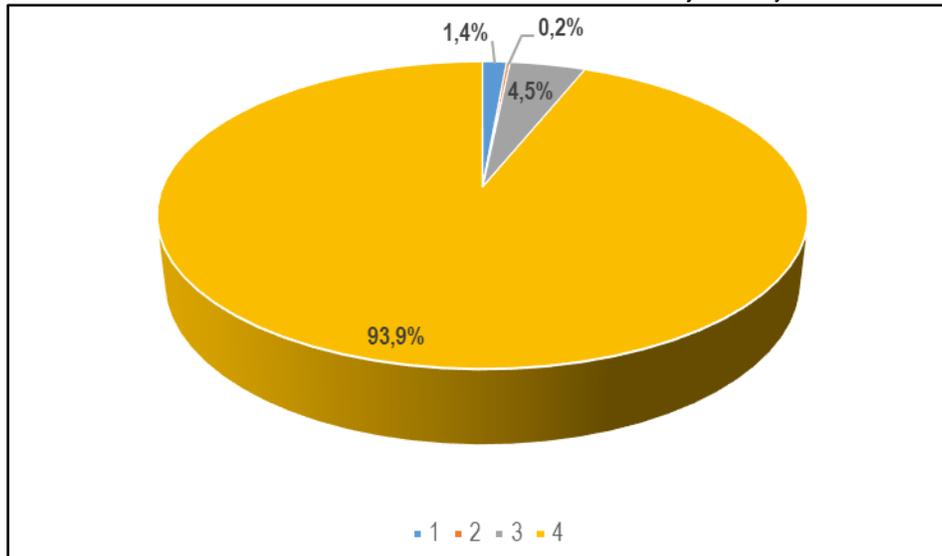
La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

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.



El 93,9% (461 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 4,5% (22 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario y el 1,6% (8 PQRSD) la respuesta careció de argumentación de algún sustento jurídico o técnico por ende se calificaron con 1 y 2, se hace necesario mejorar en los aspectos de la respuesta para brindar una respuesta con mayor cantidad de argumentos. El **Gráfico 3** presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada” el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 3. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “objetividad y motivación”



Fuente: UCGA 2020

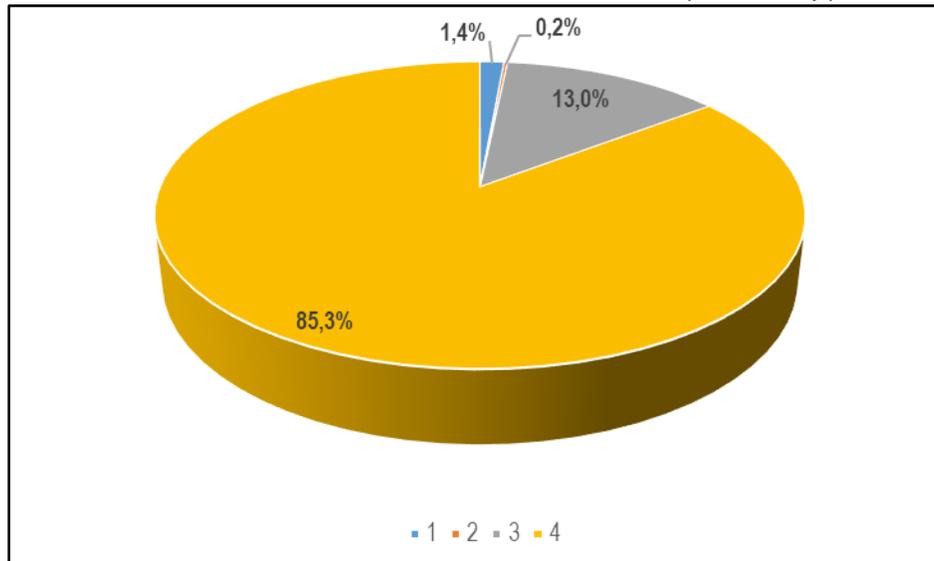
5.1.3. Respuesta clara y precisa

La evaluación a este criterio se realiza para evaluar que la respuesta dada sea clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

La evaluación del criterio a la muestra, arrojó que el 85,3% (419 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les califico con 4, el 13% (64 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 1,6% (8 PQRSD) presentaron incumplimiento ya que no se utilizaba un lenguaje claro, evidenciando problemas de redacción o errores de ortografía a estas se les califico con 1 y 2. El Grafica 3 se presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.



Grafica 1 . Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta clara y precisa”



Fuente: UCGA 2020

5.1.4. Integridad en la respuesta

El criterio de integridad busca que en los casos en que la petición deba remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. La **Tabla 4** presentan las dependencias en las que se identificó en la medición que realizaron traslados por competencia, como se evidencia, fue el Grupo de Gestión Documental quien realizó el mayor número de traslados, ya que es la función asignada a ese grupo interno de trabajo.

Tabla 4. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

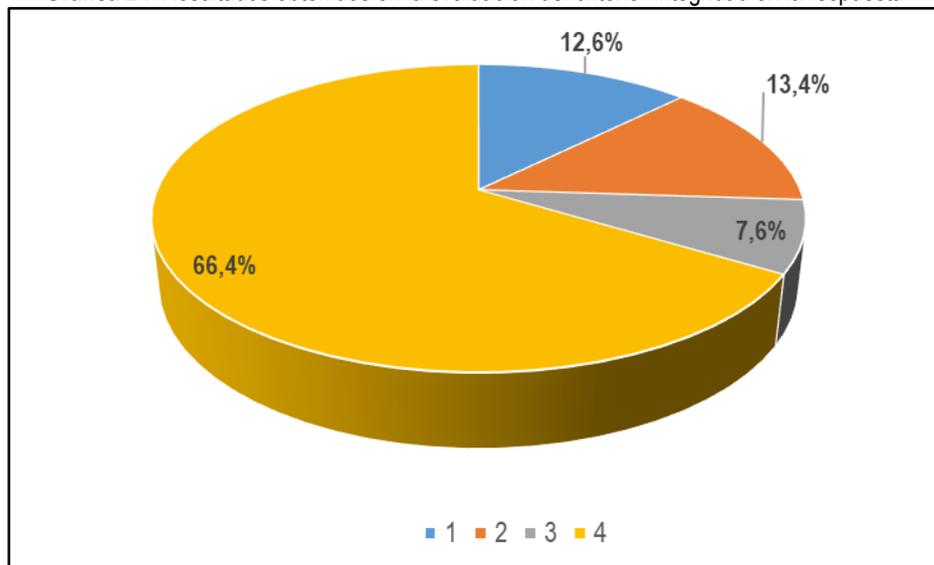
Dependencia	Número de radicados trasladados
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1
Grupo de Talento Humano	1
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Despacho del Ministro	3
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	3
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	5
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	8
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	14
Grupo de Gestión Documental	80
Total general	119

Fuente: UCGA 2020



La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 66,4% (79 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 7,6% (9 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, el 13,4% (16 PQRSD) no cumplen con la calificación mínima del criterio a evaluar, ya que pudo faltar información como el oficio de notificación al peticionario el 12,6% (15 PQRSD) fue calificado con 1 ya que no cumple con nada de lo relacionado con el criterio de integridad en la respuesta según la Ley 1755 de 2015, por lo cual se hace necesario reforzar capacitación o temas a tratar relacionados con los traslados por competencia en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. El grafico que se presenta a continuación, muestra la calificación obtenida para el criterio integridad en la respuesta, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y 4 la calificación máxima.

Grafica 2 . Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “integridad en la respuesta”



Fuente: UCGA 2020

6. Medición de calidad por dependencia

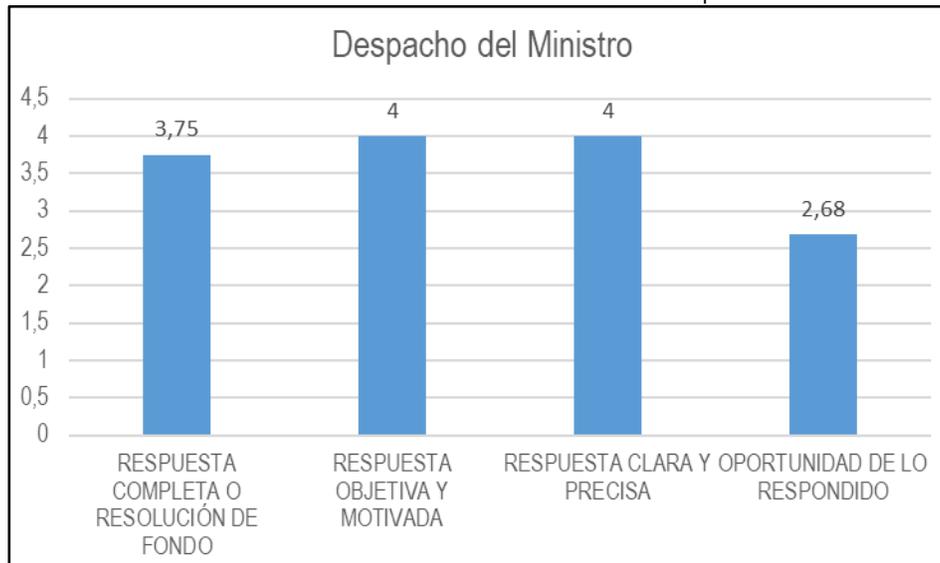
Se hace necesario identificar las calificaciones que se obtuvieron de la calidad y oportunidad, adicionalmente, se tuvo en cuenta las observaciones que resultaron de cada una de las dependencias en la *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*, para ello se utiliza la moda, ya que es el valor con mayor frecuencia absoluta para cada una de las PQRSD que se evaluaron por dependencia, a continuación, se realiza un breve análisis de cada dependencia acompañado de la gráfica que muestra el promedio según las calificaciones.



6.1. Despacho del Ministro

Al Despacho del Ministro se le realizó la evaluación de la Calidad a 16 peticiones equivalentes al 3,1% del total de PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 4. Análisis de calificación media criterios de calidad Despacho del Ministro



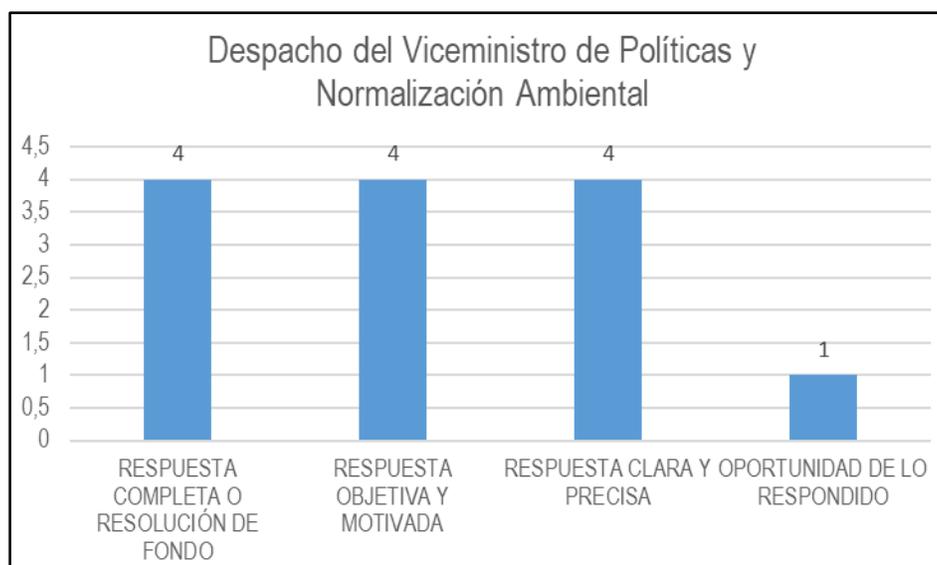
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta objetiva” y “motivada y respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, el criterio “respuesta completa o resolución de fondo” obtiene una calificación media de 3,75 y oportunidad o cumplimiento de los términos de respuesta obtiene la menor calificación correspondiente a 2,68.

6.2. Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental

Al Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental se le realizó la evaluación de la Calidad a una (1) petición equivalente al 1,1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 5. Análisis de calificación media criterios de calidad Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental



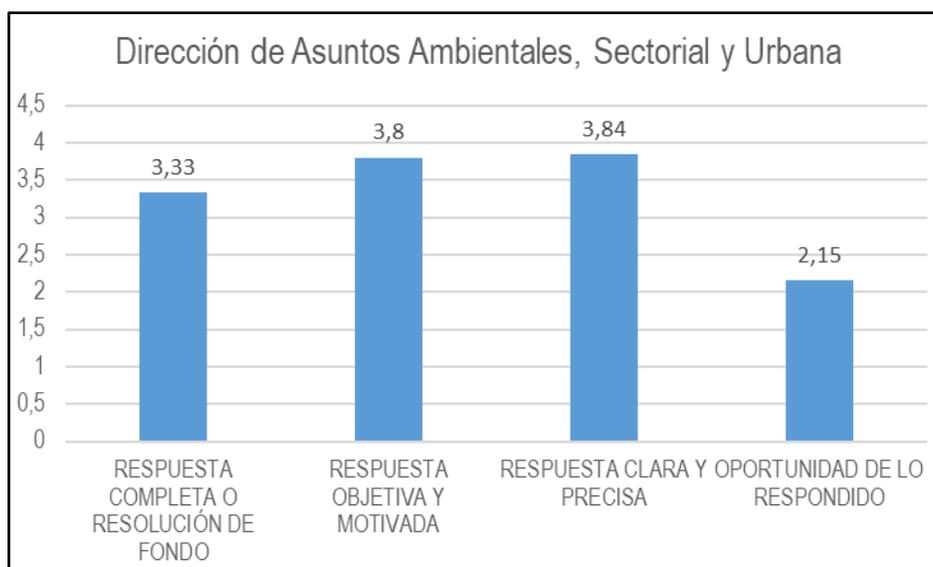
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 1. Se requiere efectuar acciones que permitan mejorar la gestión de la dependencia en el cumplimiento legal de términos de respuesta.

6.3. Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana

Al Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental se le realizó la evaluación de Calidad a 65 peticiones equivalentes al 4,5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 6. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana



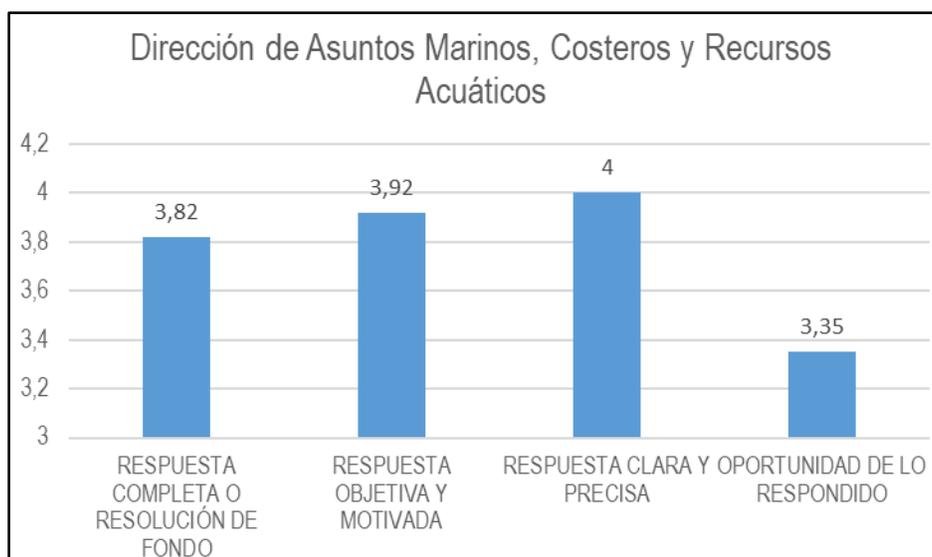
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,33, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,8, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,84 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del despacho.

6.4. Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos

A la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos se le realizó la evaluación de la Calidad a 28 peticiones equivalentes al 25% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 7. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos



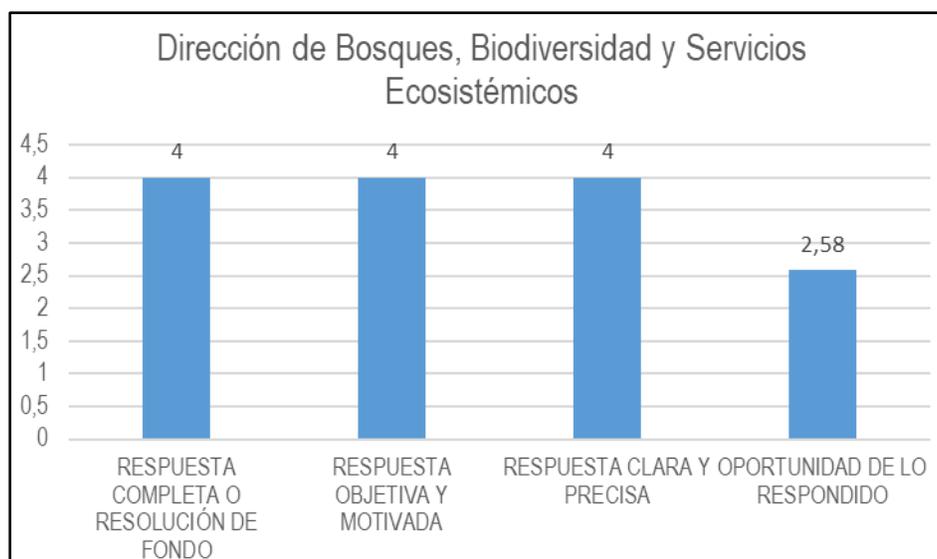
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,82, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,92, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,35) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DAMCRA.

6.5. Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

A la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 17 peticiones equivalentes al 1,4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 8. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos



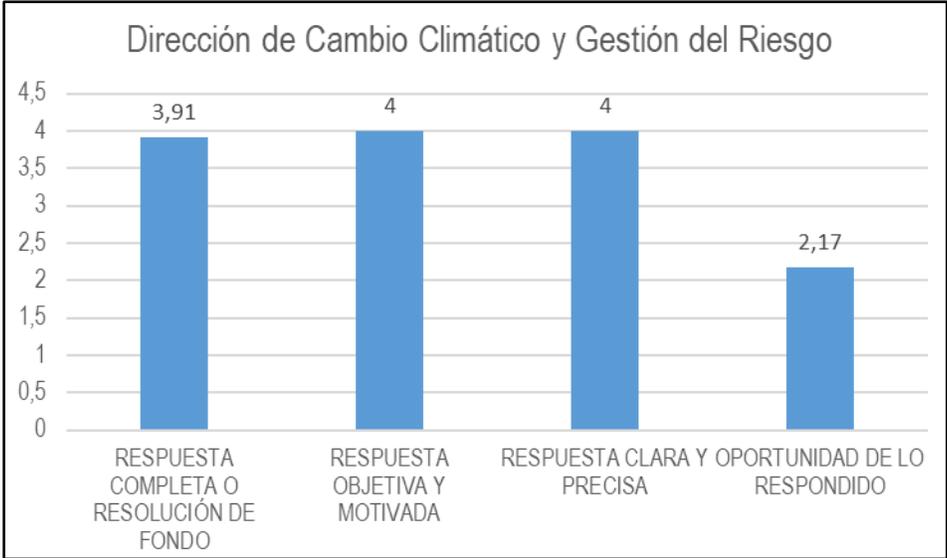
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 2,58. Se requiere efectuar acciones que permitan mejorar la gestión de la dependencia en el cumplimiento legal de términos de respuesta.

6.6. Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo

A la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, se le realizó la evaluación de la Calidad a 89 peticiones equivalentes al 17,7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 9. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo



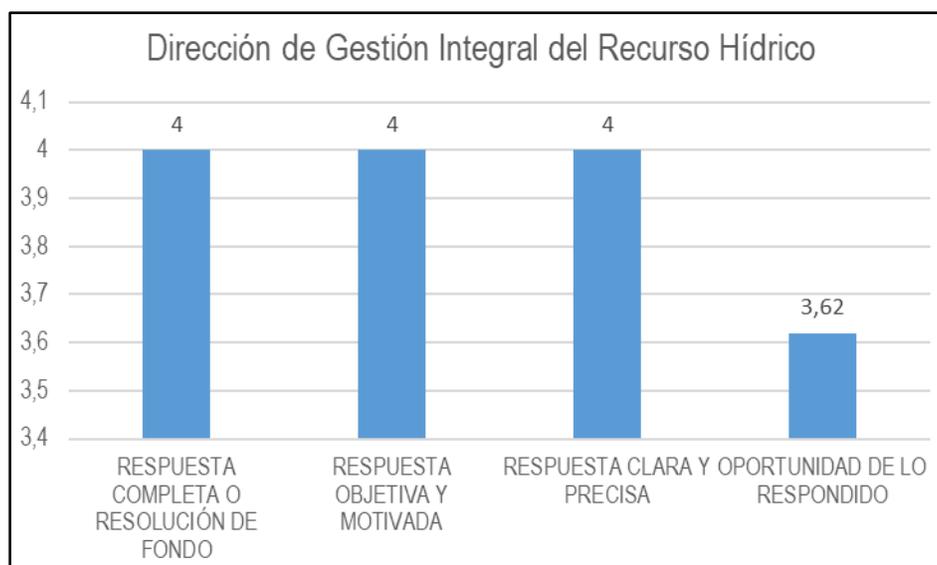
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones medias para el criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,91, los criterios “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación de 4. La calificación mas baja fue de 2,17 y fue para el criterio “oportunidad”, por lo que se requiere mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.

6.7. Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico

A La Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, se le realizó la evaluación de la Calidad a 8 peticiones equivalentes al 3,1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 10. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico



Fuente: UCGA 2020

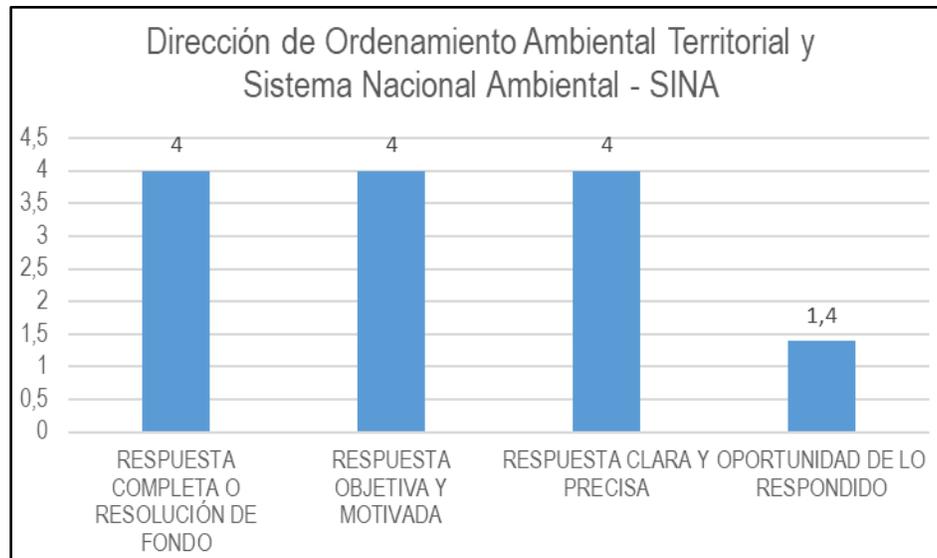
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística con para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,62. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

6.8. Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA

A la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA, se le realizó la evaluación de la Calidad a 15 peticiones equivalentes al 10,4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.



Gráfico 11. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA



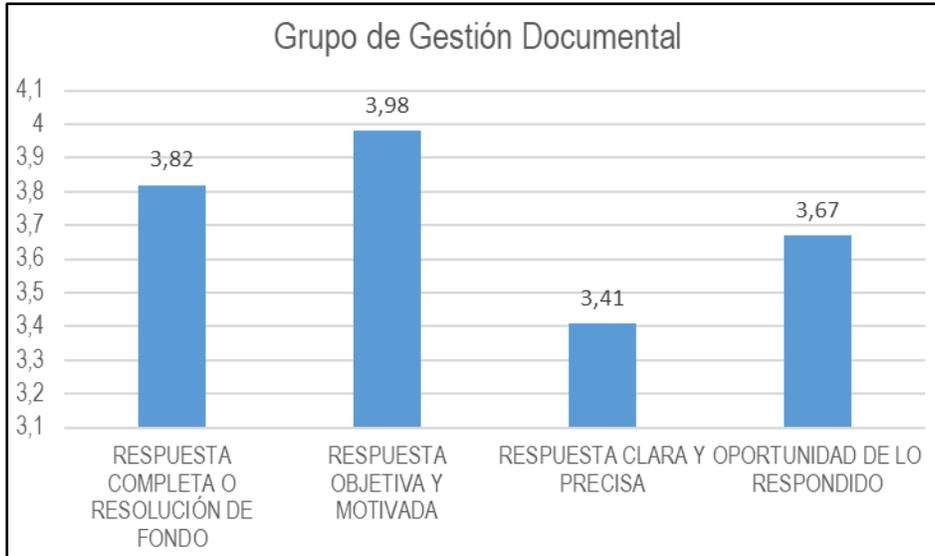
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 1,4. Se requiere efectuar acciones mejorar la gestión de la Dirección en el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

6.9. Grupo de Gestión Documental

Al Grupo de Gestión Documental, se le realizó la evaluación de la Calidad a 82 peticiones equivalentes al 10,8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 12. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Gestión Documental



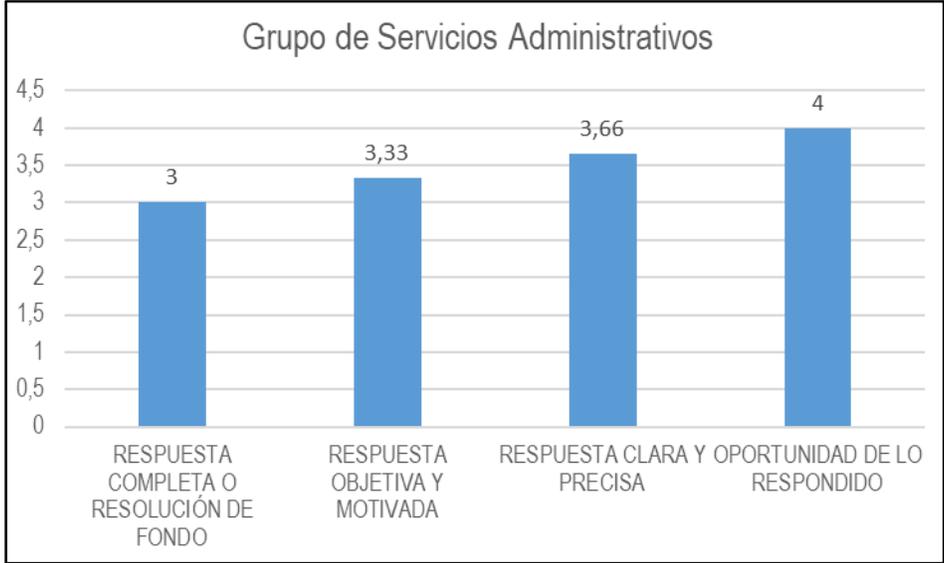
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,82, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,98, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,41 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,67) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Gestión Documental.

6.10. Grupo de Servicios Administrativos

Al Grupo de Servicios Administrativos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 3 peticiones equivalentes al 9,4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 13. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Servicios Administrativos



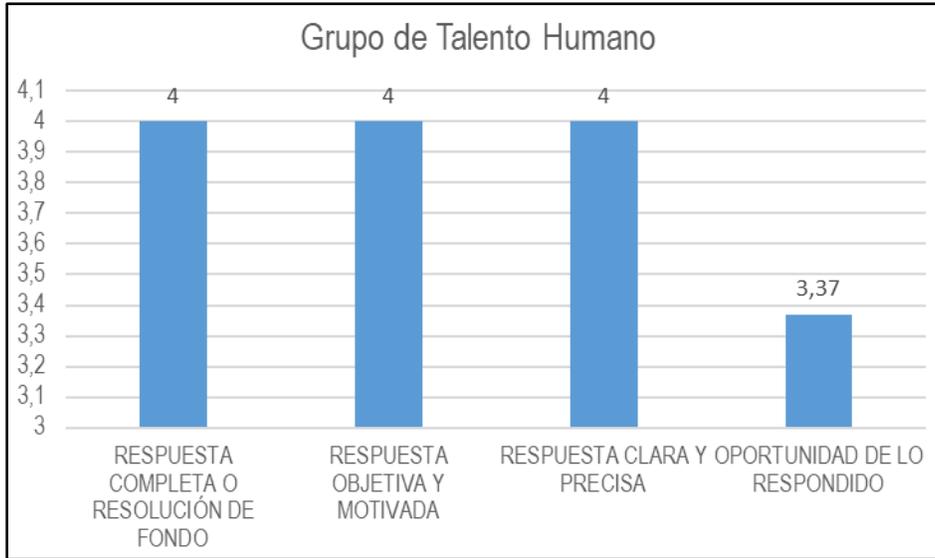
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,33, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,66 y el criterio con mayor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (4).

6.11. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se le realizó la evaluación de la Calidad a 62 peticiones equivalentes al 10,3% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 14. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Talento Humano



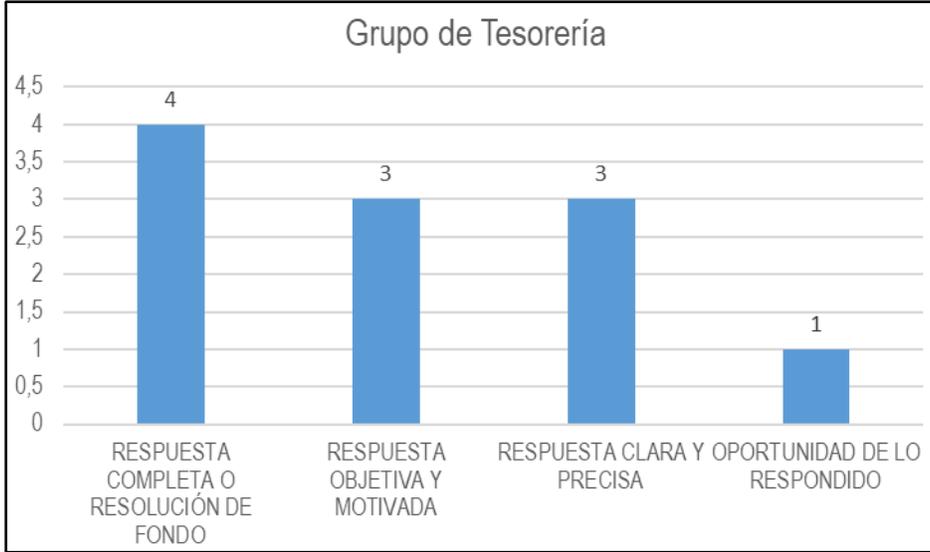
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,37. Se requiere efectuar acciones que permitan garantizar la gestión de la dependencia en el cumplimiento legal de términos de respuesta.

6.12. Grupo de Tesorería

Al Grupo de Tesorería, se le realizó la evaluación de la Calidad a 1 petición equivalentes al 5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 15. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Tesorería



Fuente: UCGA 2020

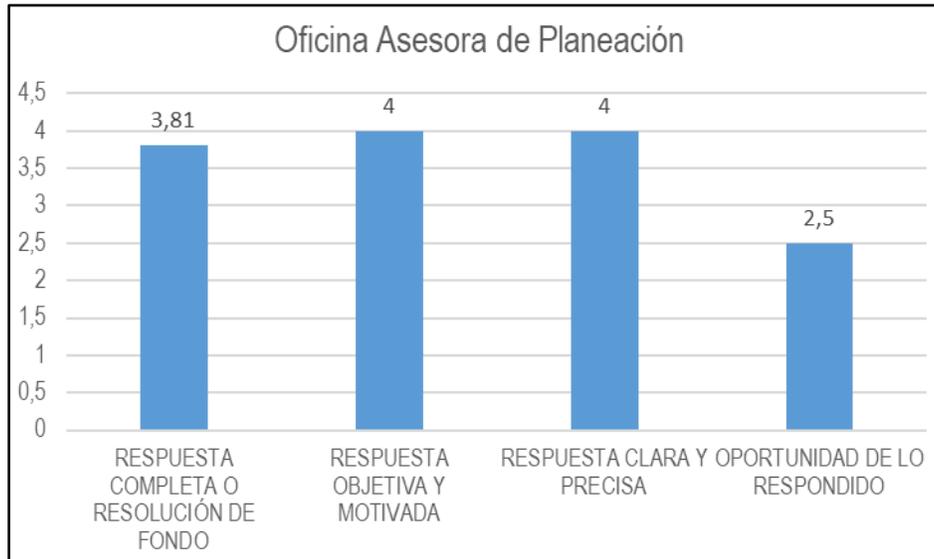
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, las calificaciones medias de los criterios “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación de 3. Se requiere mejorar la gestión del Grupo en el cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones ya que para el criterio de oportunidad se obtuvo una calificación de 1.

6.13. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 22 peticiones equivalentes al 0,4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.



Gráfico 16. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora de Planeación



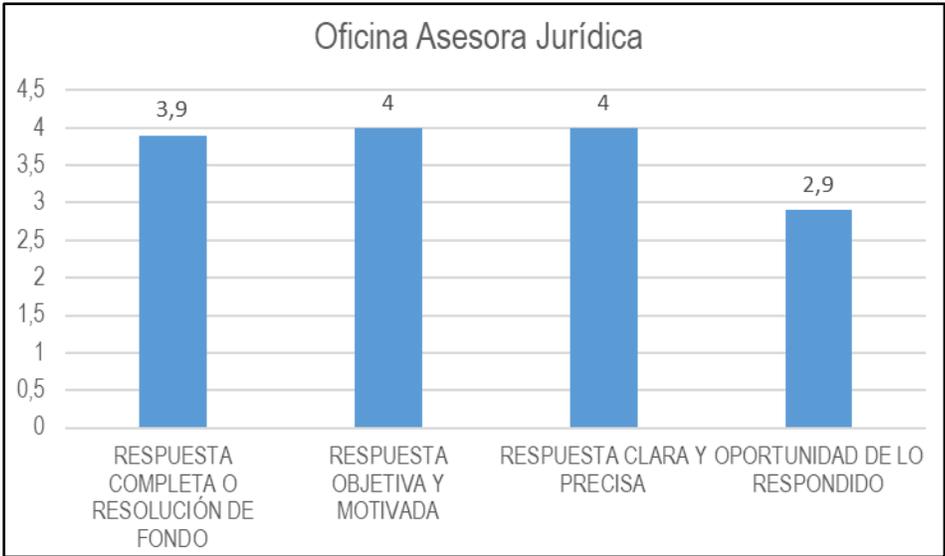
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,81, las calificaciones medias de los criterios “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación de 4. Se requiere mejorar la gestión del Grupo en el cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones ya que para el criterio de oportunidad se obtuvo una calificación de 2,5.

6.14. Oficina Asesora Jurídica

A la Oficina Asesora Jurídica, se le realizó la evaluación de la Calidad a 41 peticiones equivalentes al 20,5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 17. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora Jurídica



Fuente: UCGA 2020

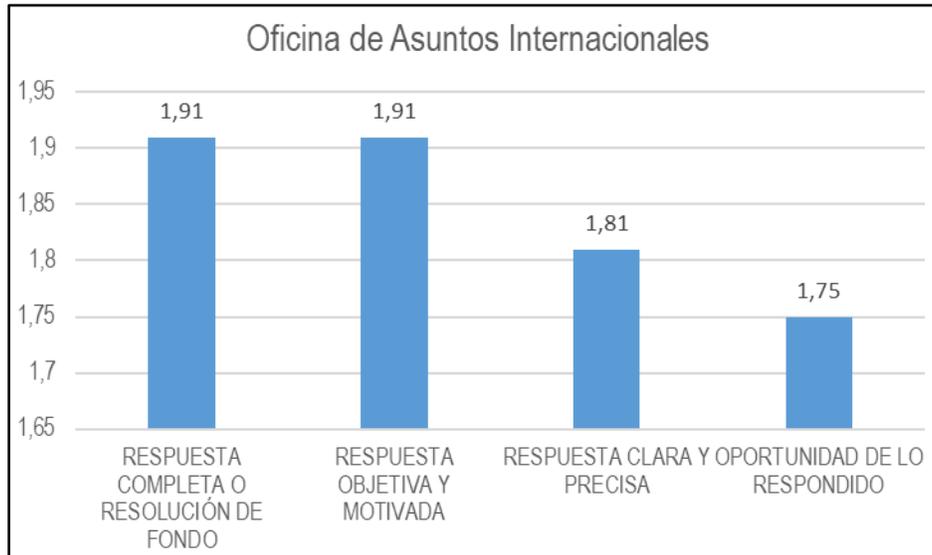
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, las calificaciones medias de los criterios “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación de 4. El criterio “oportunidad” obtuvo una calificación de 2,9, por lo que se requiere mejorar la gestión de la Oficina en el cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

6.15. Oficina de Asuntos Internacionales

A la Oficina de Asuntos Internacionales, se le realizó la evaluación de la Calidad a 29 peticiones equivalentes al 12% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.



Gráfico 18. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Asuntos Internacionales



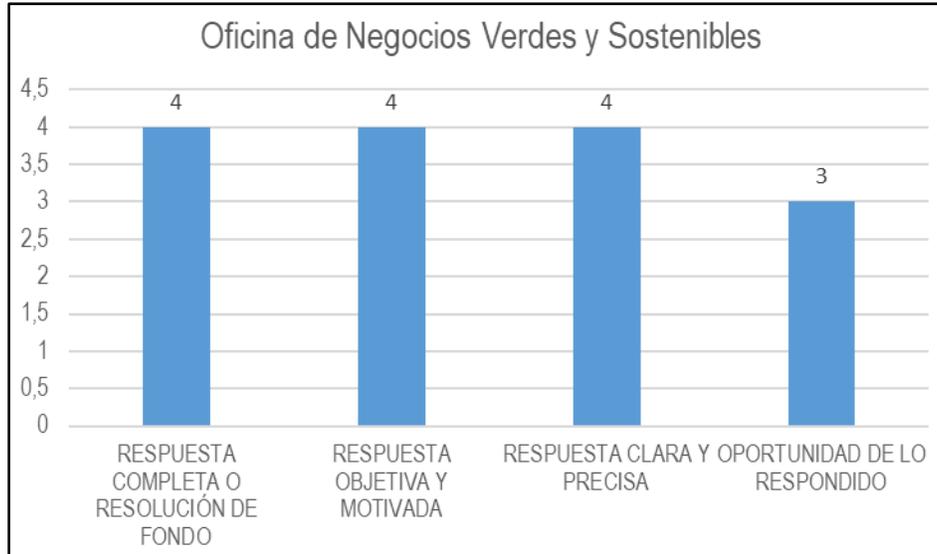
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones medias de los criterios “Respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” obtuvieron una calificación de 1,91. La calificación media del criterio “respuesta clara y precisa fue de 1,81 y para el criterio “oportunidad de lo respondido fue 1,75. Por las calificaciones obtenidas de requiere capacitar al personal de la Oficina que proyecta respuestas con el fin de mejorar la competencia en la respuesta a peticiones.

6.16. Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

A la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, se le realizó la evaluación de la Calidad a 9 peticiones equivalentes al 10,5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 19. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles



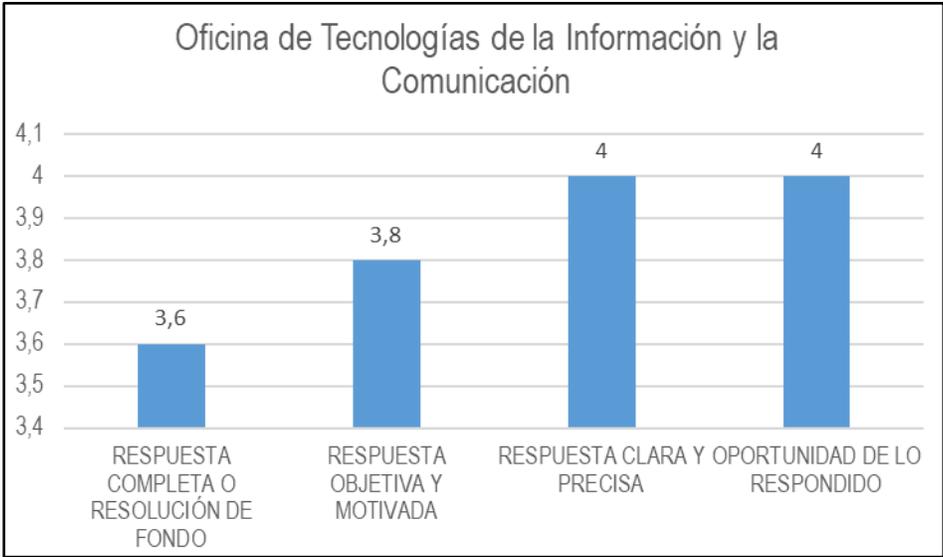
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

6.17. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación

A la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación se le realizó la evaluación de la Calidad a 5 peticiones equivalentes al 10,5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 20. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación



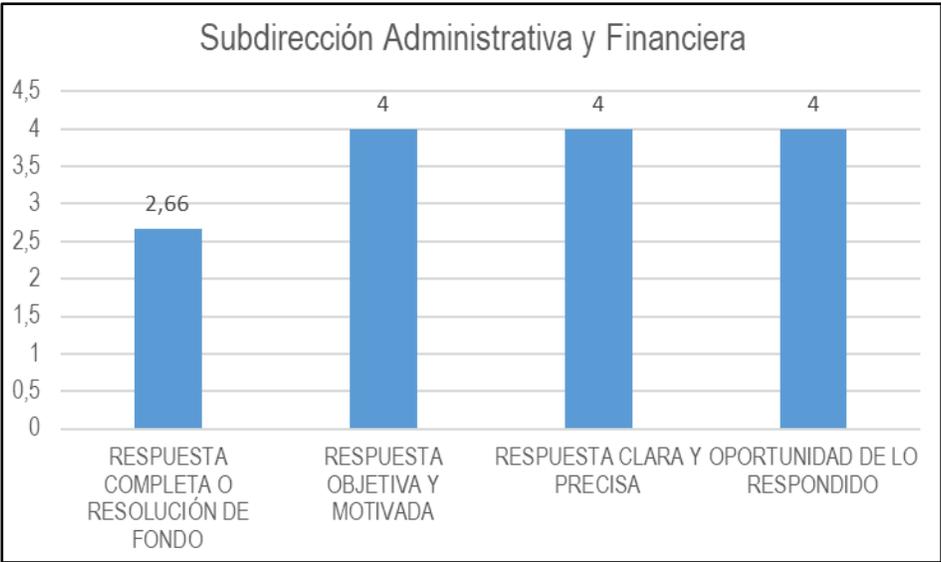
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,6, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,8. Los criterios “respuesta clara y precisa” y “oportunidad de lo respondido” obtuvieron una calificación de 4.

6.18. Subdirección Administrativa y Financiera

A la Subdirección Administrativa y Financiera se le realizó la evaluación de la Calidad a 3 peticiones equivalentes al 9,1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 21. Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección Administrativa y Financiera



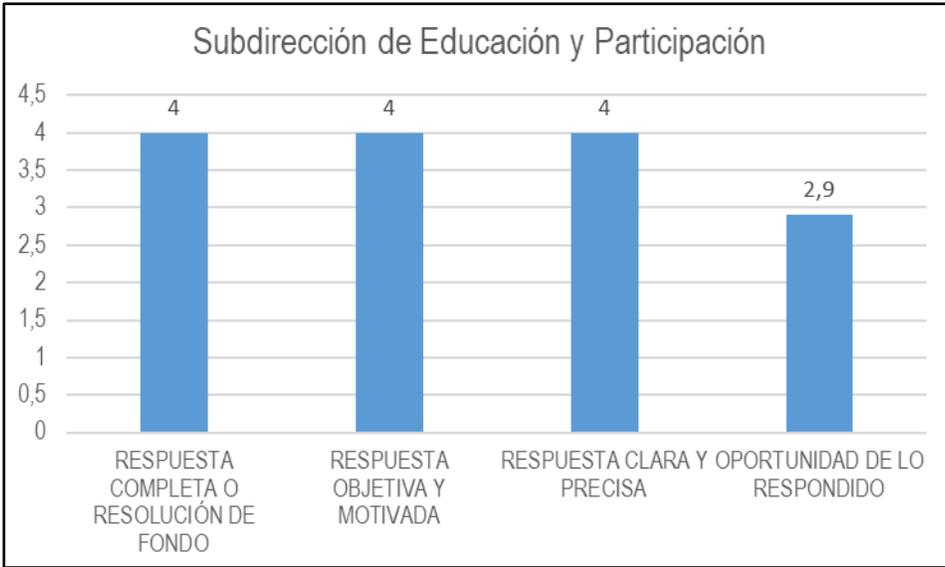
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 2,66, los criterios “respuesta objetiva y motivada”, “respuesta clara y precisa” y “oportunidad de lo respondido” obtuvieron una calificación de 4. Se requiere efectuar acciones para mejorar el desempeño de la subdirección en el criterio “respuesta completa o resolución de fondo”.

6.19. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 11 peticiones equivalentes al 9,9% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 22. Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



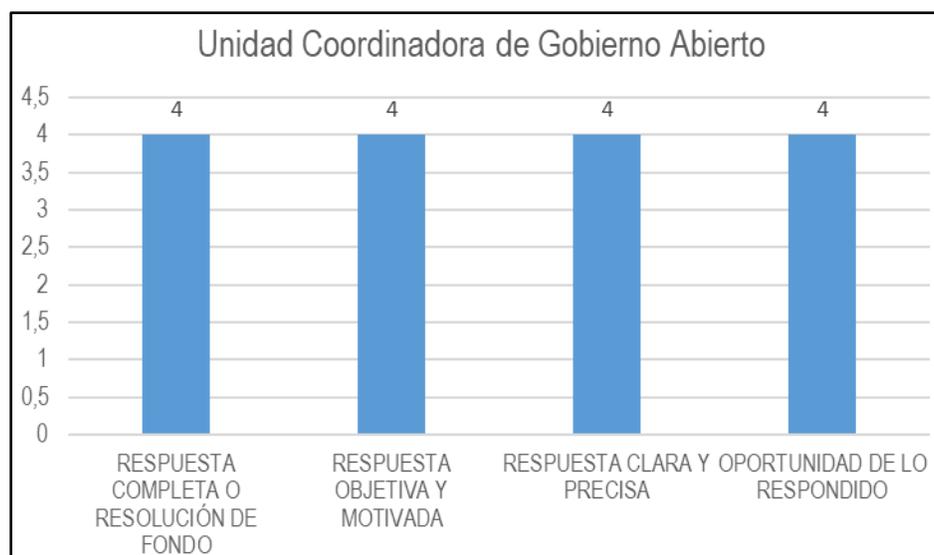
Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” obtuvieron una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 2,9. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

6.20. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

A la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, se le realizó la evaluación de la Calidad a 1 petición equivalente al 16,7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el primer semestre.

Gráfico 23. Análisis de calificación media criterios de calidad Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto



Fuente: UCGA 2020

Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. Las calificaciones para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada”, “respuesta clara y precisa” y “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta fue de 4, se recomienda mantener la gestión de la Unidad en la gestión de peticiones.

7. Medición de oportunidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto debido a la falencia del sistema de información de Gestión Documental, realizó durante el cuarto trimestre la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el Ley 1755 de 2015) de 527 PQRSD correspondiente al 7,75% del total de comunicaciones radicadas en la Entidad (6803 comunicaciones).

La tarea del equipo de la Unidad consistió en seleccionar la muestra, solicitando al Grupo de Gestión Documental los documentos digitales de las peticiones seleccionadas a fin de solicitar a las dependencias del Ministerio la respectiva respuesta a la solicitud.

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias:



Tabla 5 Cumplimiento de términos de respuesta peticiones primer semestre de 2020.

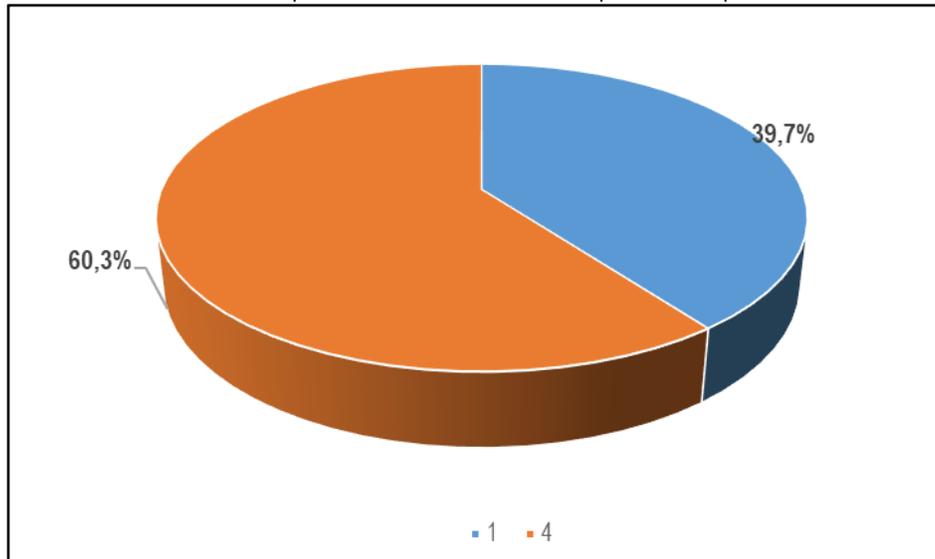
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Despacho del Ministro	7	9	16
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	1	0	1
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	40	25	65
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	6	22	28
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	8	9	17
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	54	35	89
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1	7	8
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	13	2	15
Grupo de Gestión Documental	9	73	82
Grupo de Talento Humano	13	49	62
Grupo de Tesorería	1	0	1
Oficina Asesora de Planeación	11	11	22
Oficina Asesora Jurídica	15	26	41
Oficina de Asuntos Internacionales	9	3	12
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	3	6	9
Subdirección de Educación y Participación	4	7	11
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	5	5
Subdirección Administrativa y Financiera	0	3	3
Grupo de Servicios Administrativos	0	3	3
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	0	1	1
Total general	195	296	491

Fuente: UCGA 2020

Como se evidencia en el **Gráfico 24**, de la muestra seleccionada y evaluada que ingresaron en el primer semestre al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se identifica que el 60,3% de las peticiones evaluadas cumple con los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 39,7% atendieron las solicitudes fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En este criterio se evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta, se asigna 1 cuando se evidencia incumplimiento de los términos de Ley y 4 cuando se cumplieron.



Gráfico 24. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas

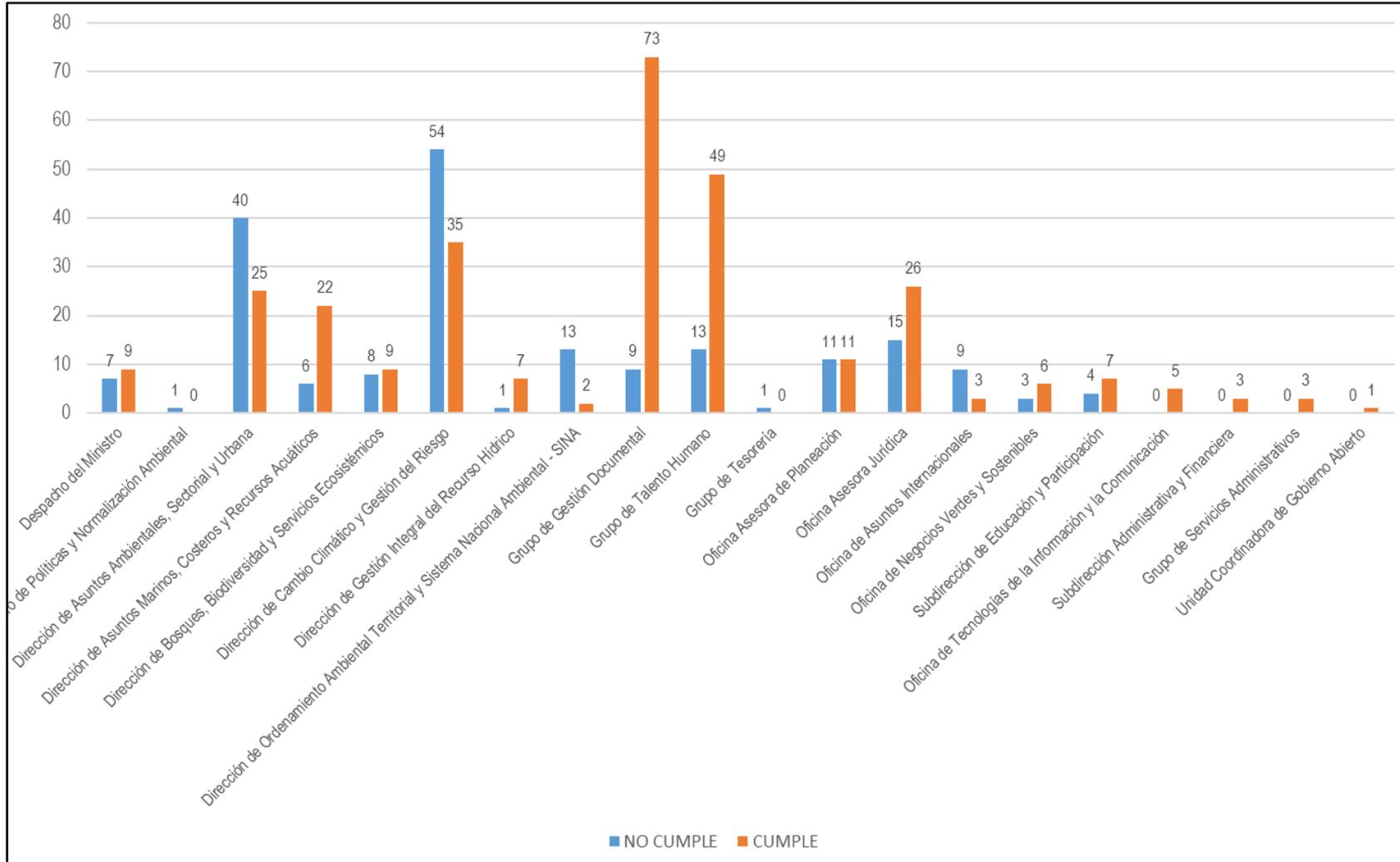


Fuente: UCGA 2020

A continuación, se relaciona el cumplimiento de acuerdo con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 de las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para la evaluación de las PQRSD del primer semestre del año 2020, en la [¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.](#) es posible identificar que las dependencias que tienen un mayor grado de cumplimiento de acuerdo con la evaluación realizada se encuentran: el Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental, la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA y la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, para el resto de las evaluaciones se evidenció incumplimiento de los criterios evaluados.



Gráfico 25. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2020



8. Conclusiones

La tarea de aplicación de la metodología de medición en calidad a las respuestas a peticiones que establece el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible permitió identificar las falencias y fortalezas del Ministerio en la gestión de peticiones durante el primer semestre del año 2020.

El criterio que más le cuesta cumplir a las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es el correspondiente a la “oportunidad de lo respondido” o cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones establecido en la Ley de 1755 de 2015.

Los colaboradores de la Entidad realizan el envío de respuestas a peticiones por canales alternos a los destinados por el Ministerio para el envío de comunicaciones oficiales (cuenta de correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co – servicio de mensajería 472) incurriendo en faltas a los lineamientos establecidos por el Grupo de Gestión Documental.

Se identificó desorden y pérdida de información en los archivos de gestión en las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Las dependencias misionales del Ministerio proyectan respuestas a peticiones con altos estándares en los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa”.

La ausencia de un gestor documental dificulta la gestión, control y seguimiento de peticiones en la Entidad.

Se evidenció disparidades en la asignación del número de radicado de salida en las comunicaciones oficiales.

Al verificar la proyección de respuestas a las PQRSD, se observa que en algunos casos estas no relacionan el número de radicado de la petición.

En el ejercicio de aplicación de la metodología de medición de calidad se identificaron fallas en la tipificación del tipo de petición (petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia) asignación o direccionamiento de peticiones.

Se requiere fortalecer la base de datos de radicación de peticiones con el fin de asignar los términos de respuesta a las peticiones y la tipificación de temáticas del sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

9. Recomendaciones

La UCGA recomienda que la información del control de las peticiones asignadas a la dependencia la realice preferiblemente personal de planta para garantizar la continuidad del seguimiento a las PQRSD y garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



Se recomienda la aplicación de un mecanismo que permita vincular los números de radicados de entrada de las peticiones y el número de radicado de salida de las respuestas, y su disponibilidad con el fin de permitir la consulta de los citados documentos, ya que pueden ser requeridos por órganos de control.

Es necesario que las respuestas a las PQRS asignadas las dependencias sean respondidas por los canales oficiales (correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co y el correo certificado para correspondencia física) ya que se evidenció el uso de canales alternos que no presentan asignación de número de radicado de salida.

Realizar ejercicios de sensibilización en la Entidad para lograr apropiación del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Se requiere fortalecer en las dependencias la cultura del orden y seguimiento del archivo de gestión físico y electrónico.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO

Coordinadora

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

Proyecto: Diego Trujillo Escobar - Contratista UCGA

Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino Coordinadora UCGA