

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD  
GOBIERNO ABIERTO.  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021)**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Metodología .....	4
2.	Suministro de información .....	7
3.	Muestra a evaluar .....	8
4.	Medición de calidad.....	9
4.1.	Medición de calidad respuesta a peticiones .....	9
4.1.1.	Respuesta completa o resolución de fondo .....	9
4.1.2.	Respuesta objetiva y motivada .....	10
4.1.3.	Respuesta clara y precisa .....	11
4.1.4.	Integridad en la respuesta .....	12
5.	Medición de calidad por dependencia .....	13
5.1.	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana .....	13
5.2.	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos.....	14
5.3.	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos .....	15
5.4.	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico.....	16
5.5.	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.....	17
5.6.	Grupo de Contratos .....	20
5.7.	Grupo de Talento Humano .....	22
5.8.	Oficina Asesora de Planeación.....	23
5.9.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles .....	25
5.10.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.....	26
5.11.	Secretaría General .....	27
5.12.	Subdirección de Educación y Participación .....	29
5.13.	Grupo de Gestión Documental.....	27
5.14.	Despacho del Ministro.....	28
5.15.	Dirección de Cambio climático y Gestión del Riesgo.....	29
5.16.	Oficina Asesora Jurídica .....	30
5.17.	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto .....	30
6.	Medición de oportunidad .....	31

7. Conclusiones.....	35
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 diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021)**

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

En este contexto, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto ha establecido un mecanismo para realizar el seguimiento y la evaluación de las respuestas a las comunicaciones oficiales (PQRSD) que ingresan al Ministerio, permitiendo identificar desvíos o fallas y así 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**

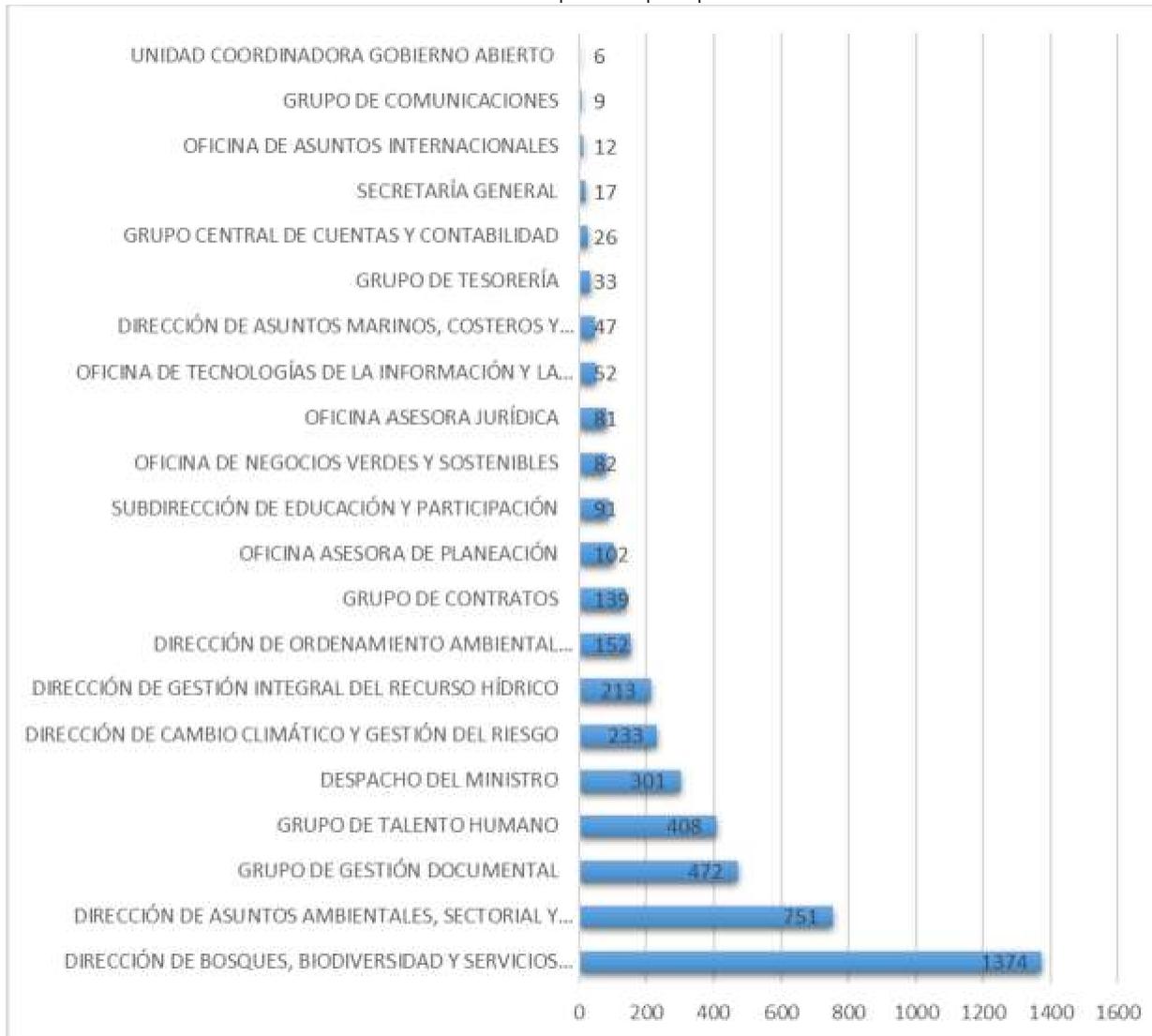
La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, es la dependencia encargada de realizar el análisis en calidad y oportunidad de los documentos proyectados desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como respuestas a las PQRSD presentadas por personas naturales o jurídicas, con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el contenido y 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 en lo anterior, se pretende conservar el lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articulada "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de transparencia", estableciendo los criterios de evaluación.

Para el trimestre comprendido entre el 1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021 las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron son la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1374), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (751) y en el tercer lugar aparece el Grupo de Gestión Documental con (472). La información de distribución de las peticiones en la gestión de peticiones que ingresan en el trimestre comprendido entre el 1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021.



Gráfica 1. Distribución de peticiones por dependencias



Fuente: UCGA, tomado de base de datos GGD 2021

Fuente: UCGA, tomado de base de datos GGD 2021

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.

**Tabla 1** Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones

N°	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.
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 2021

Para la medición de la calidad en la respuesta a las PQRSD, el evaluador considera los criterios anteriormente mencionados con los factores de calificación y porcentaje de ponderación para cada una de las comunicaciones, según se muestra en 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%	<b>Calificaciones:</b>  <b>4.</b> La respuesta cumple con el criterio a evaluar.  <b>3.</b> Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora.  <b>2.</b> No cumple con los requisitos mínimos, según la norma  <b>1.</b> 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%		
	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA 2021

## 2. Suministro de información

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto a través de las secretarías de cada dependencia y con el apoyo del grupo de gestión documental, se solicitó el envío de las PQRSD y las respuestas emitidas por cada dependencia con el fin de cumplir, 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 con sus servicios y responsabilidades misionales; este hecho dificultó la consecución de la información para la evaluación la calidad de las respuestas. En consecuencia, la UCGA dispuso los correos [ucga@minambiente.gov.co](mailto:ucga@minambiente.gov.co) y [respuestapgrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestapgrsd@minambiente.gov.co) permitiendo que las dependencias enviaran las peticiones y sus respuestas.

Infelizmente la información de peticiones y respuesta no fue enviada al correo dispuesto por la UCGA por la totalidad de dependencias y/o no cargaron la totalidad de información, generando reprocesos en el seguimiento a la gestión de peticiones en términos de oportunidad y calidad.

### 3. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación en calidad a 824 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el trimestre comprendido en el periodo (1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021). 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 asignadas por el Grupo de Gestión Documental en el período evaluado.

**Tabla 3.** Muestra evaluada por dependencias

DEPENDENCIA	PQRSD	MUESTRA EVALUADA	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	1374	165	12,01%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	751	95	12,65%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	472	223	47,25%
DESPACHO DEL MINISTRO	301	20	6,64%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	408	56	13,73%
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	233	22	9,44%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	213	61	28,64%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL -SINA	152	50	32,89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	102	15	14,71%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	91	5	5,49%
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	82	42	51,22%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81	24	29,63%
GRUPO DE CONTRATOS	139	11	7,91%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	47	11	23,40%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	52	20	38,46%
SECRETARÍA GENERAL	17	1	5,88%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD	26	0	0,00%



El ambiente  
es de todos

Minambiente

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	12	0	0,00%
GRUPO DE TESORERÍA	33	0	0,00%
GRUPO DE COMUNICACIONES	9	0	0,00%
UNIDAD COORDINADORA GOBIERNO ABIERTO	6	4	66,67%
TOTAL	4601	825	17,93%

Fuente: UCGA, 2021

La muestra total evaluada fue del 17.93% (824 peticiones), tal como se evidencia en la **Tabla 3**, no se evaluaron respuestas en algunas dependencias, debido a la dificultad de acceso a la información dado que las dependencias no enviaron información a los correos, tal como se mencionó anteriormente.

#### 4. Medición de calidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la medición en calidad al 17.93% de las respuestas a las peticiones radicadas en el trimestre comprendido en el periodo (1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021). Para la medición se aplicaron los criterios definidos en la guía para la medición de calidad a las respuestas, la cual se encuentra publicada en MADSIGESTION (sistema de gestión de calidad de la Entidad) en su versión 4, 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 conforme a lo establecido en la **Tabla 2**.

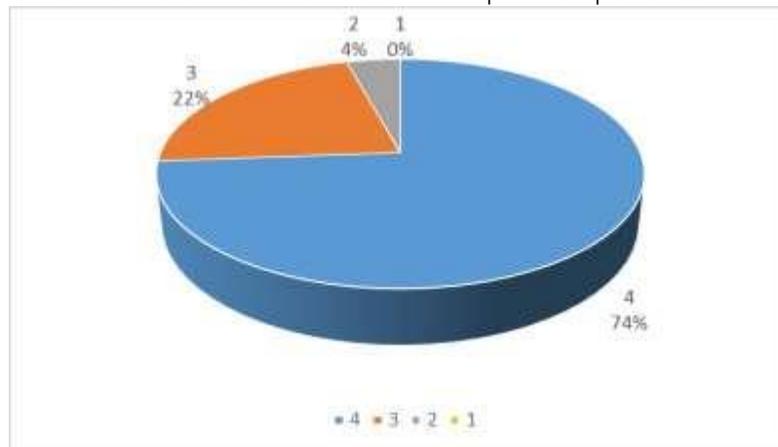
##### 4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

###### 4.1.1. 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 824 peticiones evaluadas, el 74% (608 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 22% (181 PQRSD) cumple con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 4% (35 PQRSD) no resuelve la petición. 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.

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



Fuente: UCGA 2021

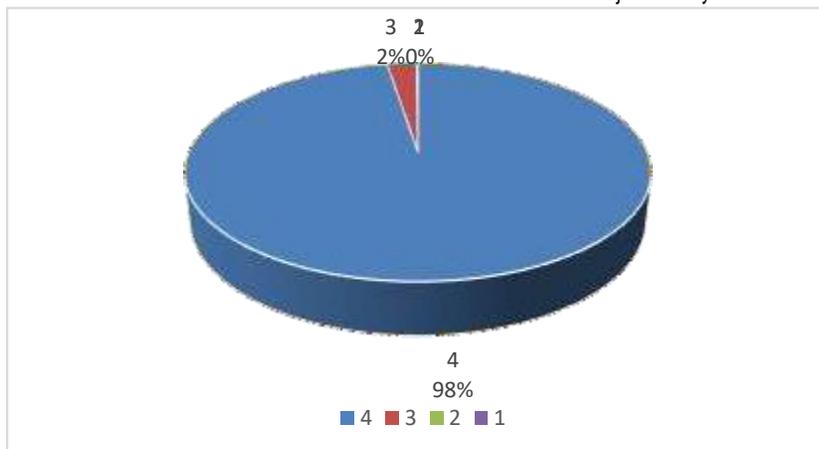
#### 4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

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 98% (803 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 2% (20 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de lo respondido al peticionario y el 0% (1 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. La **Gráfica 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.

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



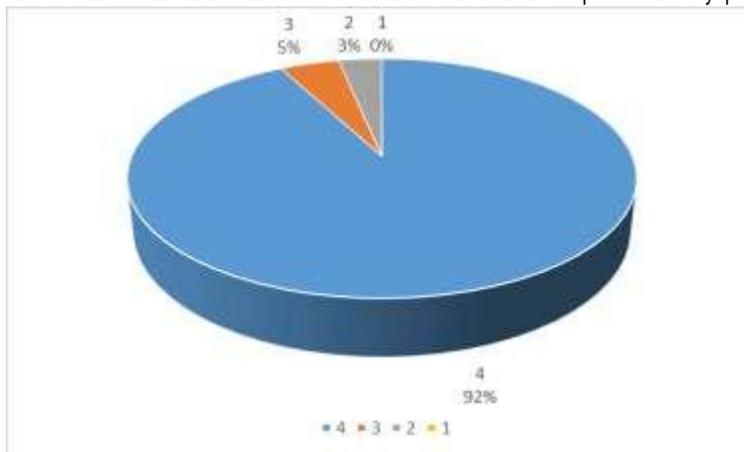
Fuente: UCGA 2021

### 4.1.3. Respuesta clara y precisa

La evaluación a este criterio se realiza para evaluar que la respuesta dada sea clara y esté 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 92% (760 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 5% (37 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 3% (27 PQRSD) presentó incumplimiento ya que no se utilizaba un lenguaje claro, evidenciando problemas de redacción o errores de ortografía, a las mismas se les otorgo una calificación de 1 y 2. La Grafica 3 presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, esta va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la valoración máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

**Gráfica 4.** Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta clara y precisa”



Fuente: UCGA 2021

#### 4.1.4. 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 debe informar claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. La **Tabla 4** presenta las dependencias en las que se identificó, el mayor número de traslados por competencia, y este fue realizado por el Grupo de Gestión Documental.

**Tabla 4.** Dependencias que realizaron Traslados por competencia

DEPENDENCIA	Numero de radicados traslados
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	14
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	18
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	203
DESPACHO DEL MINISTRO	4
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	24
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL -SINA	26
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2

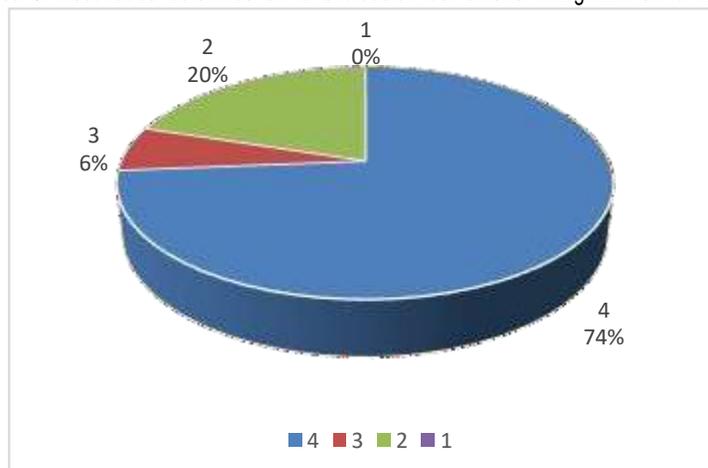
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	4
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>

Fuente: UCGA 2021

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 74% (224PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio y el restante 6% (19 PQRSD) cumplió con el criterio, pero se observa la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información; y finalmente el 20% (61 PQRSD) presentó incumplimiento ya que no se le informa al ciudadano los datos de la Entidad Competente o se realiza el traslado sin informar al ciudadano, a estas se les califico con 1 y 2 con el criterio de integridad en la respuesta según la Ley 1755 de 2015.

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.

**Gráfica 5.** Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “integridad en la respuesta”



Fuente: UCGA 2021

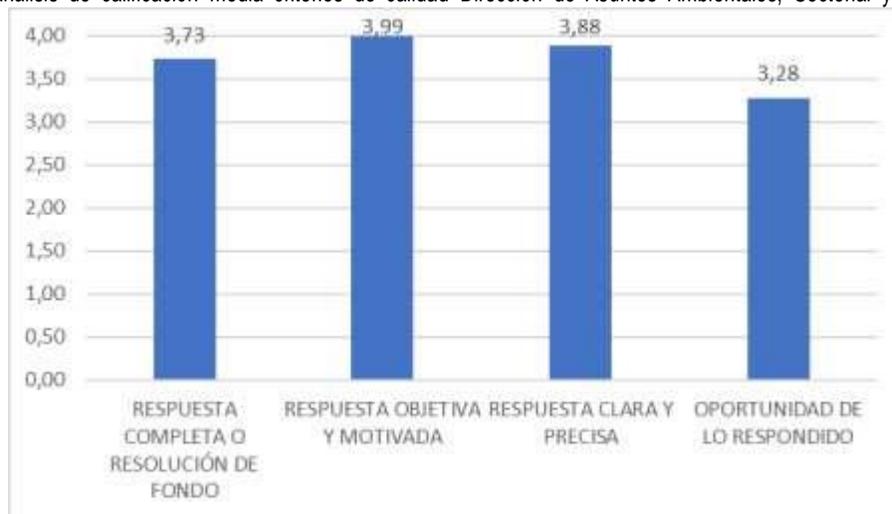
## 5. Medición de calidad por dependencia

A partir de la identificación de las calificaciones obtenidas en calidad y oportunidad y teniendo en cuenta las observaciones que resultaron de cada una de las dependencias. Se calculó la media estadística, con el propósito de identificar el valor con mayor frecuencia absoluta para cada una de las PQRSD evaluadas por dependencia. A continuación, se realiza un breve análisis de cada dependencia acompañado de la gráfica que muestra el promedio según las calificaciones.

### 5.1. Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana

A la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana se efectuó la evaluación de Calidad a 95 peticiones equivalentes al 12.65% del total PQRSD asignadas durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

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



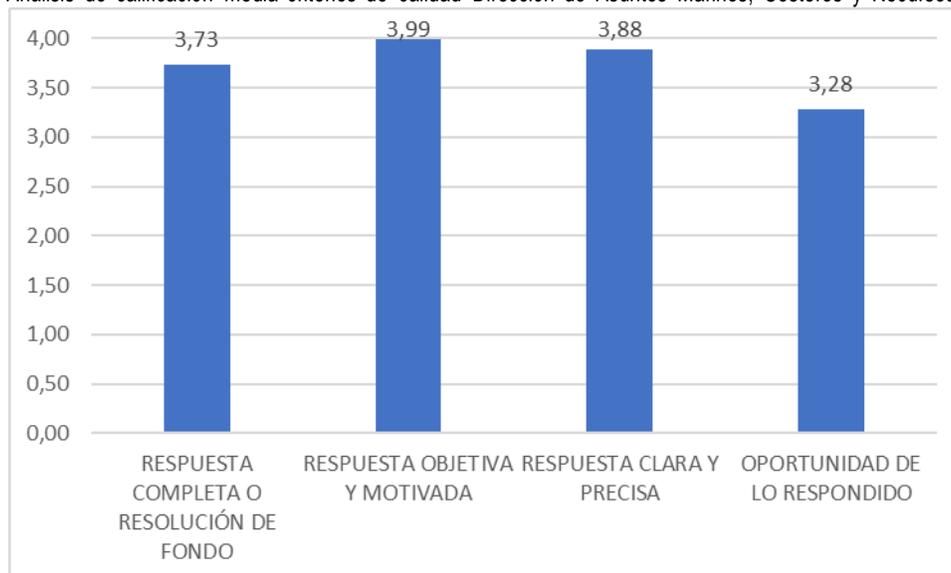
Fuente: UCGA 2021

Con el propósito de analizar la información se utilizó la media 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 3,73, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,99, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,88 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 de la Dirección de Asuntos Ambientales, sectorial y urbana.

## 5.2. Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos

A la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos se efectuó la evaluación de la Calidad a 11 peticiones equivalentes al 23.40% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

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



Fuente: UCGA 2021

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 3,73, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,99, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,88 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” 3,28 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos.

### 5.3. Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

A la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, se efectuó la evaluación de la Calidad a 165 peticiones equivalentes al 12.01% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

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



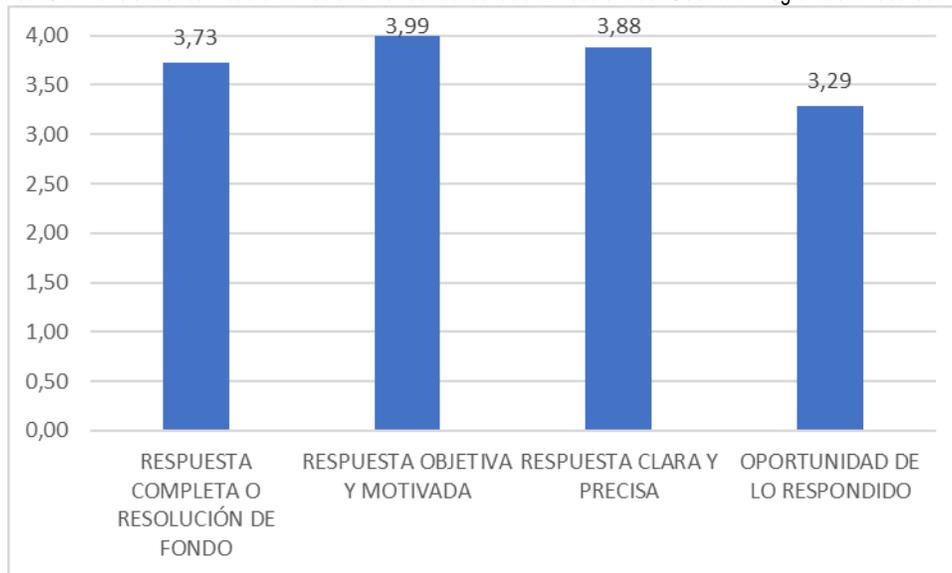
Fuente: UCGA 2021

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 3,77, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,97, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,89 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” 3,22 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.

#### 5.4. Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico

A La Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, se efectuó la evaluación de la Calidad a 61 peticiones equivalentes al 28.64% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 9.** Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico



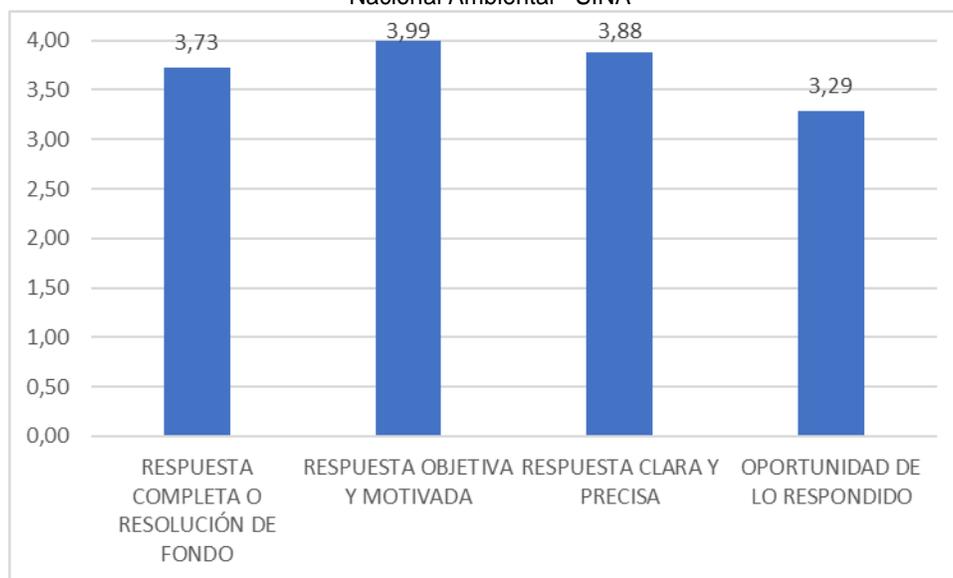
Fuente: UCGA 2021

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 3,73, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,99, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,88 y el criterio de oportunidad de lo respondido obtuvo una calificación de 3,29, por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico.

### 5.5. 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 50 peticiones equivalentes al 32.89% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 10.** Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA



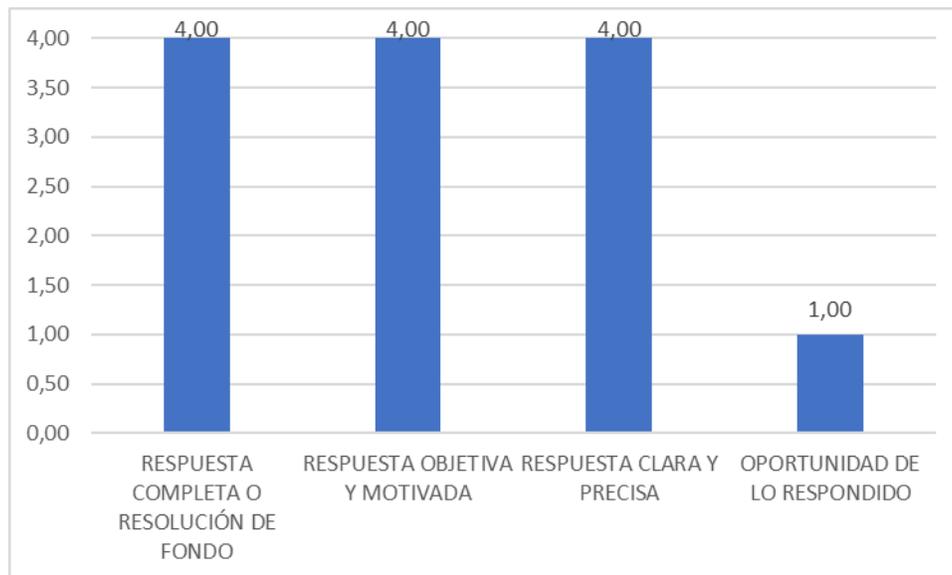
Fuente: UCGA 2021

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 3,73, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,99, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,88 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” 3,29 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.

### 5.6. Grupo de Contratos

Al Grupo de Contratos, se le realizó la evaluación a 11 peticiones equivalentes al 7.91% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 11.** Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Contratos



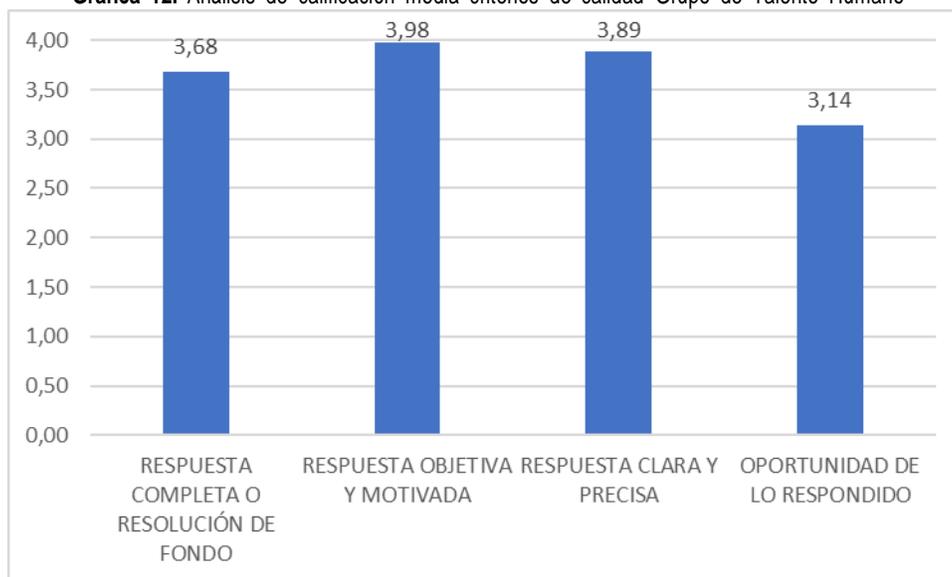
Fuente: UCGA 2021

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, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” 1 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Contratos.

### 5.7. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se les realizó la evaluación a 56 peticiones equivalentes al 13.73% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 12.** Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Talento Humano



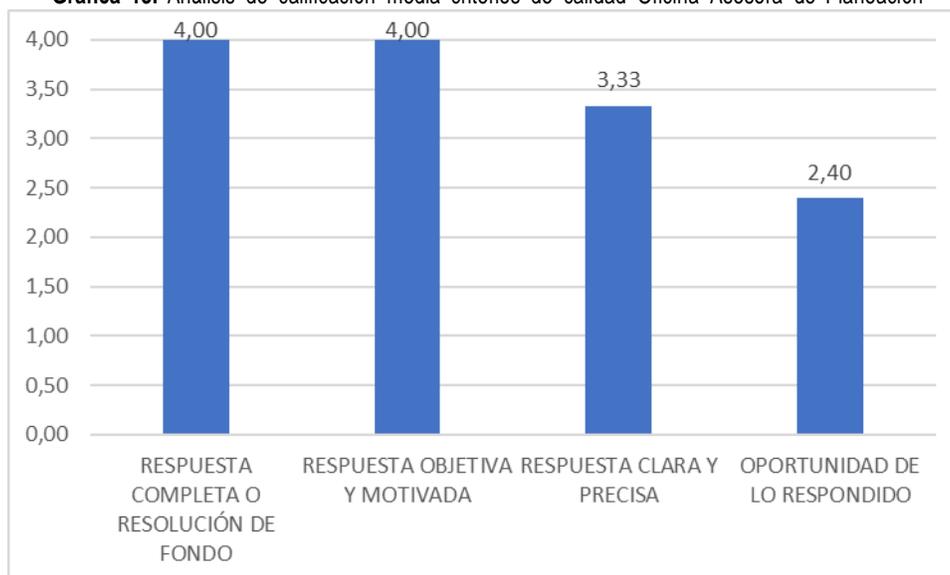
Fuente: UCGA 2021

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 3.68, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,98, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.89 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de 3,14 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Talento Humano.

### 5.8. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se les realizó la evaluación a 15 peticiones equivalentes al 14.71% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 13.** Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora de Planeación



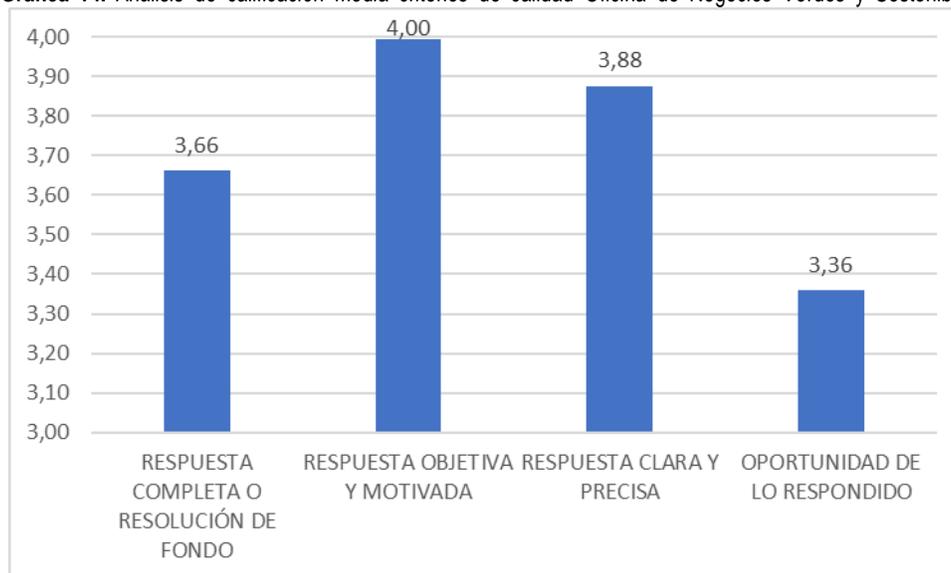
Fuente: UCGA 2021

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 de los criterios “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.33 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de 2,40 por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta ya que este es de carácter legal de obligatorio cumplimiento al interior de la Oficina Asesora de Planeación.

### 5.9. Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

A la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, se les realizó la evaluación a 46 peticiones equivalentes al 51.22% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 14.** Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles



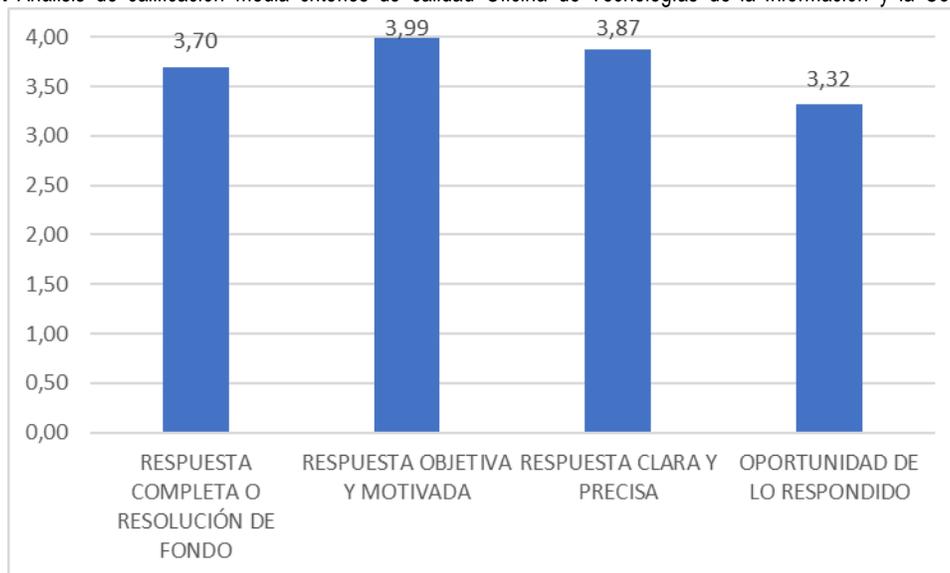
Fuente: UCGA 2021

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 3.66, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.88 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de 3,36 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.

### 5.10. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación

A la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación se les realizó la evaluación a 20 peticiones equivalentes al 38.46% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 15.** Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación



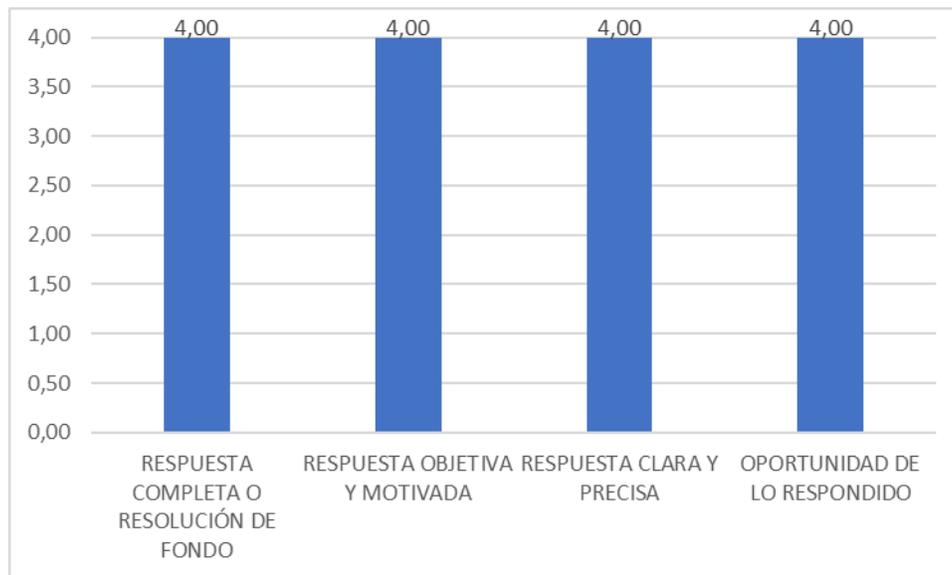
Fuente: UCGA 2021

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 3.70, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,99, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.87 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de 3,32 por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Oficina de Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### 5.11. Secretaria General

A la Secretaría General, se le realizó la evaluación a 1 petición equivalentes al 5,88% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 16.** Análisis de calificación media criterios de calidad Secretaría General



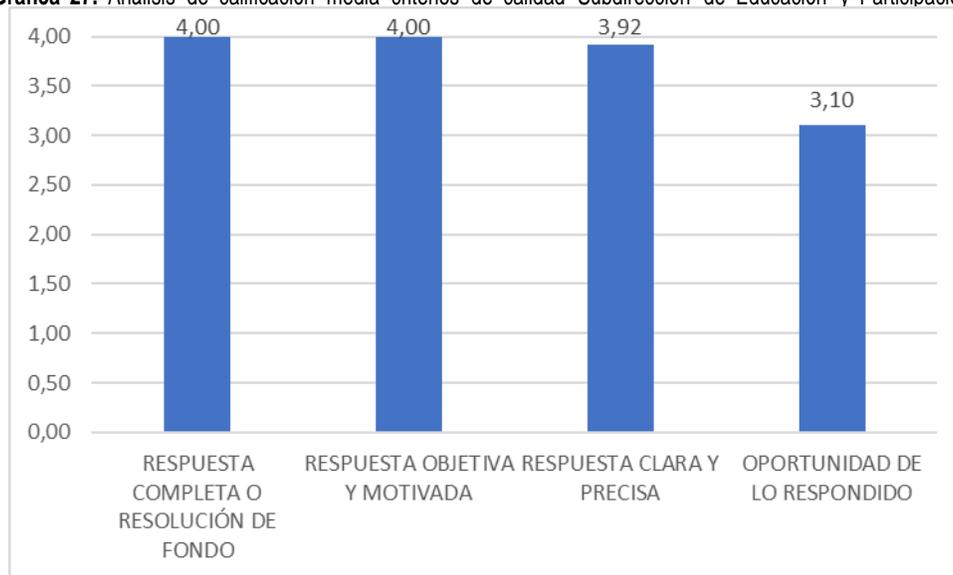
Fuente: UCGA 2021

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 para el criterio “respuesta completa o resolución de fondo”, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, la calificación del criterio “respuesta clara y precisa” y el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta fueron de 4. Se requiere efectuar acciones para garantizar la medición de un número mayor de pqrds en la Secretaría General.

### 5.12. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación a 5 peticiones equivalentes al 5,49% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 27.** Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



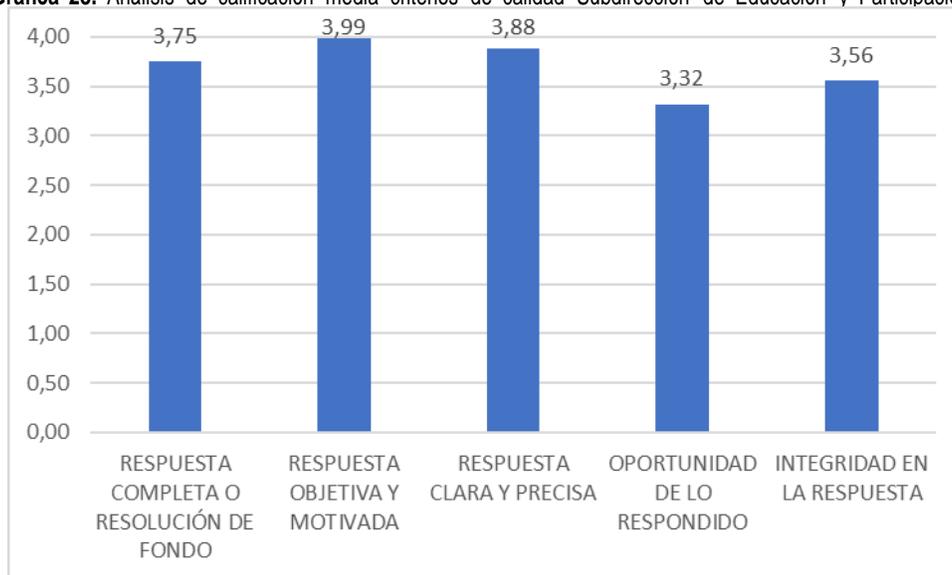
Fuente: UCGA 2021

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, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 4 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,93, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,10. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

### 5.13 Grupo de Gestión Documental

A la Subdirección de Educación y Participación, se les realizó la evaluación a 223 peticiones equivalentes al 47,25% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 28.** Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



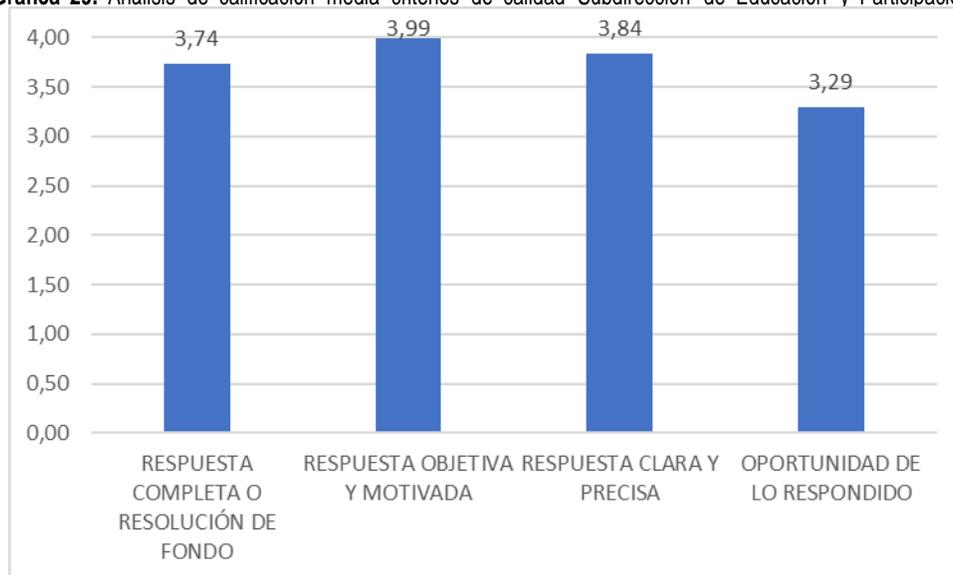
Fuente: UCGA 2021

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 3,75, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 3,99 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,88, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,32 y la calificación media del criterio “Integridad en la respuesta” fue de 3,56. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones y garantizar la integridad en la respuesta.

#### 5.14 Despacho del Ministro

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación a 20 peticiones equivalentes al 6,64% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 29.** Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



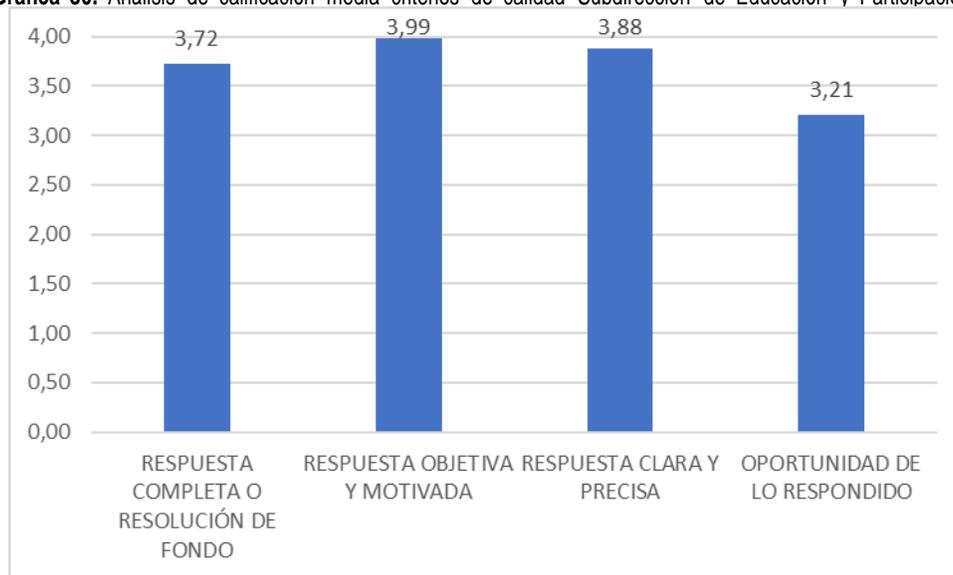
Fuente: UCGA 2021

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 3,74, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 3,99 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,84, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,29. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

### 5.15 Dirección De Cambio Climático y Gestión Del Riesgo

A la Subdirección de Educación y Participación, se les realizó la evaluación a 22 peticiones equivalentes al 9,44% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 30.** Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



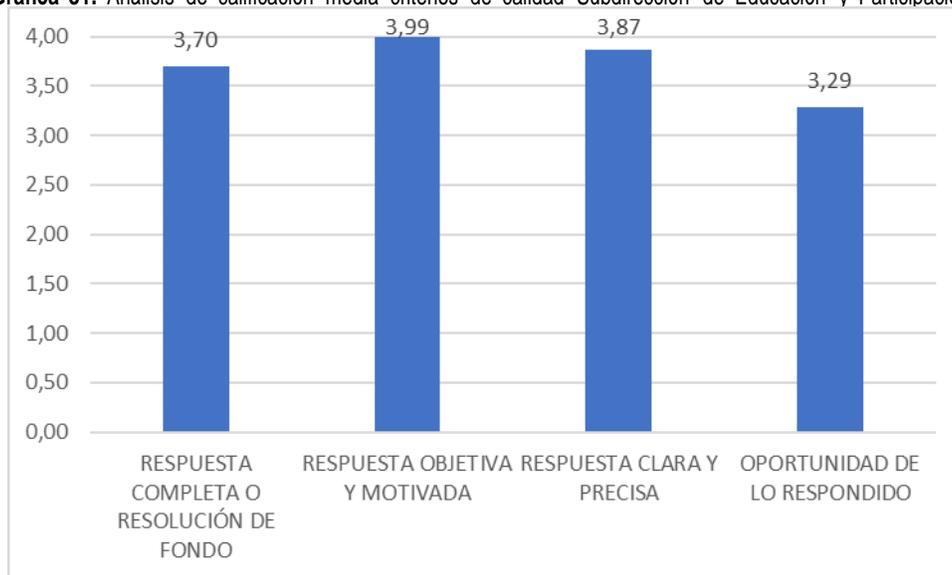
Fuente: UCGA 2021

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 3,72, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 3,99 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,88, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,21. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

### 5.16 Oficina Asesora Jurídica

A la Subdirección de Educación y Participación, se les realizó la evaluación a 24 peticiones equivalentes al 29,63% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 31.** Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



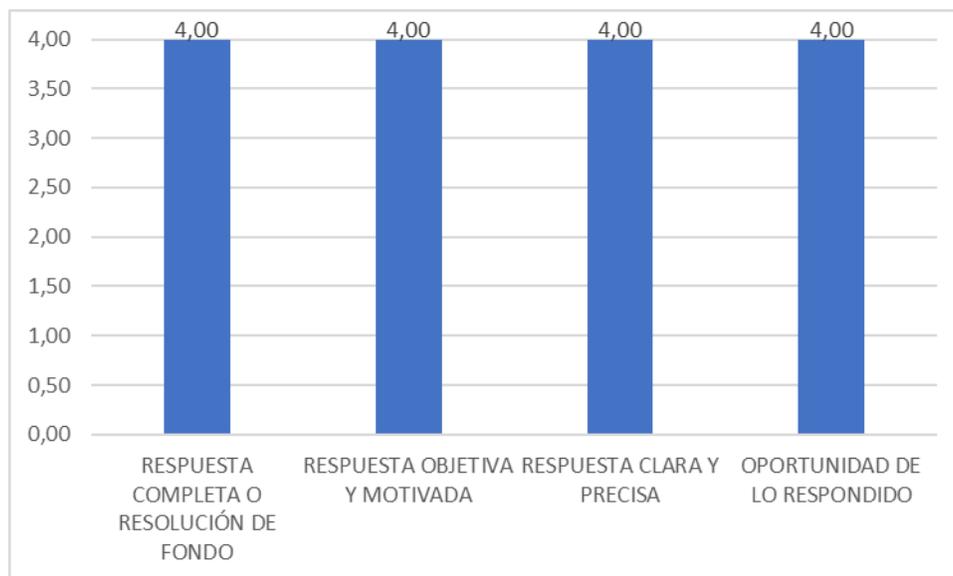
Fuente: UCGA 2021

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 3,70, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 3,99 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,87, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,29. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

### 5.17 Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

A la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto, se les realizó la evaluación a 4 peticiones equivalentes al 66,67% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

**Gráfica 22.** Análisis de calificación media criterios de calidad Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto



Fuente: UCGA 2021

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 para el criterio “respuesta completa o resolución de fondo”, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, la calificación del criterio “respuesta clara y precisa” y el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta fueron de 4.

## 6 Medición de oportunidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto debido a la falencia del sistema de información de Gestión Documental, realizó durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021), de la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el Ley 1755 de 2015) de 824 PQRSD correspondiente al 17,93% del total de comunicaciones radicadas en la Entidad (4601 comunicaciones). Es importante mencionar que para la medición de la oportunidad (cumplimiento en términos de respuesta) se tuvo en cuenta lo definido en el Decreto Legislativo 491 de 2020, respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria.

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

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 trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).

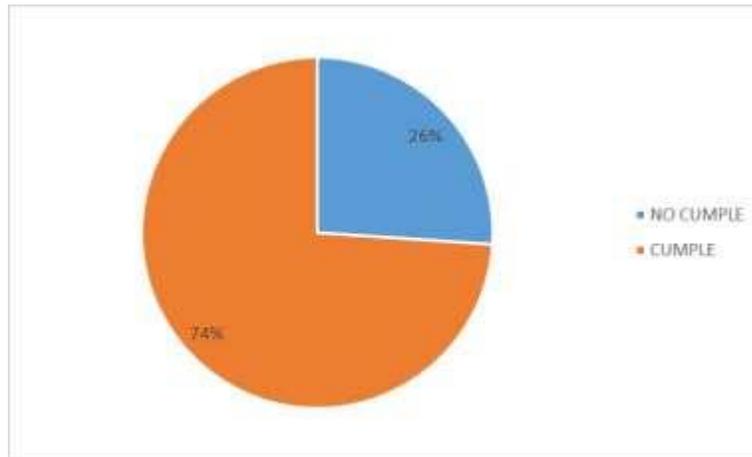
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	MUESTRA EVALUADA
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	35	130	165
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	41	54	95
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3	220	223
DESPACHO DEL MINISTRO	14	6	20
GRUPO DE TALENTO HUMANO	33	23	56
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	21	1	22
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	12	49	61
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL - SINA	11	39	50
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	7	15
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	1	4	5
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	13	29	42
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	19	24
GRUPO DE CONTRATOS	11	0	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	5	6	11
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2	18	20
SECRETARÍA GENERAL	0	1	1
UNIDAD COORDINADORA GOBIERNO ABIERTO	0	4	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>215</b>	<b>610</b>	<b>825</b>

Fuente: UCGA 2021

Como se evidencia en la **Gráfica 24**, de la muestra seleccionada y evaluada que ingresaron en el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021). al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que el 74% de las peticiones evaluadas cumple con los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 26% 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.



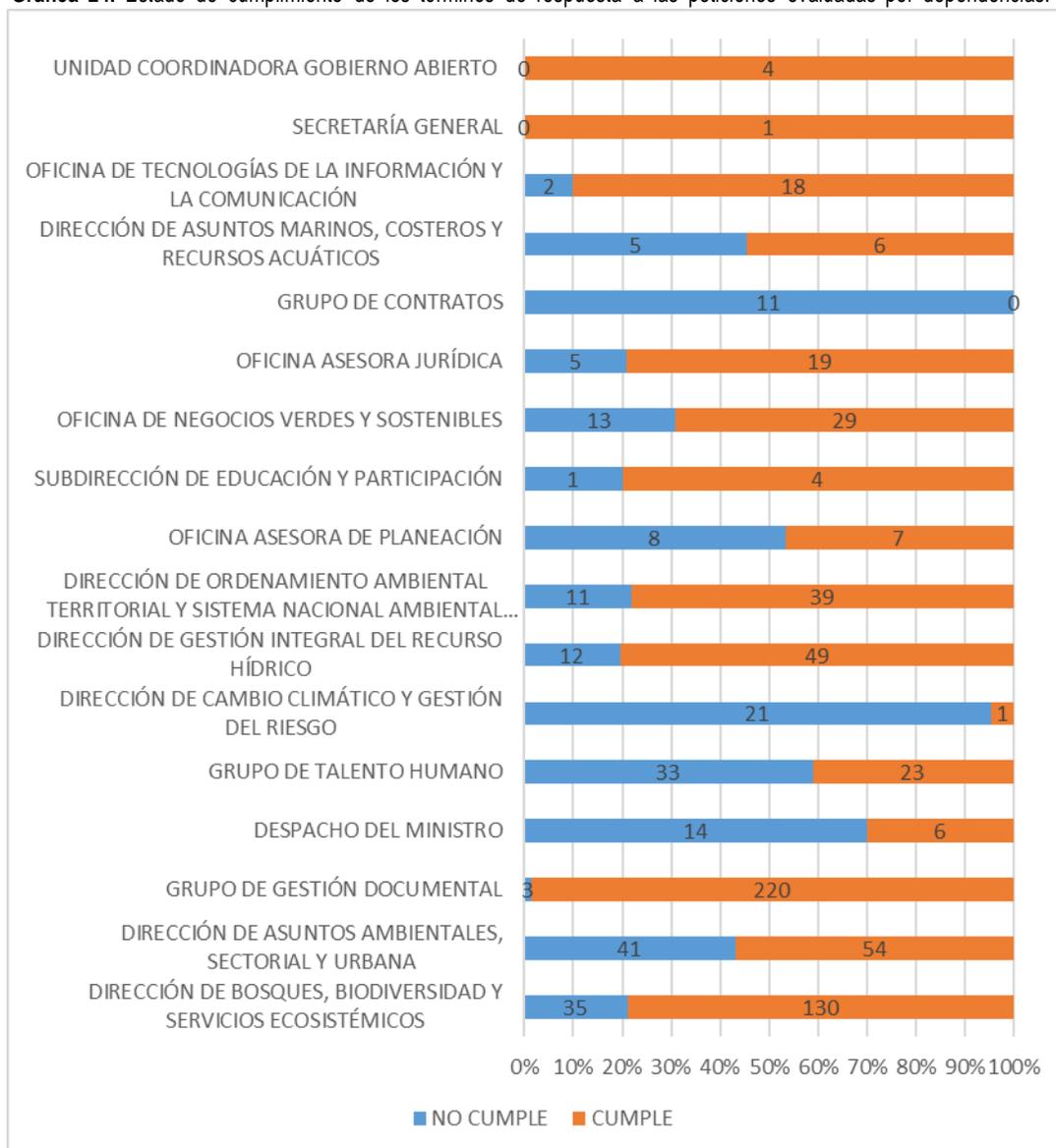
**Gráfica 23.** Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas



Fuente: UCGA 2021

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 trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).; en la **Gráfica 25** es posible identificar que las dependencias que tienen un mayor grado de cumplimiento de acuerdo con la evaluación realizada se encuentran: La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Grupo de Gestión Documental.

**Gráfica 24.** Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas por dependencias.



Fuente: UCGA 2021

## 7 Conclusiones

- La tarea de aplicación de la metodología de medición en calidad a las respuestas a las peticiones que establece el Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible permitió identificar las falencias y fortalezas, según la muestra del Ministerio en la gestión de peticiones durante el trimestre comprendido entre (01 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021).
- 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](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) – servicio de mensajería 472) incurriendo en faltas a los lineamientos establecidos por el Grupo de Gestión Documental.
- 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 de correspondencia dificulta la gestión, control y seguimiento de peticiones en la Entidad.
- Al verificar la proyección de respuestas a las PQRSD, se observa que en algunos casos estas no relacionan el número de radicado de entrada y la fecha de ingreso 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.
- No todas las dependencias enviaron la información al correo [ucga@minambiente.gov.co](mailto:ucga@minambiente.gov.co) y al correo [respuestaspqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestaspqrsd@minambiente.gov.co) creados para dicha información o lo hicieron de manera incompleta, dificultando la evaluación de calidad y oportunidad, permitiendo solamente evaluar a las dependencias que entregaron información.

- 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.

## 8 Recomendaciones

- La UCGA recomienda que la información del control de las peticiones asignadas a la dependencia la realice preferiblemente personal de planta y concededores de la entidad con el fin de garantizar la continuidad del seguimiento a las PQRSD y el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se debe mejorar el tratamiento de la base de datos de radicación de peticiones, se evidenció disparidad de la información, no se actualiza la información de las devoluciones por fallas en el direccionamiento.
- Gestionar la implementación de un sistema de información para la gestión de peticiones, en especial en este escenario de virtualidad que generó la declaratoria del estado de emergencia por ocasión de la pandemia Covid-19
- El personal responsable de proyectar respuesta en áreas misionales como de apoyo está omitiendo la acción de relación de la respuesta con el número de radicado de las peticiones, dificultando la acción de seguimiento de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto; para ello se recomienda realizar jornadas de capacitación y divulgación de lineamientos en gestión documental.
- Fortalecer la competencia del personal de la ventanilla única de correspondencia que realiza la asignación de las peticiones a las dependencias del Ministerio para su respectiva gestión.
- Se sugiere 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. (Base de datos ya creada entre el grupo de gestión documental y la Unidad coordinadora para el gobierno abierto)
- Es necesario que las respuestas a las PQRSD asignadas a las dependencias sean respondidas por los canales oficiales (correo electrónico: [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto: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.
- Todos los colaboradores de la Entidad deben tener en cuenta que en el asunto de las respuestas se debe indicar el radicado de entrada con su respectiva fecha de ingreso.
- Realizar ejercicios de sensibilización en la Entidad para lograr apropiación del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Desplegar un sistema de información es vital para mejorar la gestión del Ministerio frente a las

peticiones, el sistema debe cumplir con los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación – AGN y los requerimientos de las dependencias funcionales (UCGA, GGD, DBBSE, DCCGR, OCI, OAJ).

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

Atentamente,

**EDNA MARGARITA ANGEL PALOMINO**

Coordinadora - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del  
Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Proyectó: Richar Milley Rodríguez Saavedra