

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



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 Central de Cuentas y Contabilidad.....	18
5.7.	Grupo de Comunicaciones.....	19
5.8.	Grupo de Contratos.....	20
5.9.	Grupo de Servicios Administrativos.....	21
5.10.	Grupo de Talento Humano.....	22
5.11.	Oficina Asesora de Planeación	23
5.12.	Oficina Asesora de Planeación	24
5.13.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.....	25
5.14.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	26
5.15.	Secretaría General	27
5.16.	Subdirección Administrativa y Financiera.....	28
5.17.	Subdirección de Educación y Participación.....	29
5.18.	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 julio al 30 de noviembre de 2020)**

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 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.

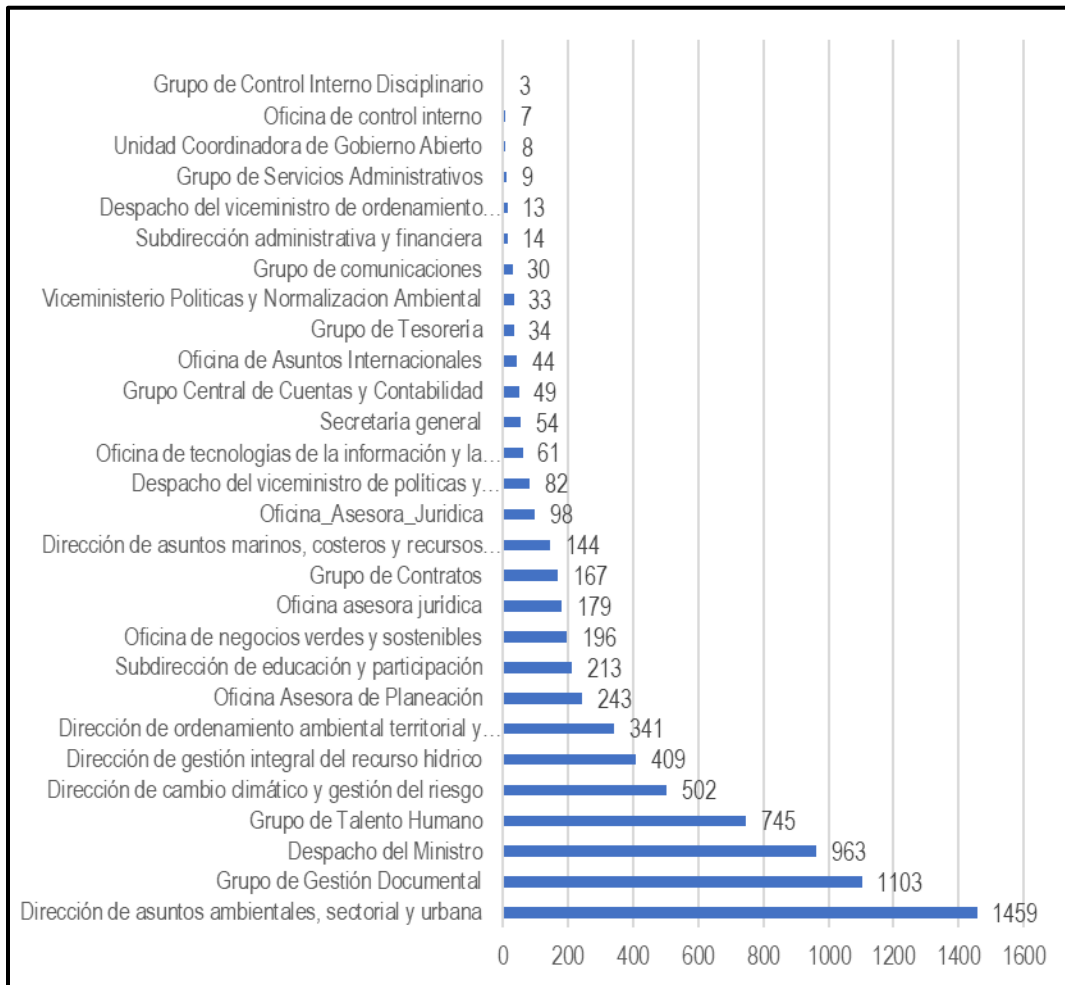
1. Metodología

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, es la dependencia encargada de realizar el análisis de la calidad 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, articula la "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de transparencia", estableciendo los criterios de evaluación, que se presentan en la **Para el segundo semestre del 2020 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 10072 PQRSD.**

Las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron son la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (2869), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (1458 PQRSD), en tercer lugar, aparece el Grupo de Gestión Documental con 1103 PQRSD. La información de distribución de las peticiones en la gestión de las peticiones que ingresaron en el segundo semestre del año 2020 se presenta en el *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..*

Gráfica 1. Distribución de peticiones por dependencias



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

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.



N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
		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 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.

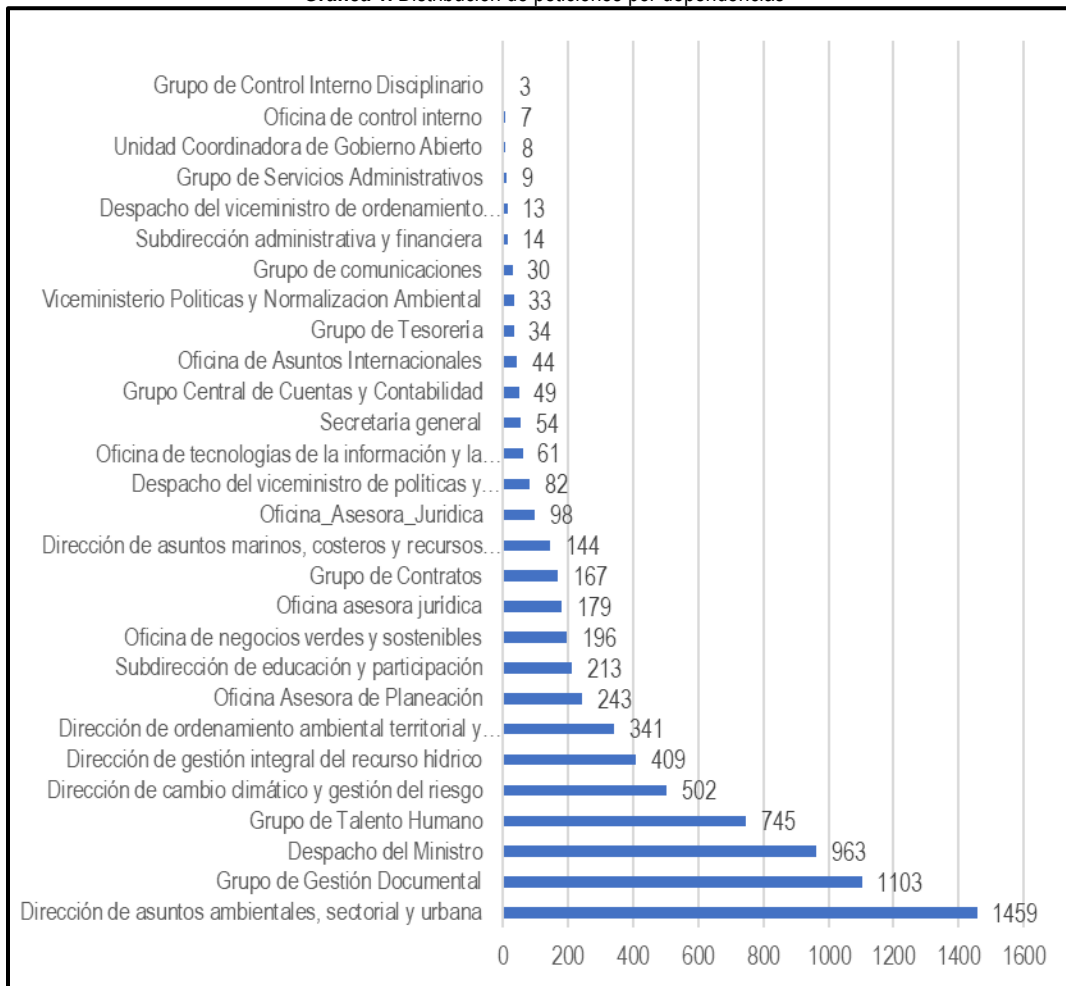
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple 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%		
	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA 2021

Para el segundo semestre del 2020 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 10072 PQRSD. las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron son la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (2869), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (1458 PQRSD), en tercer lugar, aparece el Grupo de Gestión Documental con 1103 PQRSD. La información de distribución de las peticiones en la gestión de las peticiones que ingresaron en el segundo semestre del año 2020 se presenta en el *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*



Gráfica 1. Distribución de peticiones por dependencias



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.

2. Suministro de información

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto proyectó el memorando 8315-3-00133 dirigido a todas las dependencias, solicitando el envío de las peticiones de entrada con sus respectivas respuestas (documentos



digitales) correspondientes al segundo semestre del año 2020, 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 de un DRIVE al cual se accedía mediante el enlace: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1GgZH2hC7AXcWHeN9GRB5_c5ZllyXRMDq permitiendo que las dependencias cargaran las peticiones y sus respuestas.

Infelizmente la información de peticiones y respuesta no fue cargada en el drive 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, debido a esto se programaron reuniones con las secretarías de las dependencias recomendándoles el cargue de información.

3. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación en calidad a 443 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el segundo 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	PQRS	MUESTRA EVALUADA	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	2869	35	7.99%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	1459	62	14.16%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1103	0	0.00%
DESPACHO DEL MINISTRO	963	0	0.00%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	745	24	5.48%
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	502	0	0.00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	409	35	7.99%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL -SINA	341	14	3.20%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	243	70	15.98%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	213	41	9.36%
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	196	9	2.05%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	179	0	0.00%
GRUPO DE CONTRATOS	167	10	2.28%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	144	40	9.13%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	98	0	0.00%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE POLÍTICAS Y NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	82	0	0.00%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	61	6	1.37%
SECRETARÍA GENERAL	54	26	5.94%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD	49	6	1.37%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	44	0	0.00%
GRUPO DE TESORERÍA	34	0	0.00%
VICEMINISTERIO POLÍTICAS Y NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	33	0	0.00%
GRUPO DE COMUNICACIONES	30	9	2.05%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	9	2.05%



DEPENDENCIA	PQRSD	MUESTRA EVALUADA	PORCENTAJE
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO	13	0	0.00%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	9	4	0.91%
UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	8	38	8.68%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0	0.00%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	100.00%
Total	10072	438	4.35%

Fuente: UCGA, 2021

La muestra total evaluada fue del 4.35% (438 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 cargaron la información en el drive, tal como se mencionó anteriormente.

4. Medición de calidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la medición en calidad al 4,35% de las respuestas a las peticiones radicadas en el segundo semestre del año 2020. 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 MADSIG (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**.

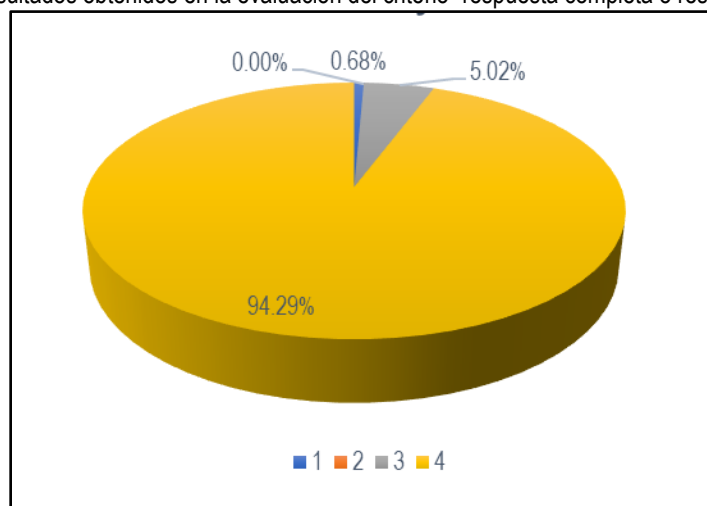
4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

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 438 peticiones evaluadas, el 93,65% (413 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 4,99% (22 PQRSD) cumple con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 0,68% (3 PQRSD) no resuelve la petición. El **¡Error!** No se encuentra el origen de la referencia. 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.

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



Fuente: UCGA 2021

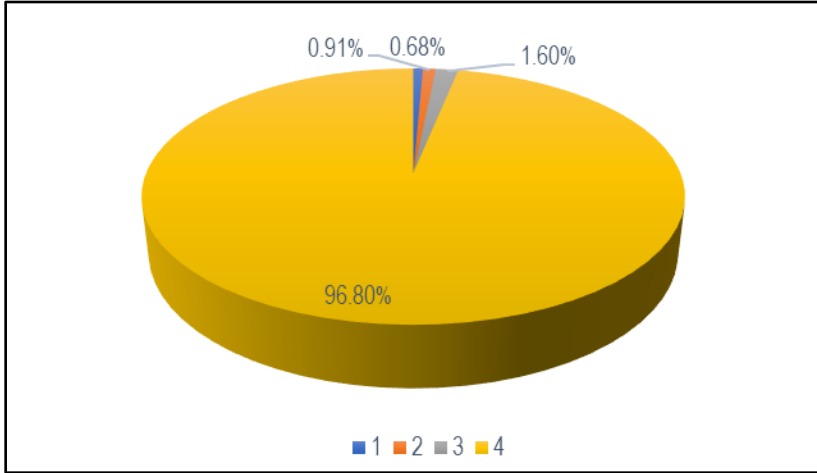
4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

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 96,80% (424 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 1,60% (7 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de lo respondido al peticionario y el 0,80% (7 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”



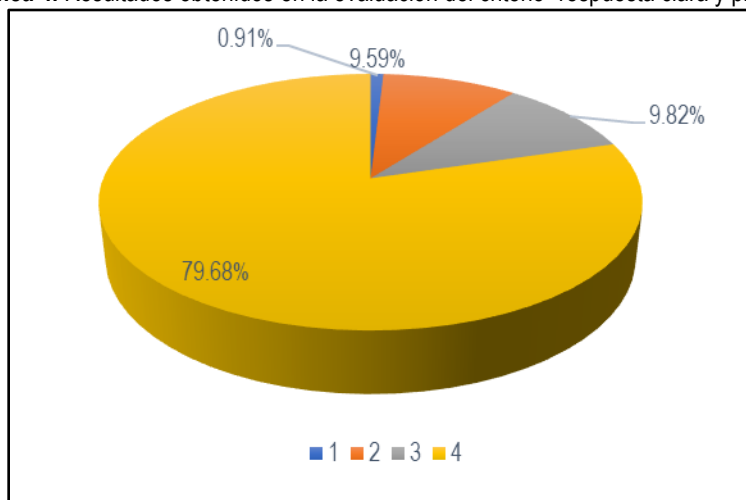
Fuente: UCGA 2021

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 79,68% (349 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 9,82% (43 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 5,25% (46 PQRSD) presentó incumplimiento ya que no se utilizaba un lenguaje claro, evidenciando problemas de redacción o errores de ortografía, a estas se les calificó con 1 y 2. 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 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 le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. La **Tabla 4** presenta las dependencias en las que se identificó, en la medición de calidad, traslados por competencia, como las realizadas por la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA, quien realizó el mayor número de traslados.

Tabla 4. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

Dependencia	Número de radicados trasladados
Oficina Asesora de Planeación	1
Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	2
Secretaría General	1
Grupo de Talento Humano	2
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	10
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2
Total general	18

Fuente: UCGA 2021

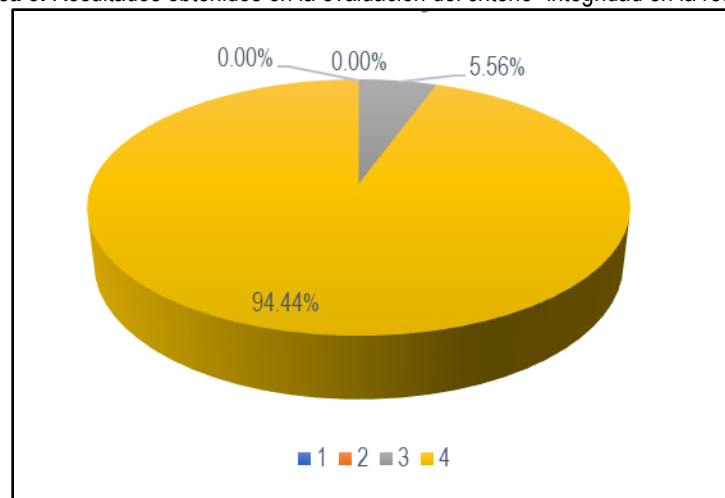
Si bien la función general de proyectar los traslados por competencia y notificar los traslados a los peticionarios es de competencia del Grupo de Gestión Documental, en el anterior listado no aparece debido a que no cargo la información en el drive que permitiera a la Unidad Coordinadora realizar la medición en calidad y oportunidad con la metodología establecida por la Entidad.

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 94,44% (17 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio y el restante 5,56% (1 PQRSD) cumplió con el



criterio, pero se observa la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información; no se identificaron peticiones que no cumplieran con el criterio de integridad en la respuesta según la Ley 1755 de 2015. El gráfico 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

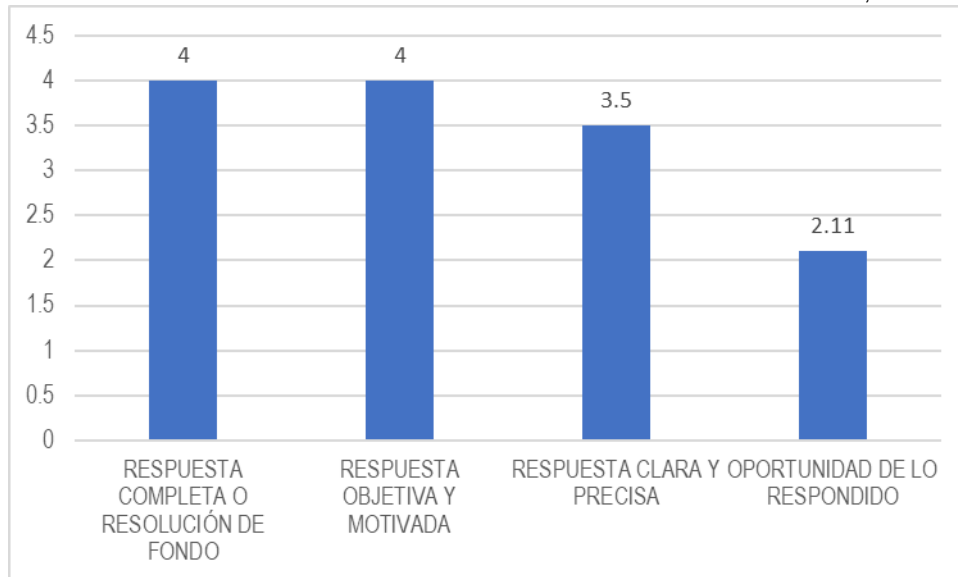
A partir de la identificación de las calificaciones obtenidas en calidad y oportunidad y teniendo en cuenta las observaciones que resultaron de cada una de las dependencias en la \uparrow Error! No se encuentra el origen de la referencia. **3 y se** calculó la moda estadística, con el propósito de identificar el valor con mayor frecuencia absoluta para cada una de las PQRSD evaluadas por dependencia. A continuación, se realizar 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

Al Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental se le realizó la evaluación de Calidad a 62 peticiones equivalentes al 4,25% del total PQRSD asignadas durante el segundo semestre de 2020.



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



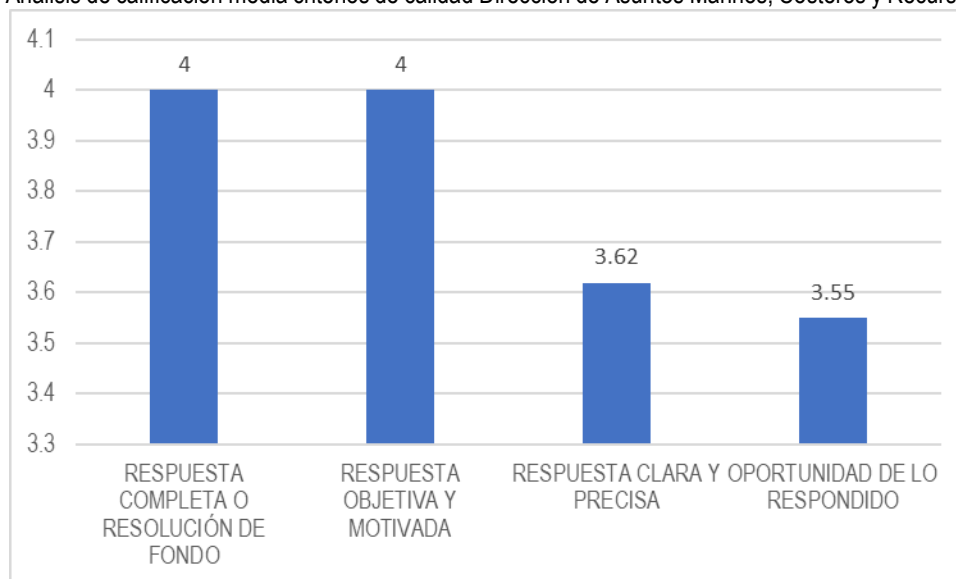
Fuente: UCGA 2021

Con el propósito de analizar la información se utilizó la 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 3,5 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.

5.2. 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 40 peticiones equivalentes al 27,78% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

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



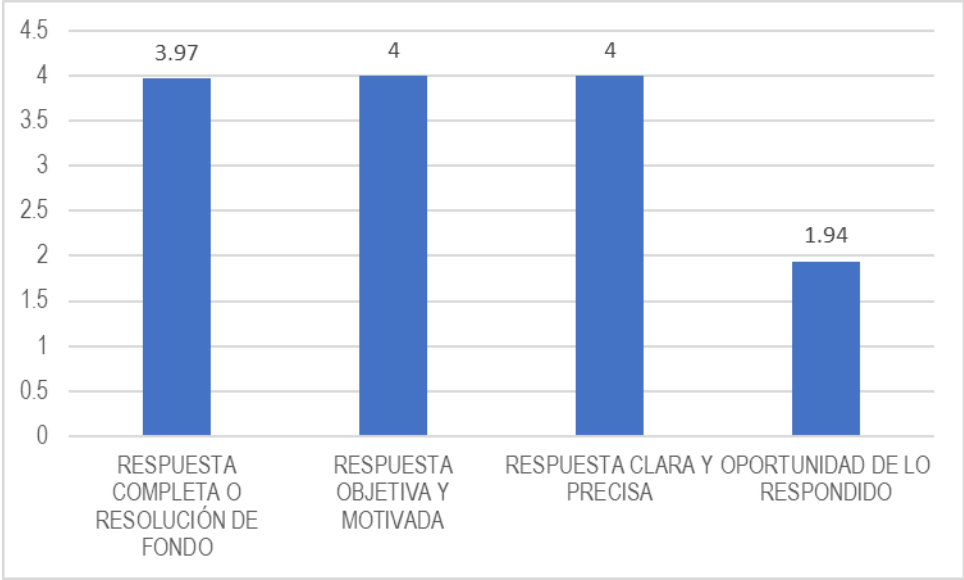
Fuente: UCGA 2021

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 3,82, 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” (3,55) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DAMCRA.

5.3. 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 35 peticiones equivalentes al 1,22 del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

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



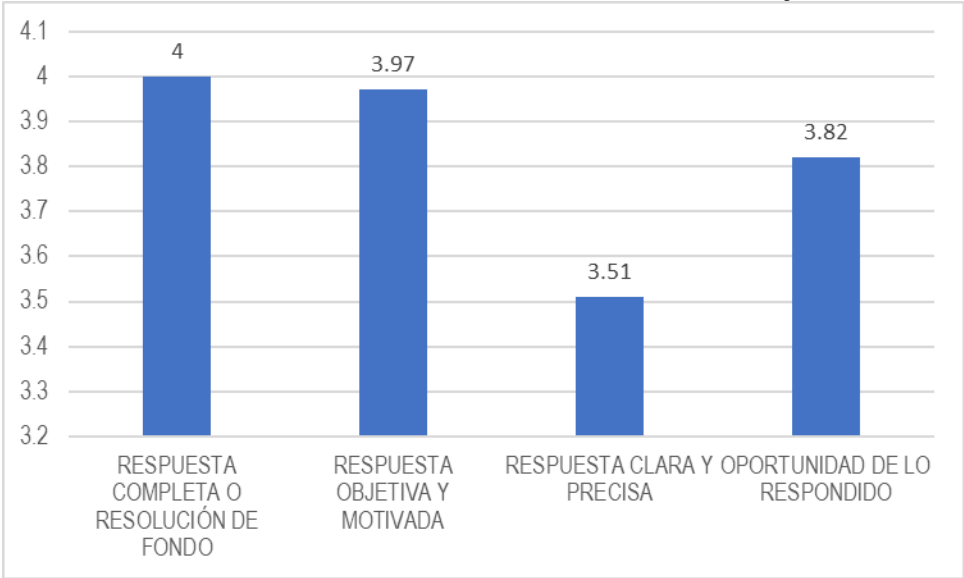
Fuente: UCGA 2021

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 3,97, 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” (1,94) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DBBSE.

5.4. 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 35 peticiones equivalentes al 8.56% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

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



Fuente: UCGA 2021

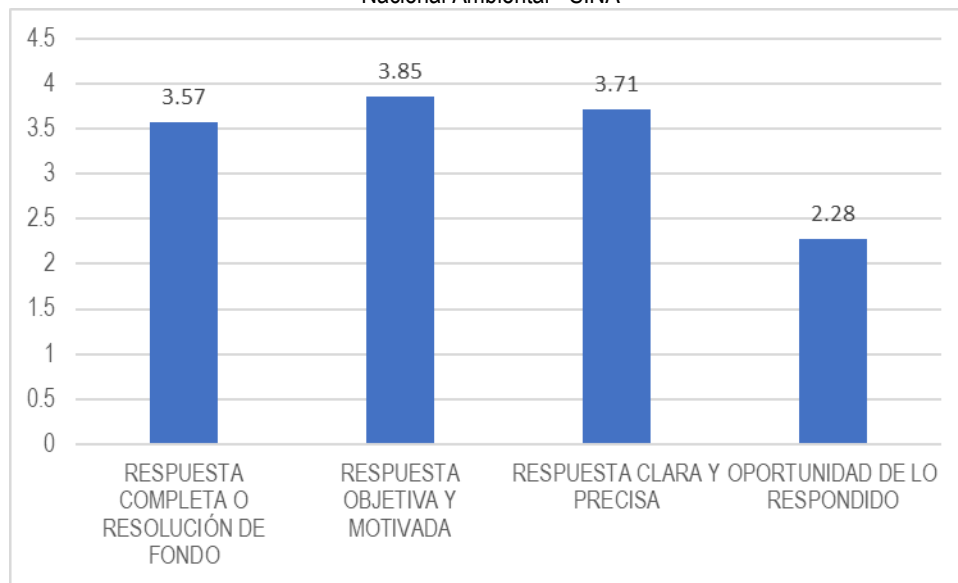
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,97, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,51 y el criterio de oportunidad de lo respondido obtuvo una calificación de 3,82 si bien no es baja, es importante aclarar que el cumplimiento de los términos de respuesta es de carácter obligatorio, por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DGIRH.

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 14 peticiones equivalentes al 4.11% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



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



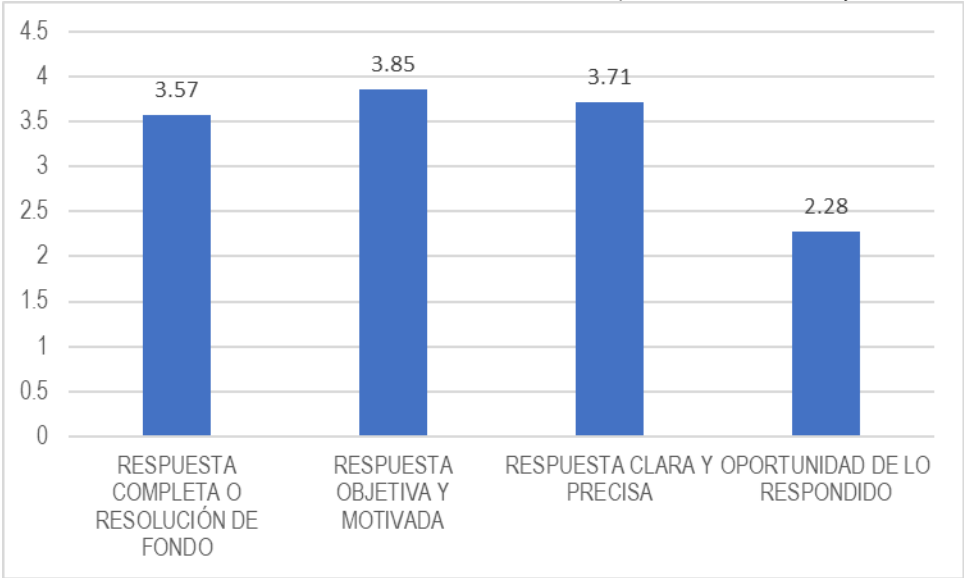
Fuente: UCGA 2021

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 3,57, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,85, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,71 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2,28) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la Dirección del SINA.

5.6. Grupo Central de Cuentas y Contabilidad

Al Grupo Central de Cuentas y Contabilidad, se le realizó la evaluación de la Calidad a 6 peticiones equivalentes al 1,24% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

Gráfica 11. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo Central de Cuentas y Contabilidad



Fuente: UCGA 2021

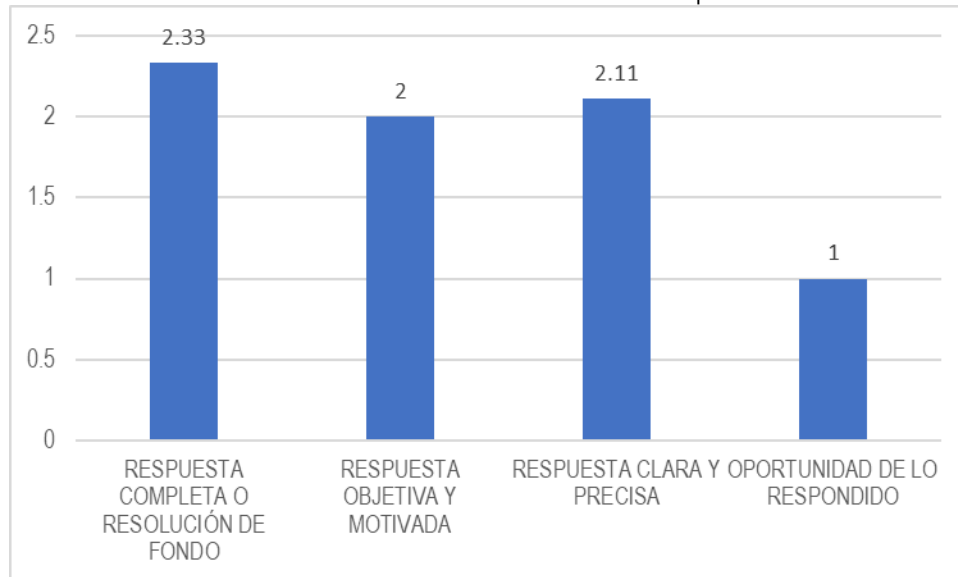
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,66 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2,5) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo Central de Cuentas y Contabilidad

5.7. Grupo de Comunicaciones

Al Grupo de Comunicaciones, se le realizó la evaluación de la Calidad a 9 peticiones equivalentes al 2,05 del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



Gráfica 12. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Comunicaciones



Fuente: UCGA 2021

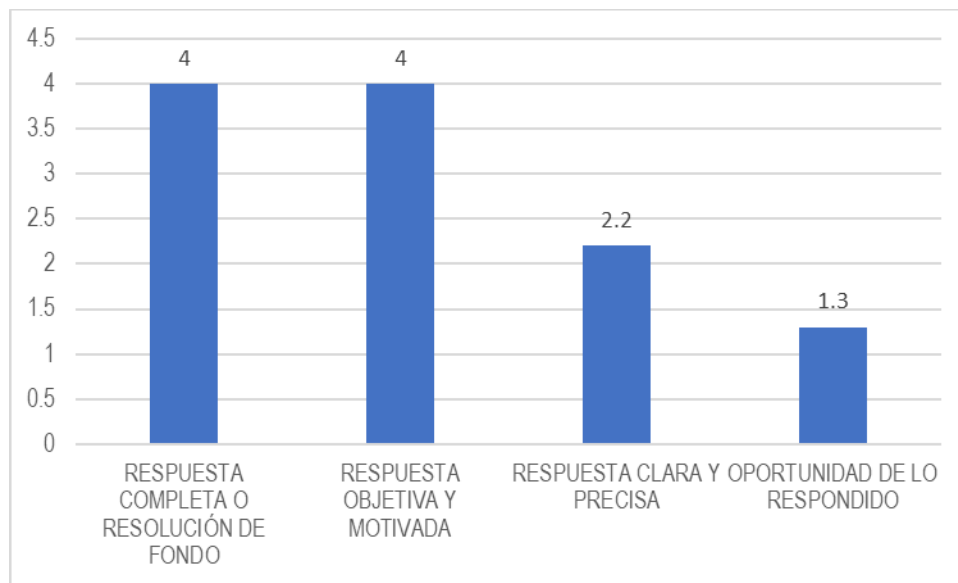
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 2,33, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 2, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 2,11 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 Comunicaciones.

5.8. Grupo de Contratos

Al Grupo de Contratos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 10 peticiones equivalentes al 2,28 del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



Gráfica 13. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Contratos



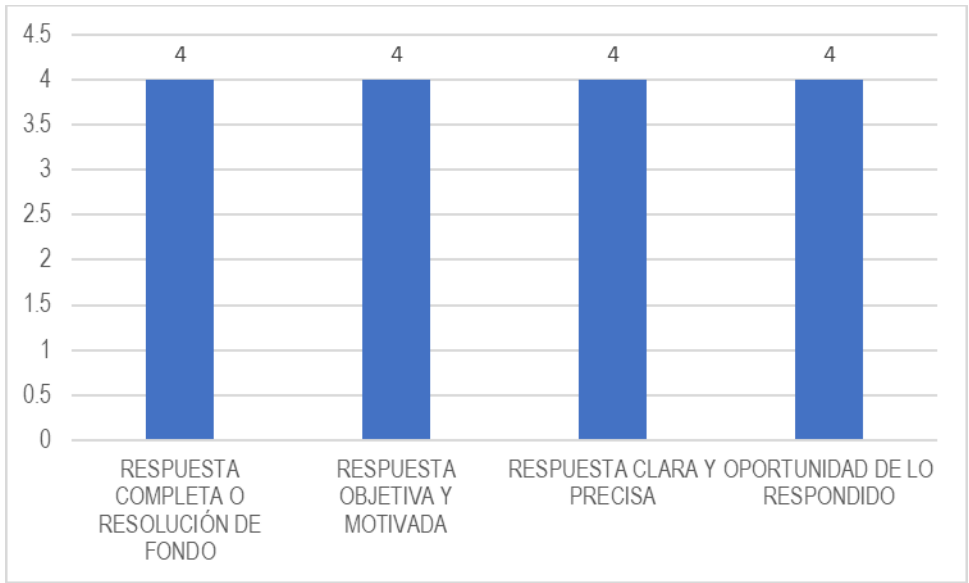
Fuente: UCGA 2021

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 2,2 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (1,3) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Contratos.

5.9. Grupo de Servicios Administrativos

Al Grupo de Servicios Administrativos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 4 peticiones equivalentes al 0,91% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

Gráfica 14. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Servicios Administrativos



Fuente: UCGA 2021

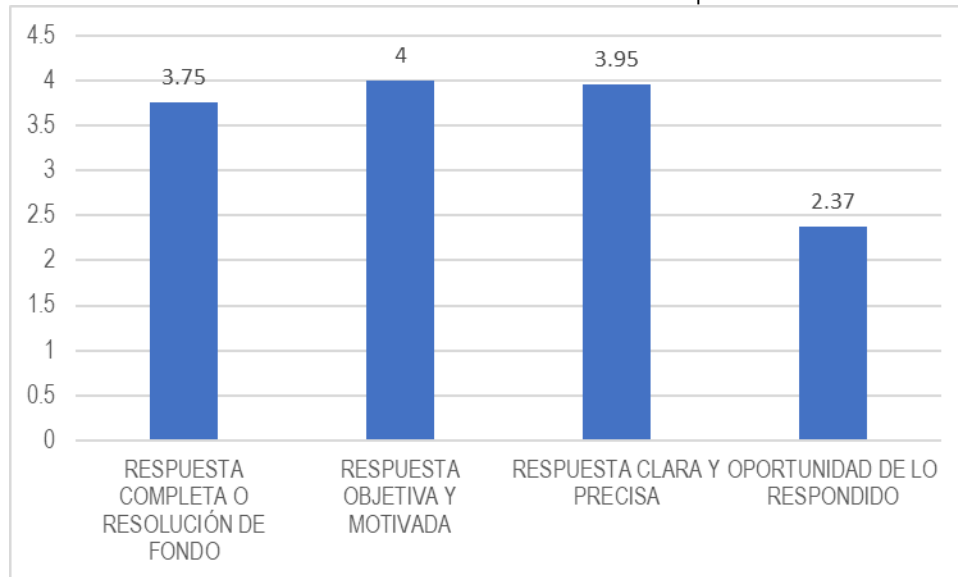
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada”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

5.10. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se le realizó la evaluación de la Calidad a 24 peticiones equivalentes al 5,48% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



Gráfica 15. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Talento Humano



Fuente: UCGA 2021

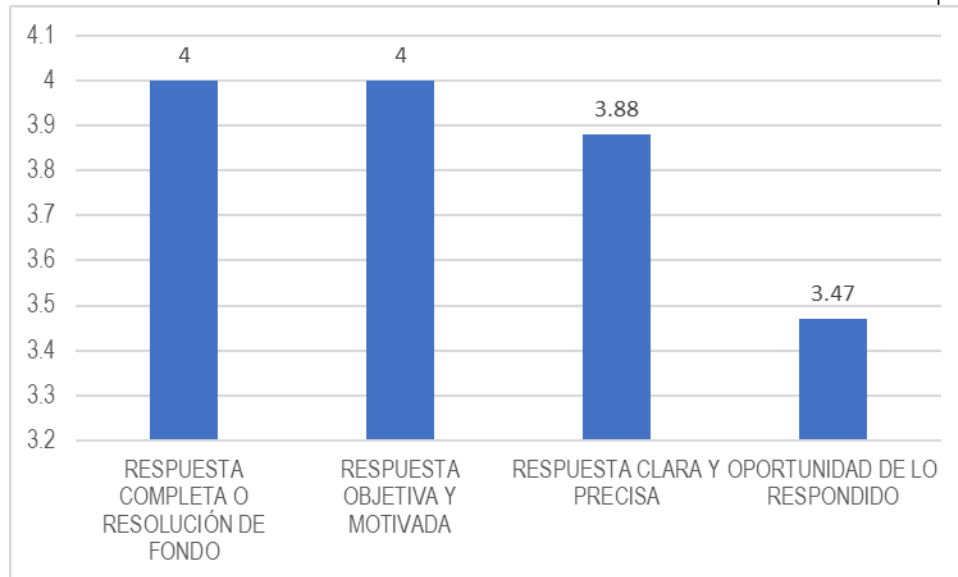
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.75, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.95 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (2,37) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta.

5.11. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 70 peticiones equivalentes al 15,98% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



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



Fuente: UCGA 2021

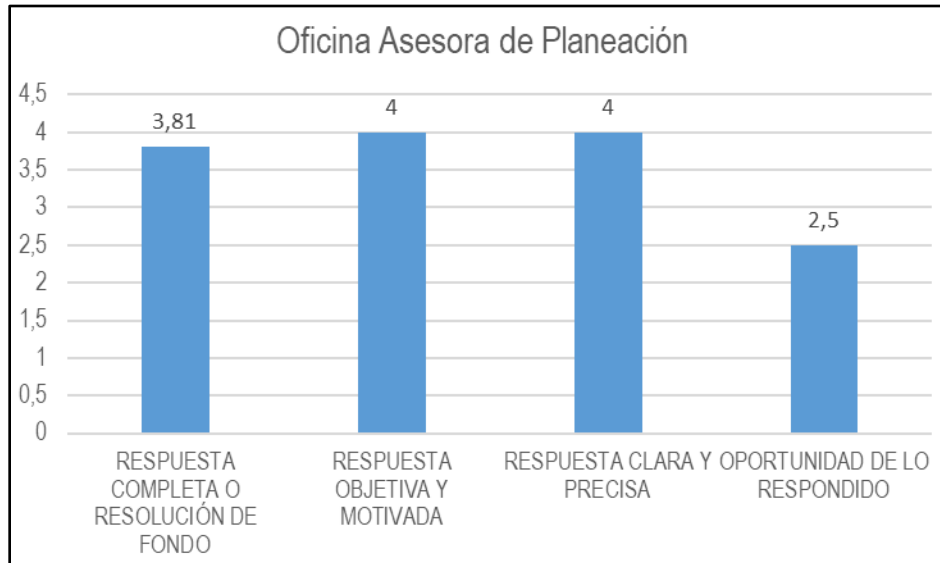
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media de los criterios “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.88 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,47) 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.

5.12. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 70 peticiones equivalentes al 15,98 % del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



Gráfica 17. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora de Planeación



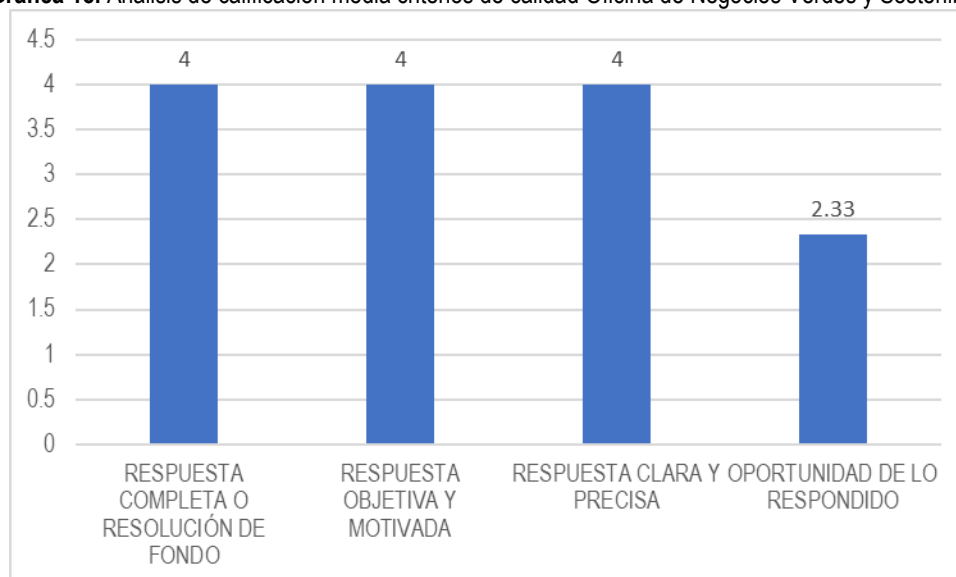
Fuente: UCGA 2021

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 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.

5.13. 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 2,05% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

Gráfica 18. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles



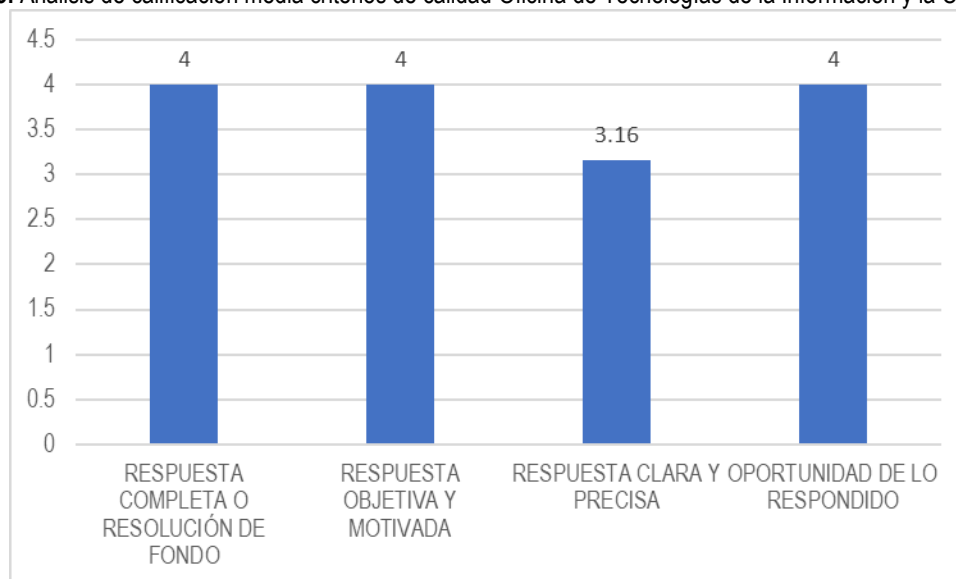
Fuente: UCGA 2021

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 para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” y “respuesta clara y precisa” fue una calificación media de 4, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 2,33. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

5.14. 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 6 peticiones equivalentes al 1,37% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

Gráfica 19. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación



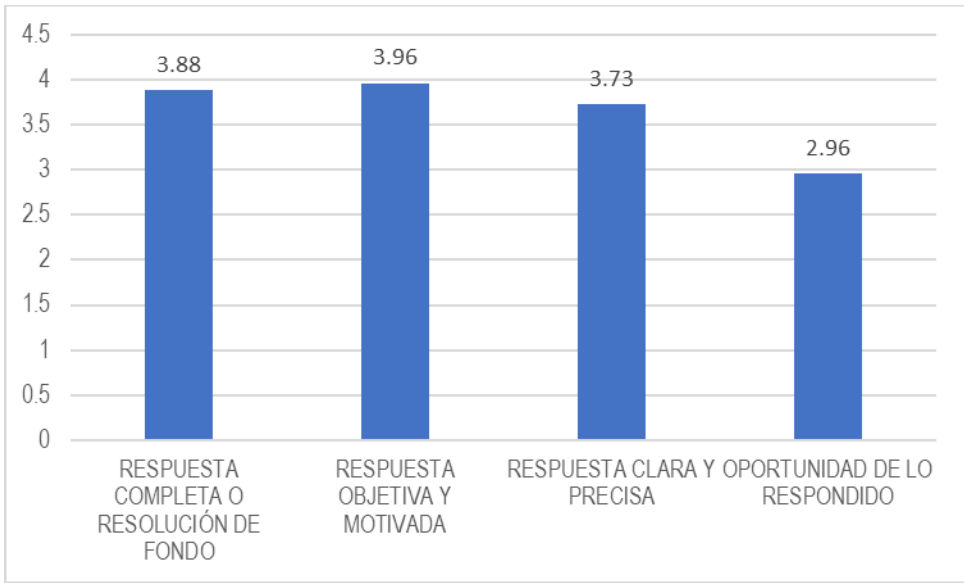
Fuente: UCGA 2021

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 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 3.16. La medición de la oportunidad permite ver la excelente gestión (calificación de 4) de la Oficina en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

5.15. **Secretaría General**

A la Secretaría General, se le realizó la evaluación de la Calidad a 26 peticiones equivalentes al 5,94% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

Gráfica 20. Análisis de calificación media criterios de calidad Secretaría General



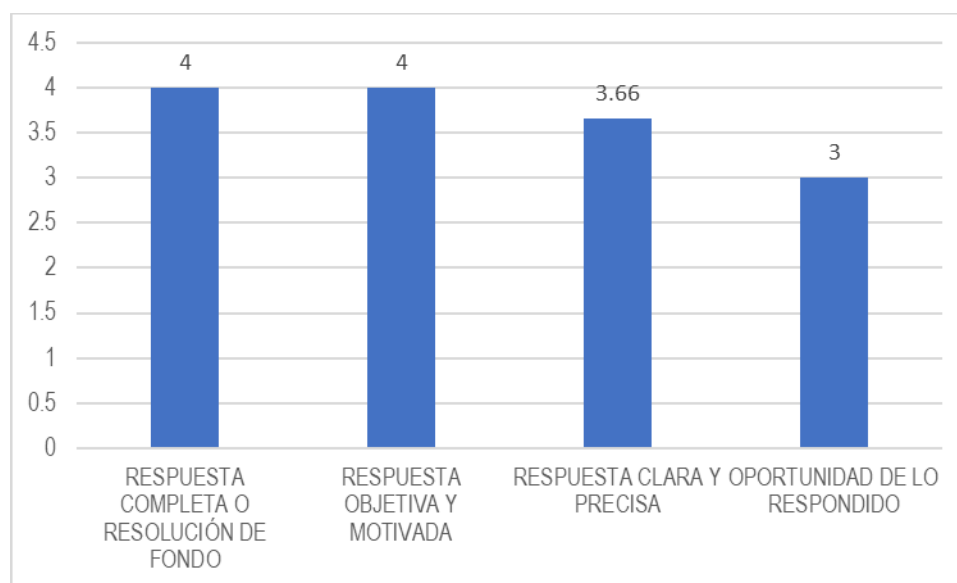
Fuente: UCGA 2021

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” fue de 3,88, la calificación del criterio “respuesta objetiva y motivada” fue de 3,96, la calificación del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,73, es el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 2,96. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

5.16. Subdirección Administrativa y Financiera

A la Subdirección Administrativa y Financiera se le realizó la evaluación de la Calidad a 9 peticiones equivalentes al 2,05% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.

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



Fuente: UCGA 2021

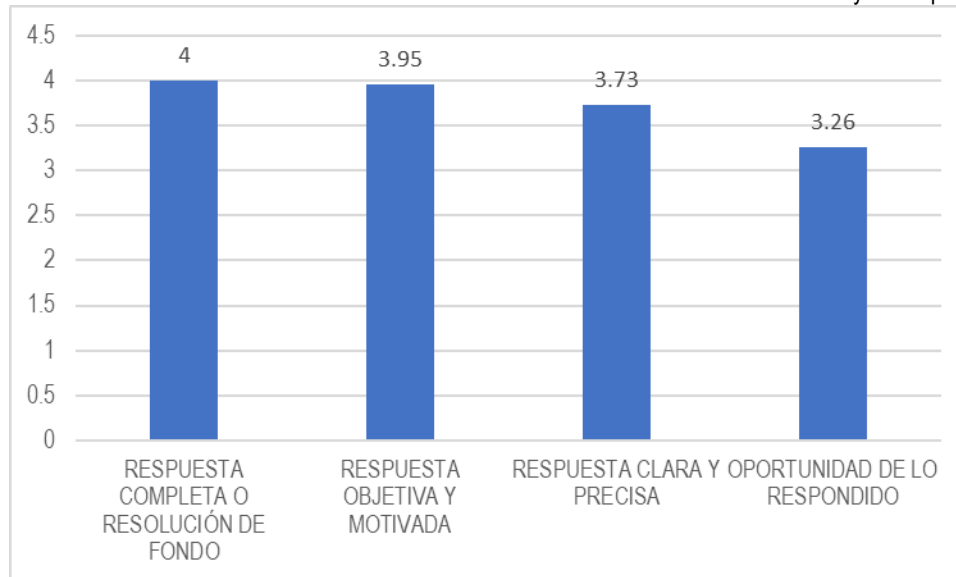
Con el propósito de analizar la información se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media de los criterios “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de 4, la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,66 y la calificación media del criterio “oportunidad de lo respondido” obtuvieron una calificación de 3. Se requiere efectuar acciones para mejorar el desempeño de la subdirección en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

5.17. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 41 peticiones equivalentes al 9,36% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el segundo semestre.



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



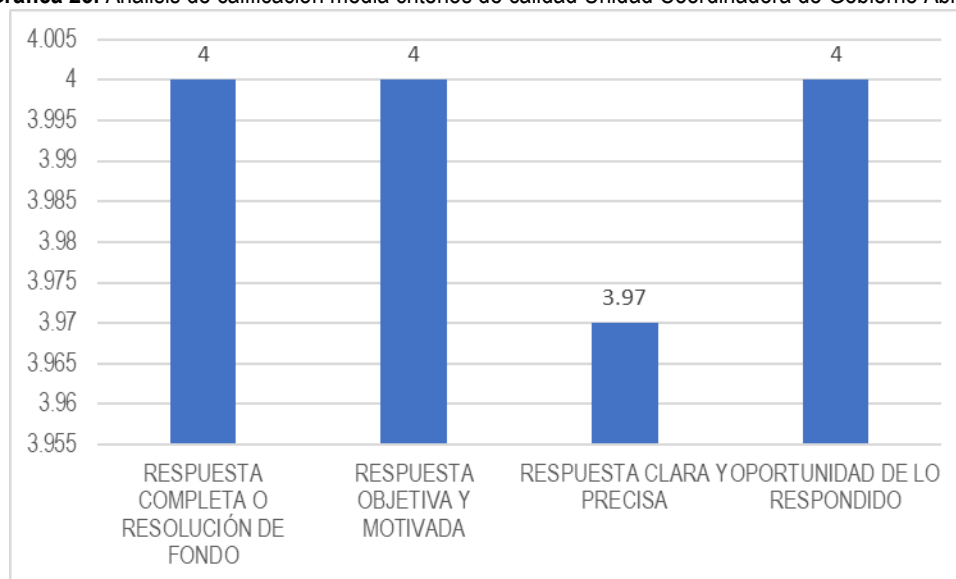
Fuente: UCGA 2021

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 3,95 y la calificación media del criterio “respuesta clara y precisa” fue de 3,73, es el criterio “oportuna” o cumplimiento de los términos de respuesta quien obtiene la menor calificación correspondiente a 3,26. Se requiere efectuar acciones garantizar el cumplimiento legal de términos de respuesta de todas las respuestas a peticiones.

5.18. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

A la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, se le realizó la evaluación de la Calidad a 38 peticiones, según lo reportado en la base de datos del Grupo Gestión Documental, aparecen asignadas únicamente 8 PQRSD, esto visibiliza la incoherencia en la base de datos, esto puede ocurrir por que el citado grupo realiza el direccionamiento y realiza reasignaciones a posibles devoluciones, sin que se registre la información o se actualice en la base de datos.

Gráfica 23. 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 media para los criterios “respuesta completa o resolución de fondo”, “respuesta objetiva y motivada” fue de 4, para el criterio “respuesta clara y precisa” se obtuvo una calificación media de 3.97 y la calificación para el criterio “oportunidad” o cumplimiento de los términos de respuesta fue de 4, se recomienda mantener la buena gestión de la Unidad en la atención de peticiones.

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 segundo semestre de la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el Ley 1755 de 2015) de 438 PQRSD correspondiente al 4,35% del total de comunicaciones radicadas en la Entidad (10072 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:



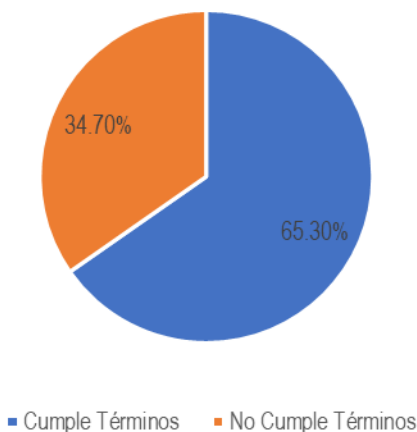
Tabla 5 Cumplimiento de términos de respuesta peticiones segundo semestre de 2020.

DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	39	23	62
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	6	34	40
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	24	11	35
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	2	33	35
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	8	6	14
Grupo Central de Cuentas y Contabilidad	3	3	6
Grupo de Comunicaciones	9	0	9
Grupo de Contratos	9	1	10
Grupo de Servicios Administrativos	0	4	4
Grupo de Talento Humano	13	11	24
Oficina Asesora de Planeación	12	58	70
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	5	4	9
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	6	6
Secretaría General	9	17	26
Subdirección Administrativa y Financiera	3	6	9
Subdirección de Educación y Participación	10	31	41
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	0	38	38
Total general	152	286	438

Fuente: UCGA 2021

Como se evidencia en la **Gráfica 24**, de la muestra seleccionada y evaluada que ingresaron en el segundo semestre al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que el 65,30% de las peticiones evaluadas cumple con los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 34,70% 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 24. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas

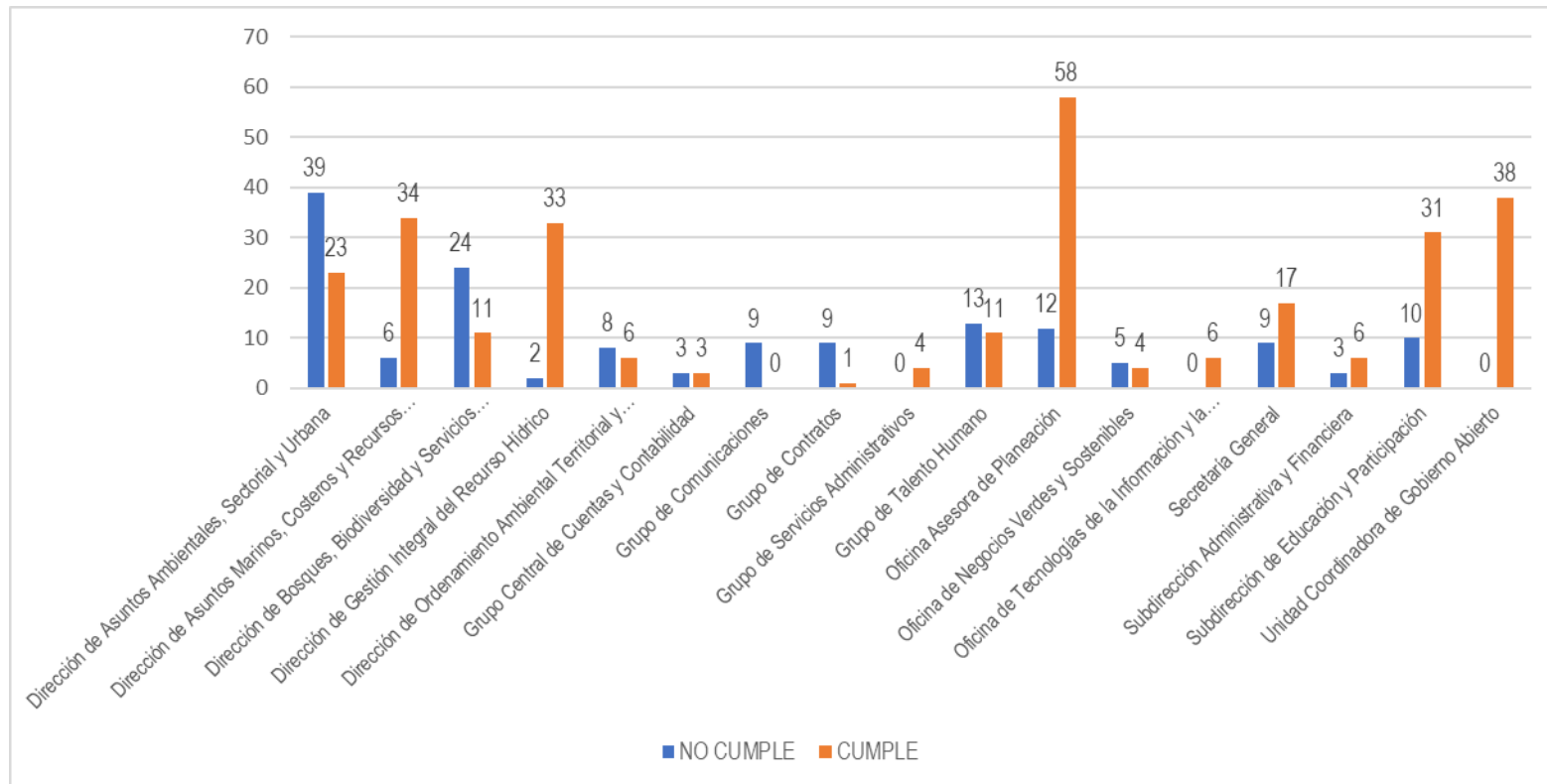


Fuente: UCGA 2021

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 segundo semestre del año 2020; 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 Servicios Administrativos; para el resto de las evaluaciones se evidenció incumplimiento de los criterios evaluados.



Gráfica 25. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2021



7. 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 segundo 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 de correspondencia 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.
- No todas las dependencias cargaron la información en el drive creado 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.
- La base de datos administrada por el Grupo de Gestión Documental debe incorporar un mecanismo para identificar y contabilizar las devoluciones que realizan las dependencias del Ministerio, ya que se evidenciaron incoherencias entre la totalidad de PQRSD asignadas a las dependencias (según lo establecido en la base de datos) y las que realmente responden.



- 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 realice preferiblemente personal de planta y conocedores 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 por el 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, dado que se evidenció disparidad de la dependencia en la base de datos y la información que remitieron las dependencias.
- 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.
- Es necesario que las respuestas a las PQRSD asignadas a 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.
- 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,

ANDRES ELIAS JARAMILLO

Coordinador (E)

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

Proyecto: Diego Trujillo Escobar - Contratista UCGA