

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
(01 de junio al 31 de agosto de 2021)
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE



TABLA DE CONTENIDO

1.	Metodología	4
2.	Muestra a evaluar	6
3.	Suministro de información.....	7
4.	Medición de calidad	8
4.1.	Medición de calidad respuesta a peticiones	8
4.1.1.	Respuesta completa o resolución de fondo	8
4.1.2.	Respuesta objetiva y motivada	9
4.1.3.	Respuesta clara y precisa	10
4.1.4.	Integridad en la respuesta	11
5.	Medición de calidad por dependencia.....	12
5.1.	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana.....	12
5.2.	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos.....	13
5.3.	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	14
5.4.	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	15
5.5.	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.....	16
5.6.	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	17
5.7.	Despacho del Ministro.....	18
5.8.	Grupo de Contratos.....	19
5.9.	Grupo de Gestión Documental	20
5.10.	Grupo de Talento Humano	21
5.11.	Oficina Asesora de Planeación	22
5.12.	Oficina Asesora Jurídica	23
5.13.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.....	24
5.14.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	25
5.15.	Subdirección de Educación y Participación.....	26
5.16.	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	27
5.17.	Grupo de Servicios Administrativos	28
5.18.	Secretaría General	29
6.	Medición de oportunidad.....	30



7.	Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta	34
8.	Conclusiones	36
9.	Recomendaciones.....	37



INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
GOBIERNO ABIERTO
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(01 de marzo al 31 de mayo de 2021)

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

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

1. Metodología

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

Para llevar a cabo dicho proceso es necesario establecer criterios adecuados que permitan medir y tramitar la información de manera dinámica y con el mayor grado de objetividad, con base a lo anterior, se pretende conservar el lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articula la "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de transparencia", se establecen los siguientes criterios de evaluación, los cuales se presentan en la **Tabla 1**.

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. 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.



N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
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 valora los criterios anteriormente mencionados con los factores de calificación y porcentaje de ponderación para cada una de las comunicaciones, según lo muestra la **Tabla 2**:

Tabla 2 Criterios de calificación medición de calidad.

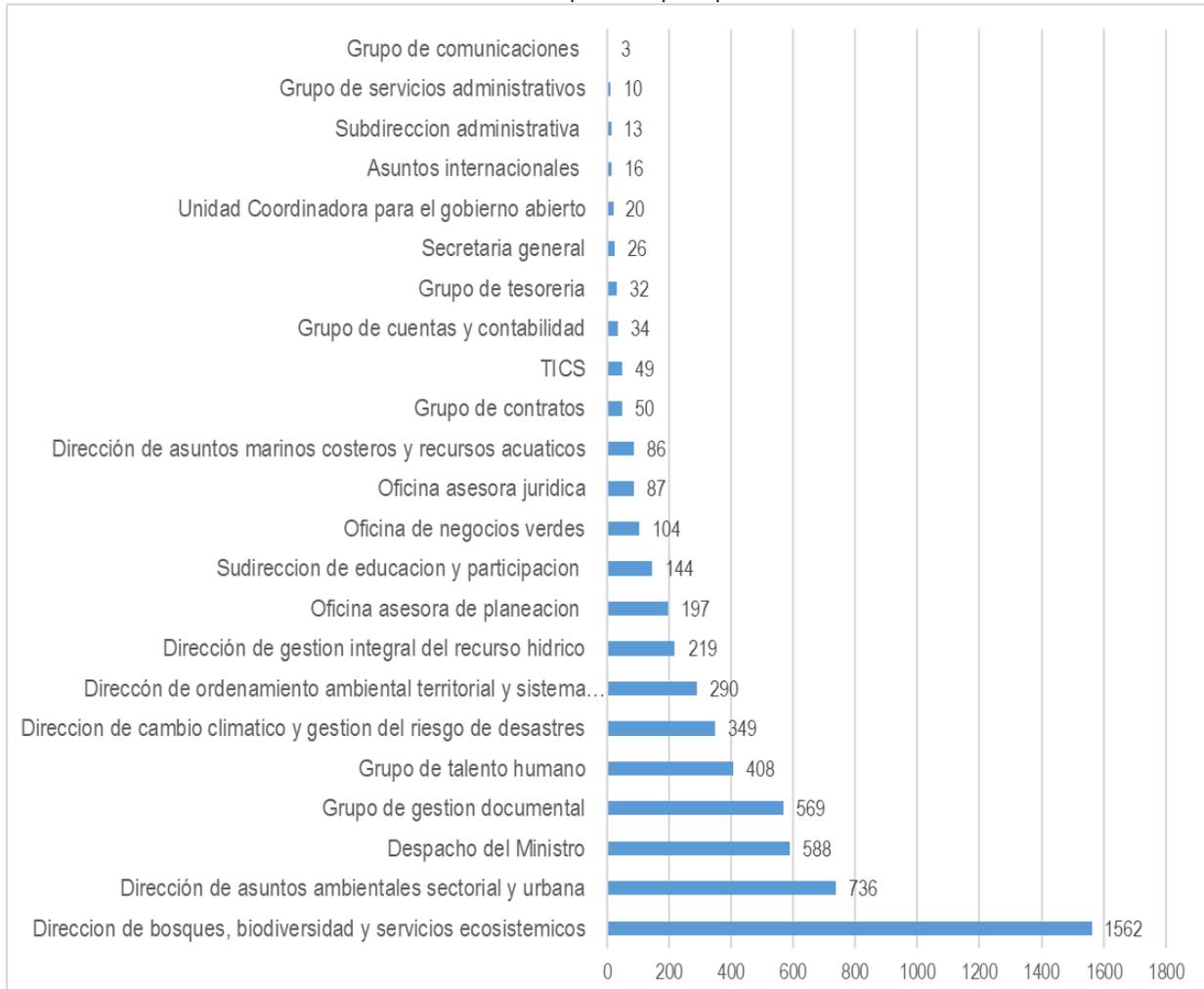
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple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

Fuente: UCGA 2021

Para el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 5592 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionan fueron la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1562), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (736), en tercer lugar, aparece el Despacho del Ministro con (588) PQRSD. La información de distribución de las peticiones en la gestión de las peticiones que ingresaron durante el periodo de reporte se presenta en el **Gráfico 1**.



Gráfico 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 el soporte de una base de datos (en Excel) que administra el Grupo de Gestión Documental.

2. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación en calidad a 838 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021, sin embargo se tomaron como referencia 527 respuestas a peticiones como se muestra en la **Tabla 3** equivalentes al 10% de las 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

DEPENDENCIAS	PQRSD	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICIÓN	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	1562	161	10.30%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	736	81	11%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	569	78	13.71%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	408	122	29.9%
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	349	43	12.32%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	219	74	33.79%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL –SINA	290	52	17.93%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	197	33	16.75%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	144	48	33.33%
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	104	35	33.65%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	87	26	29.89%
GRUPO DE CONTRATOS	50	19	38.00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	86	12	13.95%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	49	8	16.33%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10	2	20%
UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	20	9	45%
DESPACHO DEL MINISTRO	588	34	5.78%
SECRETARÍA GENERAL	26	1	3.85%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD	34	0	0
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	16	0	0
GRUPO DE TESORERÍA	32	0	0
GRUPO DE COMUNICACIONES	3	0	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	0	0
Total	5592	838	14.98%

Fuente: UCGA, 2021

La muestra total evaluada fue del 14.98% (838 peticiones), tal como se evidencia en la **Tabla 3**, no se evaluaron respuestas en algunas dependencias, esto debido a la dificultad de acceder a la información dado que las dependencias no enviaron la información al correo respuestapqrsd@minambiente.gov.co tal como requirió la UCGA mediante comunicaciones y reuniones sostenidas con las secretarías de las dependencias.

3. Suministro de información

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto a través de las secretarías de cada una de las dependencias y con el apoyo del Grupo de Gestión Documental, solicitó el envío de las PQRSD y las respuestas emitidas por estas, con el fin de cumplir el objeto de aplicar la metodología de medición de calidad definida por la Entidad.

Debido al Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible implemento el teletrabajo, con el objeto de dar continuidad a la totalidad de servicios; este

hecho dificultó la consecución de la información que permite evaluar la calidad de las respuestas. En consecuencia, la UCGA dispuso los correos ucga@minambiente.gov.co y respuestapqrsd@minambiente.gov.co permitiendo que las dependencias enviaran las peticiones y sus respuestas.

Infortunadamente la totalidad de información de peticiones y respuestas no fue enviada al correo 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.

4. Medición de calidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la medición en calidad al 14.98% de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021 Para la medición se aplicaron los criterios definidos en la guía para la medición de calidad a las respuestas, el cual se encuentra publicada en MADSIG (Sistema Integrado 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 conforma a lo establecido en la **Tabla 2**.

4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

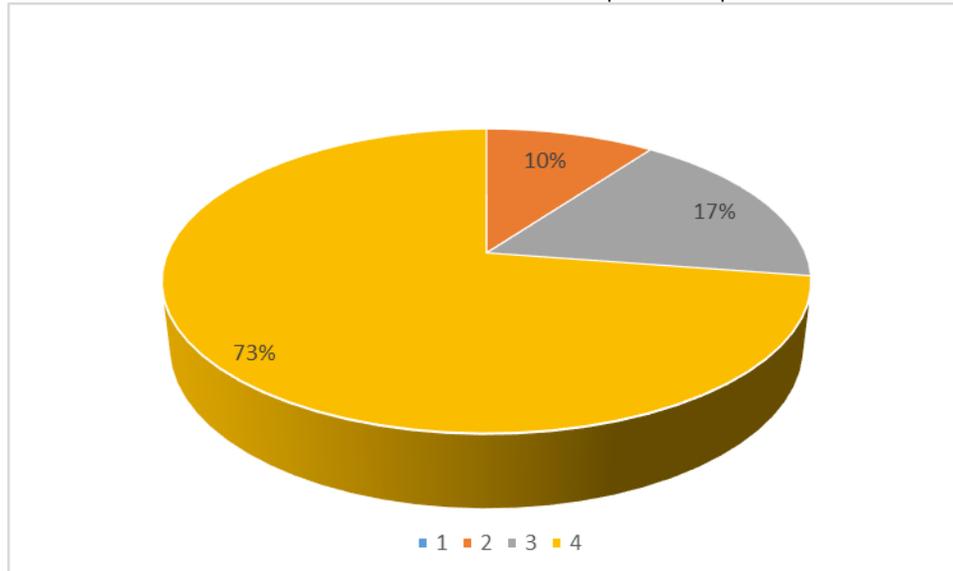
4.1.1. Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, se busca que la respuesta dada a la petición resuelva concretamente la misma, 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 838 peticiones evaluadas, el 73% (606 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 17% (145 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 10% (84 PQRSD) no resolvió la petición. El **Gráfico 2** presenta las calificaciones obtenidas para el criterio “Respuesta completa o resolución de fondo” las cuales van de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.



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



Fuente: UCGA 2021

4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

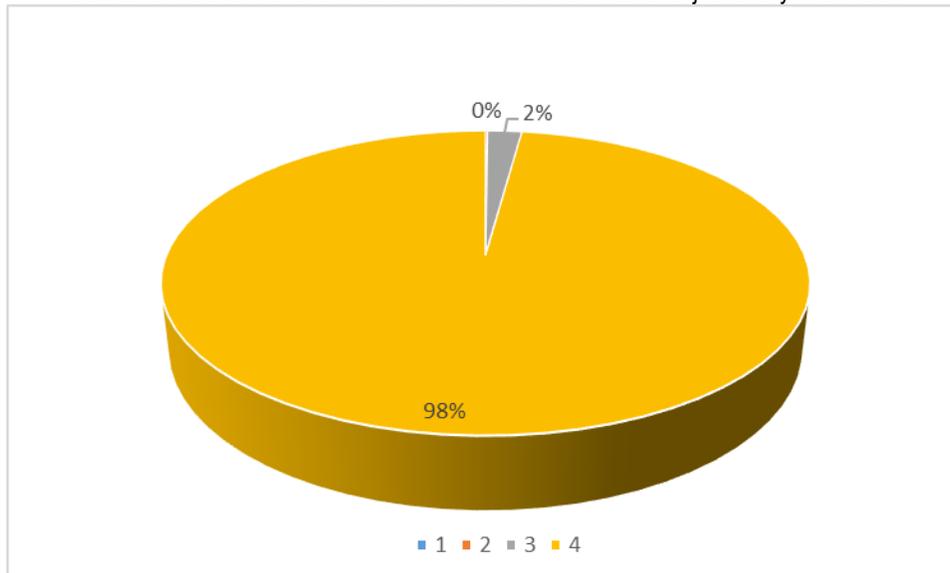
La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

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% (817 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 2% (17 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario y el 0,60% (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. El **Gráfico 3** presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada” el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.



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



Fuente: UCGA 2021

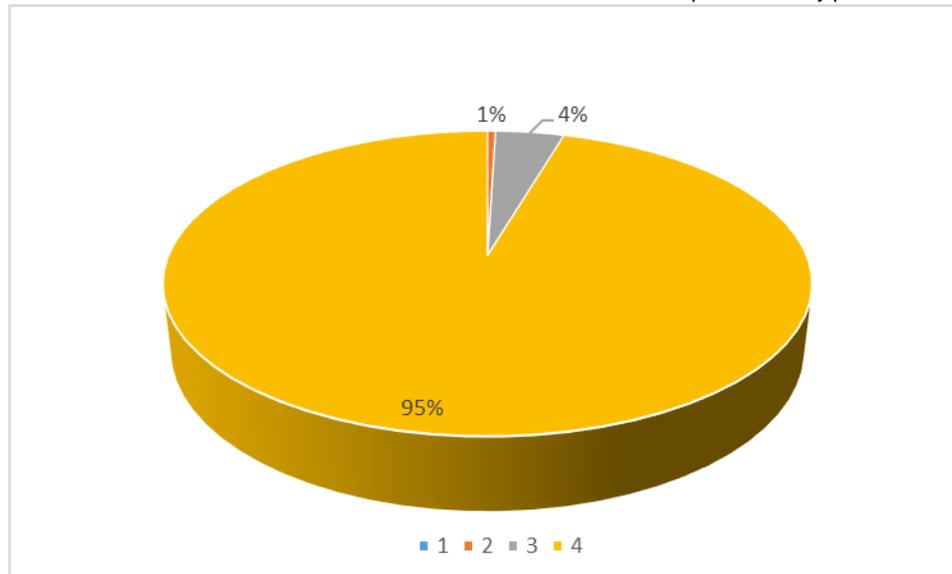
4.1.3. Respuesta clara y precisa

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

La evaluación del criterio a la muestra, arrojó que el 95% (797 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 4% (34 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 1% (4 PQRSD) presentaron incumplimiento ya que no se usó un lenguaje claro, evidenciando problemas de redacción o errores de ortografía a estas se les calificó con 1 y 2. El **Gráfico 4** presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.



Gráfico 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** presentan las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia, como se evidencia, fue el Grupo de Gestión Documental quien realizó el mayor número de traslados en el periodo de reporte.

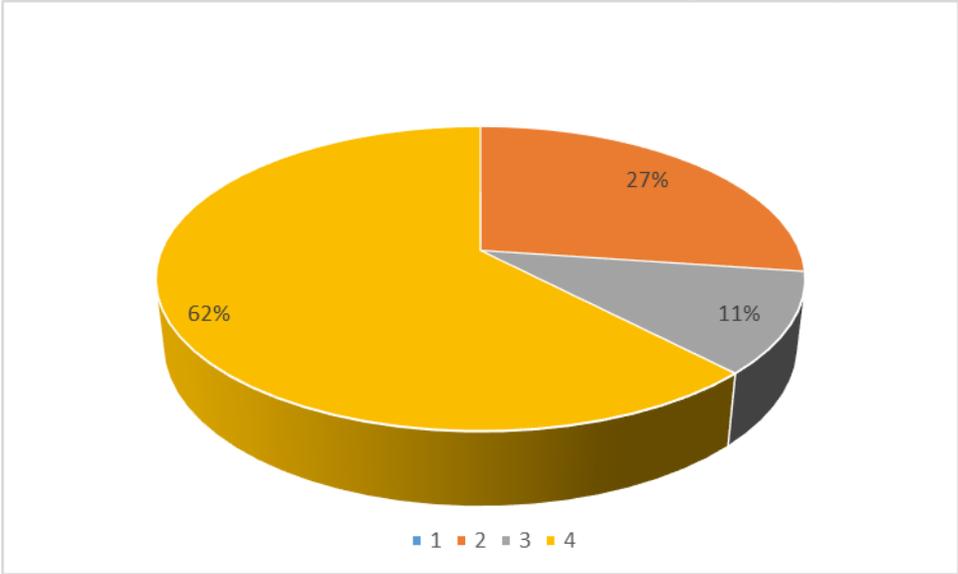
Tabla 4. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

Dependencia	Número de radicados trasladados
Despacho del Ministro	19
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	3
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	1
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	2
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	18
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	24
Grupo de Gestión Documental	77
Grupo de Talento Humano	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Subdirección de Educación y Participación	21
Total general	169

Fuente: UCGA 2021

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra, permite ver que el 62% (105 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 11% (18 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 27% (46 PQRSD) presentaron incumplimiento según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. El **Gráfico 5**, 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.

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



Fuente: UCGA 2021

5. Medición de calidad por dependencia

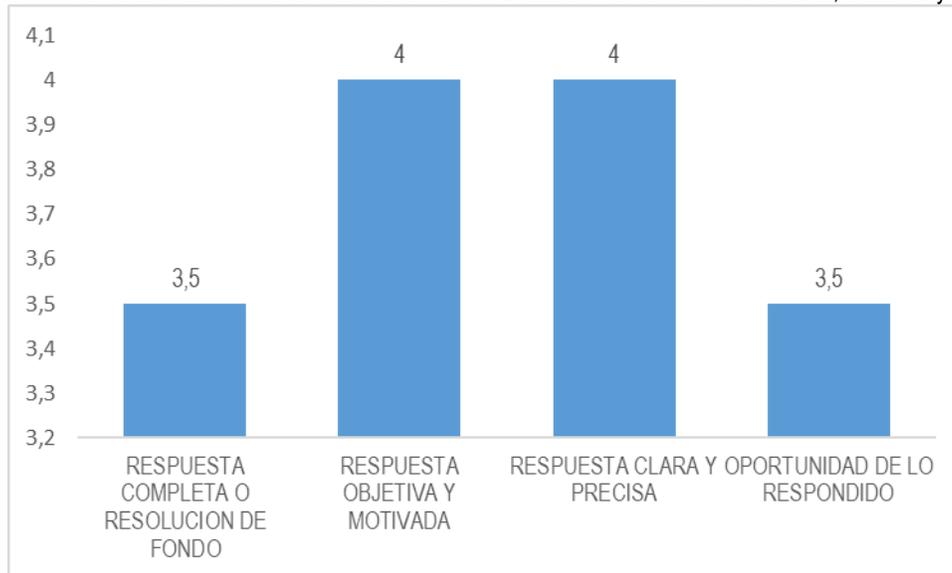
Se hace necesario identificar las calificaciones que se obtuvieron de la calidad y oportunidad, adicionalmente, se tuvo en cuenta las observaciones que resultaron de cada una de las dependencias en la **Tabla 3**, para ello se utiliza la moda, ya que es el valor con mayor frecuencia absoluta para cada una de las PQRSD que se evaluaron por dependencia, a continuación, se realiza un breve análisis de cada dependencia acompañado de la gráfica que muestra el promedio obtenido según las calificaciones.

5.1. Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana

A la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana se le realizó la evaluación de Calidad a 81 peticiones equivalentes al 11% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



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



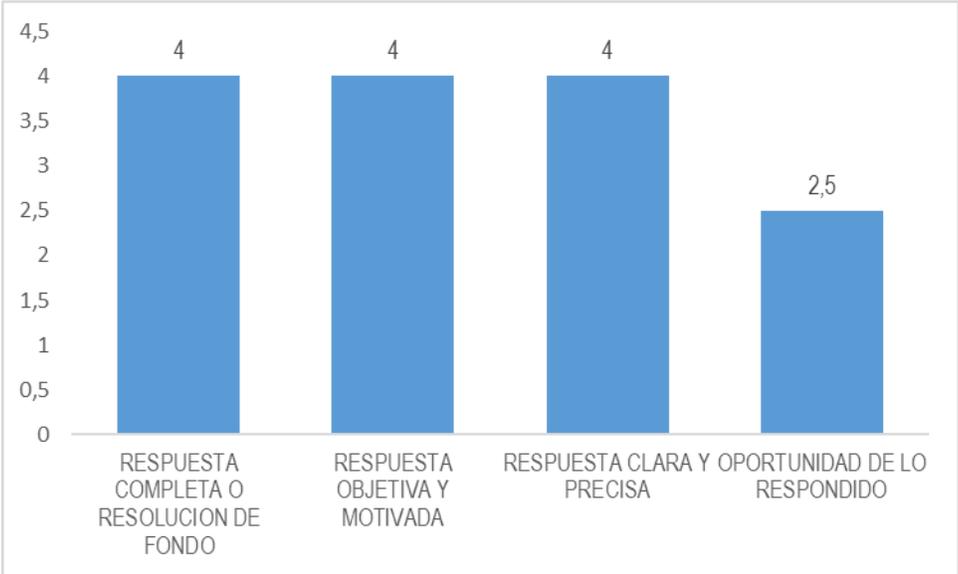
Fuente: UCGA 2021

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 3,5, 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” (3,5) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DAASU.

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 12 peticiones equivalentes al 13.95% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

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



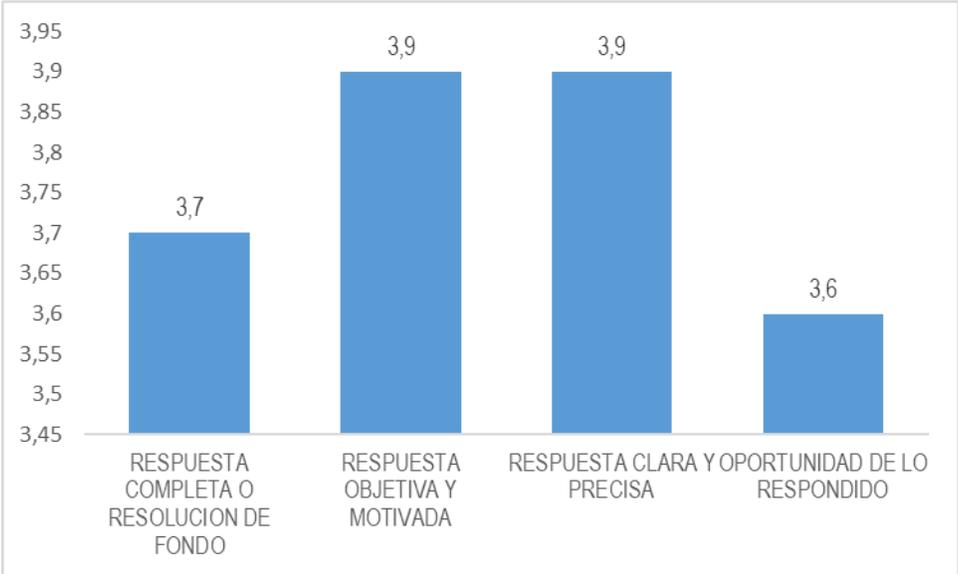
Fuente: UCGA 2021

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” (2,5) 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 161 peticiones equivalentes al 10.30% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

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



Fuente: UCGA 2021

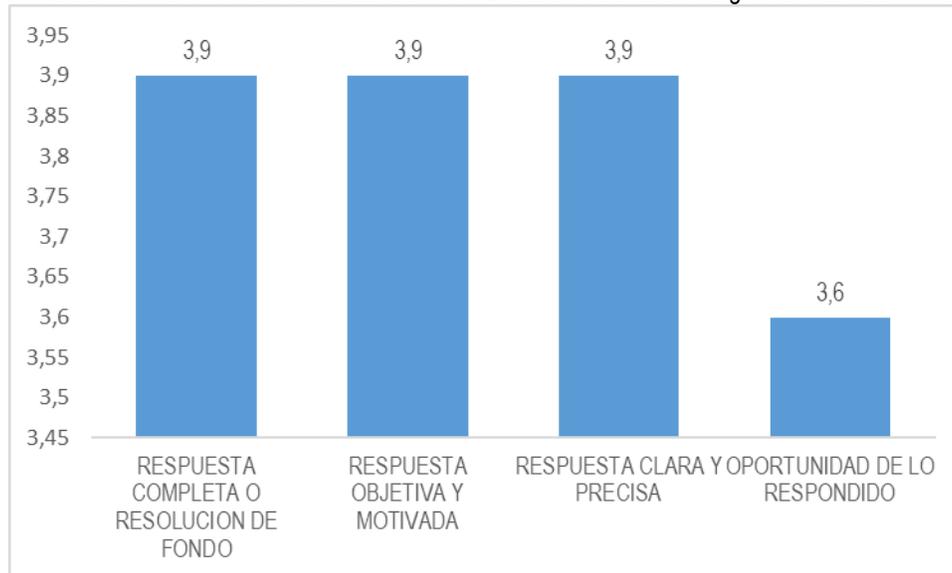
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,7, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,9, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,9 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,6) 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 74 peticiones equivalentes al 33.79% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

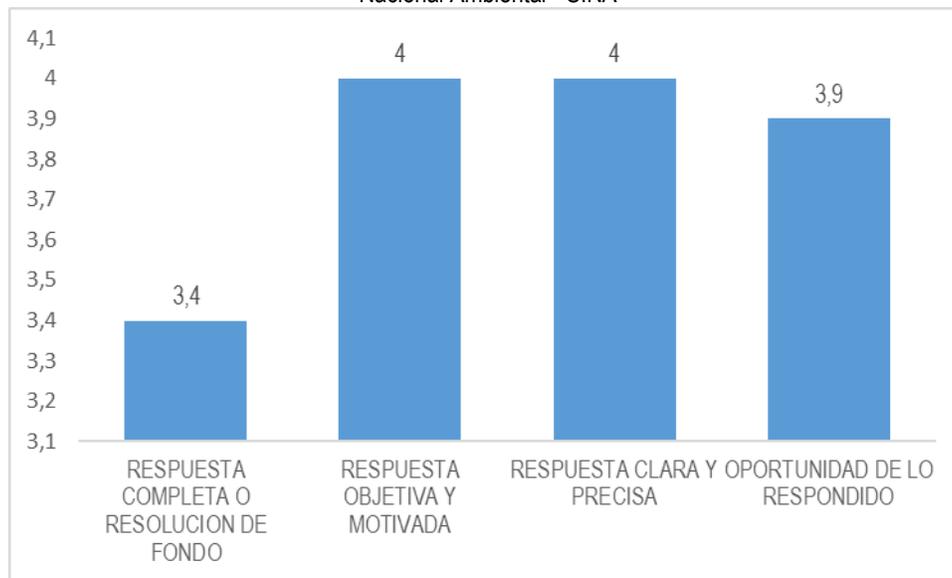
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3.9, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.9 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,6) 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 52 peticiones equivalentes al 17,93% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



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



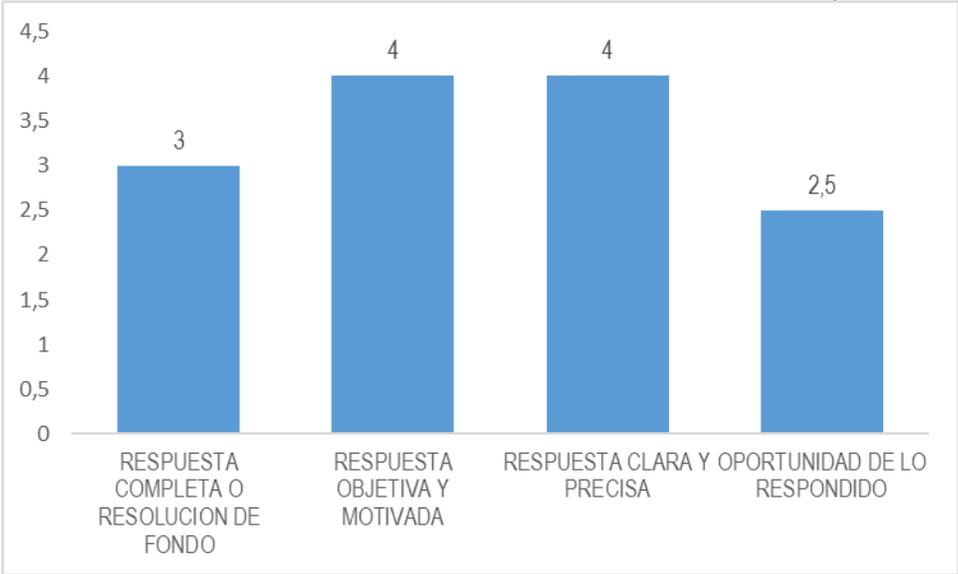
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,4, 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” (3,9) por lo que se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo, en este caso colocando en las respuestas la fecha del radicado de entrada de las peticiones que ingresan al SINA.

5.6. Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo

A la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, se le realizó la evaluación de la Calidad a 43 peticiones equivalentes al 12.32% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

Gráfico 11. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Cambio Climático y Gestión de Riesgo



Fuente: UCGA 2021

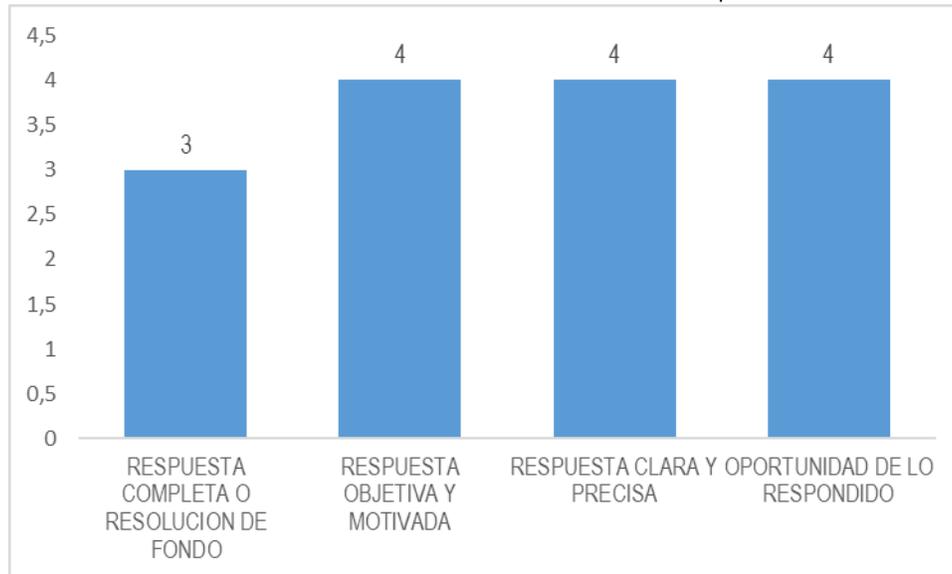
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2,5) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del DCCGR.

5.7. Despacho del Ministro

Al Despacho del Ministro, se le realizó la evaluación de la Calidad a 34 peticiones equivalentes al 5,78% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 12. Análisis de calificación media criterios de calidad Despacho del Ministro



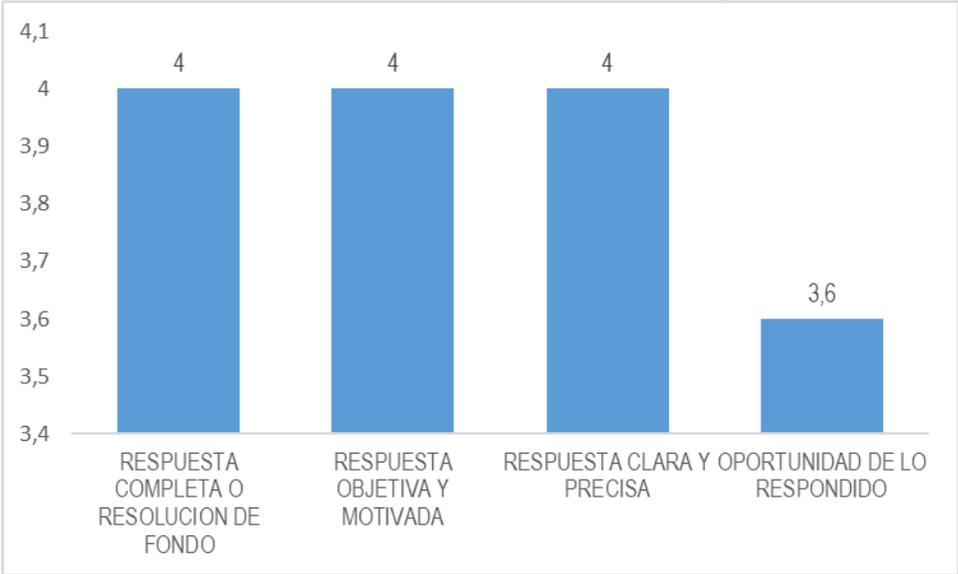
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 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” (4) por lo que se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo, en este caso colocando en las respuestas la fecha del radicado de entrada de las peticiones que ingresan al Despacho del Ministro

5.8. Grupo de Contratos

Al Grupo de Contratos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 19 peticiones equivalentes al 38% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

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



Fuente: UCGA 2021

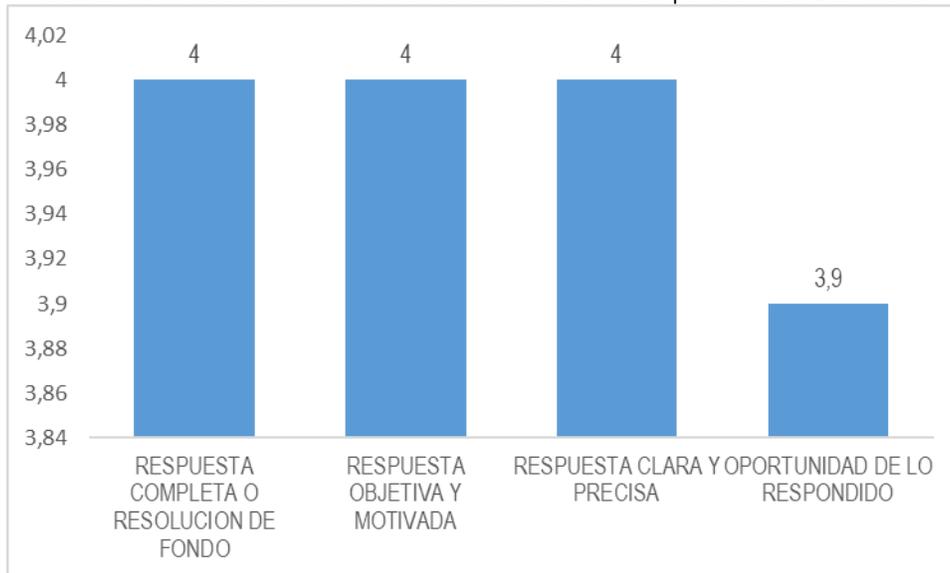
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,6) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Contratos.

5.9. Grupo de Gestión Documental

Al Grupo de Gestión Documental Administrativos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 78 peticiones equivalentes al 13.71% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 14. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Gestión Documental



Fuente: UCGA 2021

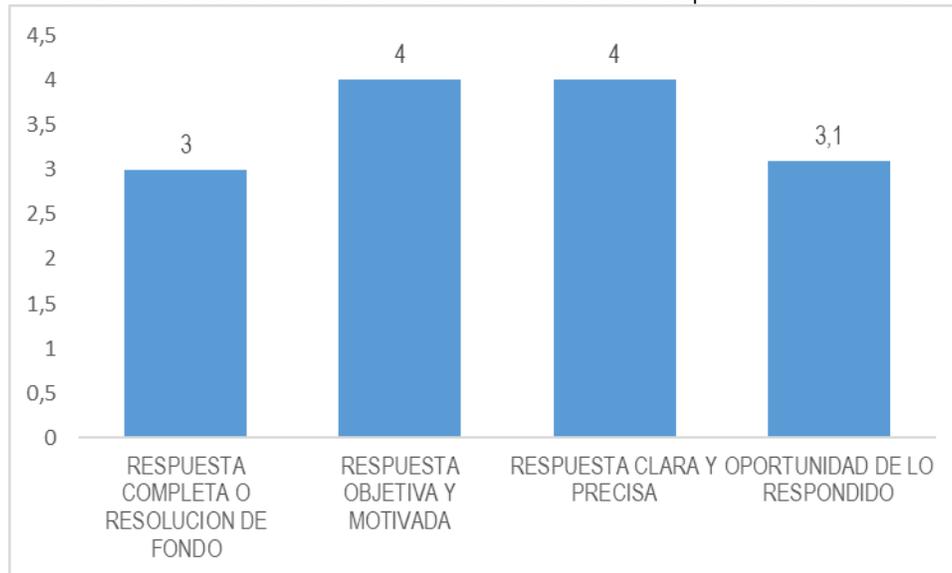
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.9) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Grupo de Gestión Documental

5.10. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se le realizó la evaluación de la Calidad a 122 peticiones equivalentes al 29,9% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

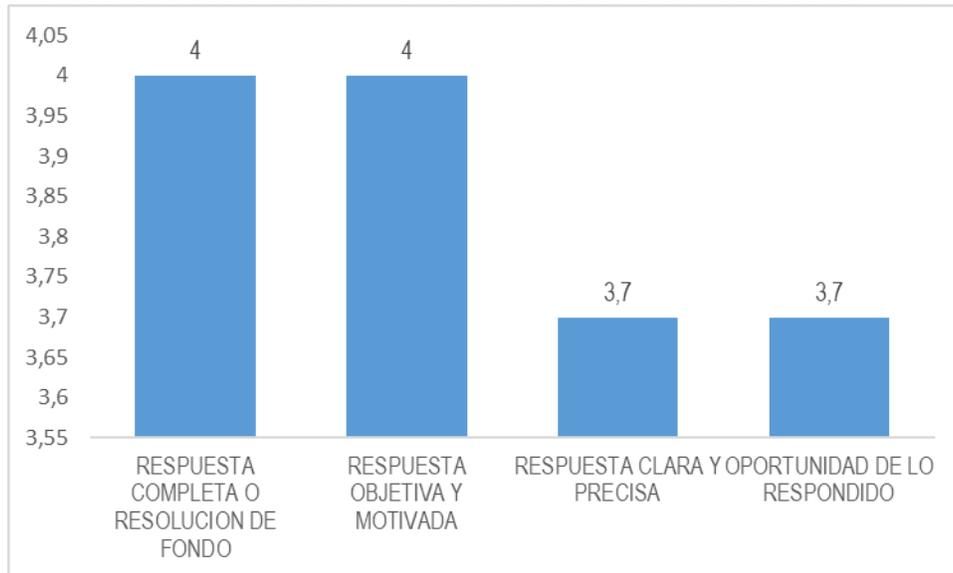
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.1) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta, y también se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo, en este caso colocando en las respuestas la fecha del radicado de entrada de las peticiones que ingresan al Grupo de Talento Humano.

5.11. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 33 peticiones equivalentes al 16.75% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

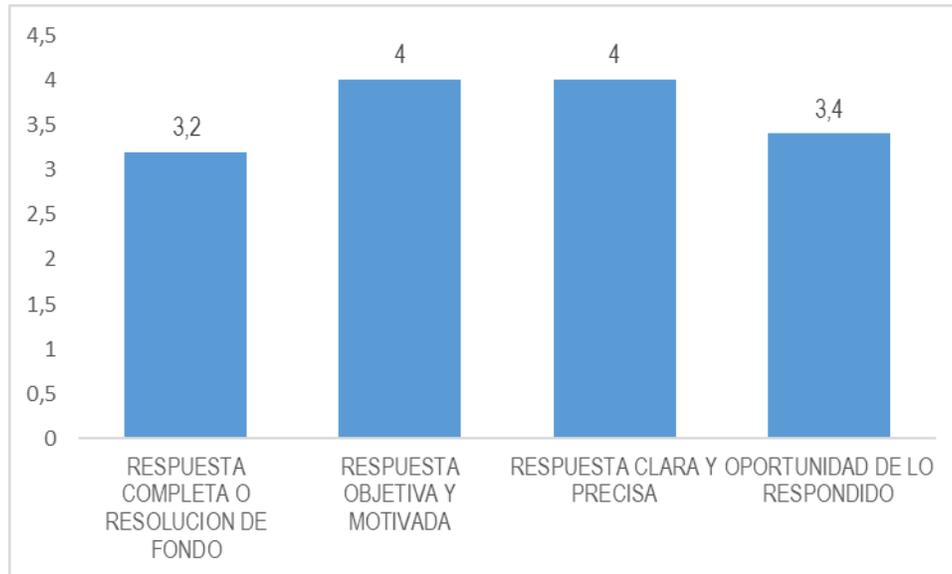
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.7 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,7) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones dando una respuesta con más claridad hacia los ciudadanos y que las respuestas sean contestadas a tiempo

5.12. Oficina Asesora Jurídica

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 26 peticiones equivalentes al 29.89% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 15. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora Jurídica



Fuente: UCGA 2021

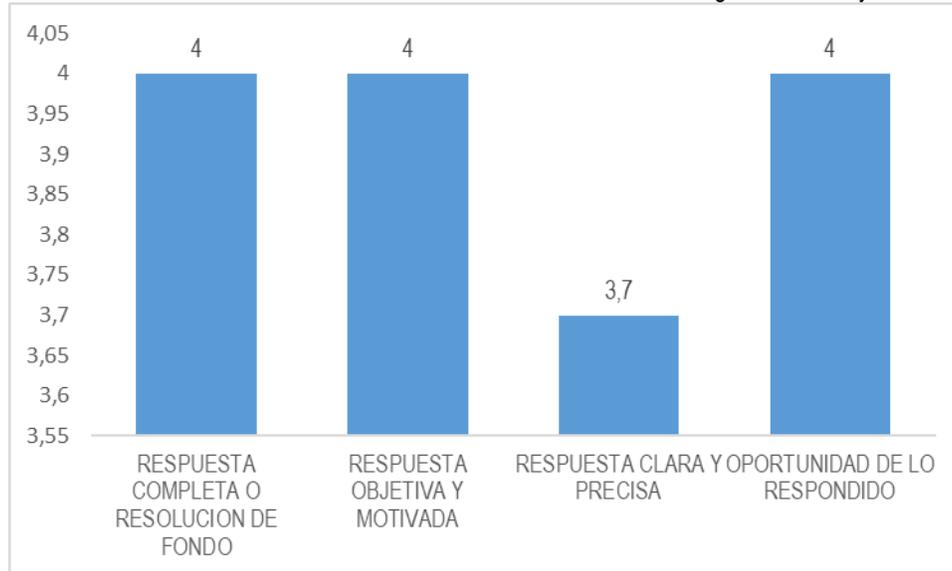
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.2, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,4) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta, y también se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo, en este caso colocando en las respuestas la fecha del radicado de entrada de las peticiones que ingresan a la Oficina Asesora Jurídica

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 35 peticiones equivalentes al 33.65% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 16. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles



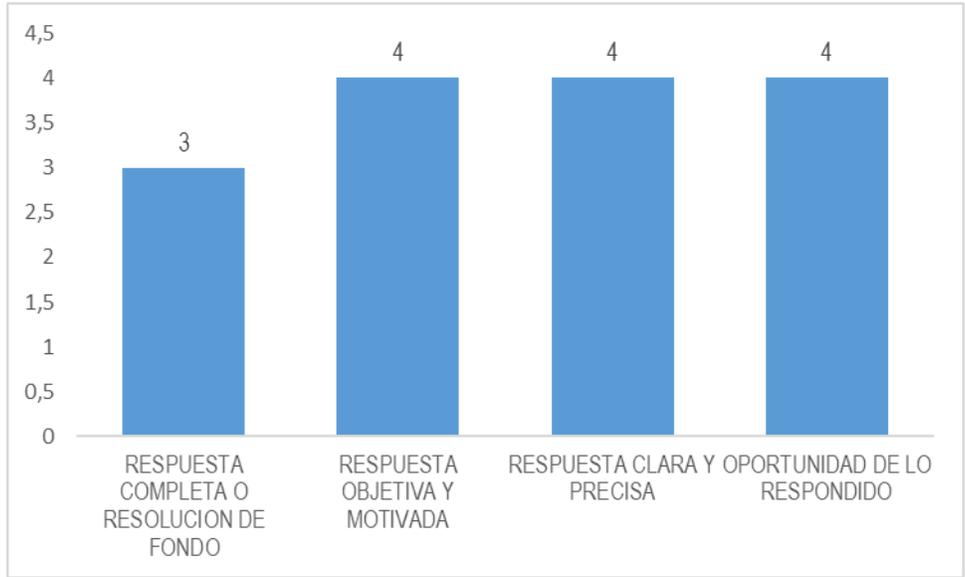
Fuente: UCGA 2021

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 3,7 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones dando una respuesta clara y precisa para el ciudadano y que sea de fácil comprensión.

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 8 petición equivalente al 16.33% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

Gráfico 17. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación



Fuente: UCGA 2021

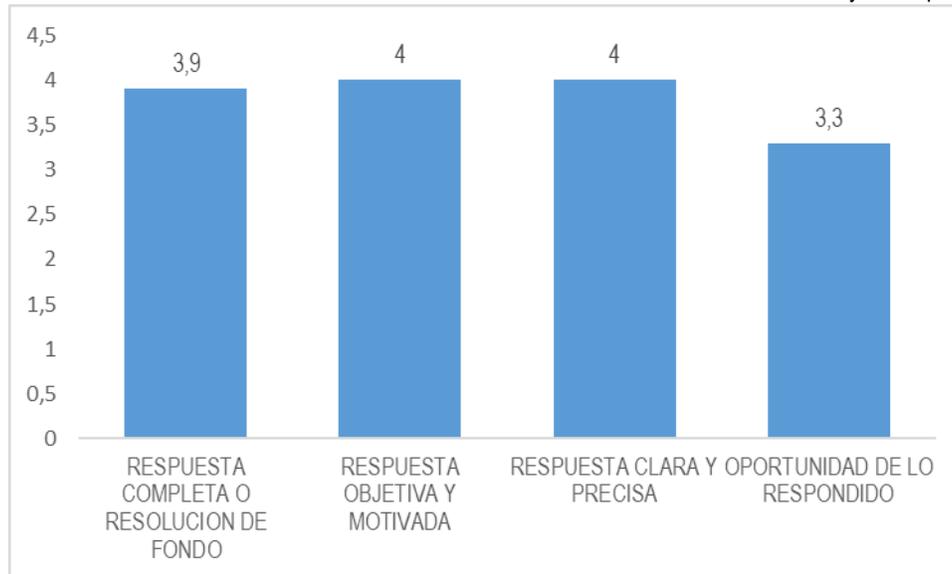
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) por lo que se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo, en este caso colocando en las respuestas la fecha del radicado de entrada de las peticiones que ingresan al Oficina de Tecnologías de la Información y la comunicación

5.15. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 48 peticiones equivalentes al 33.33% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 18. Análisis de calificación media criterios de calidad Subdirección de Educación y Participación



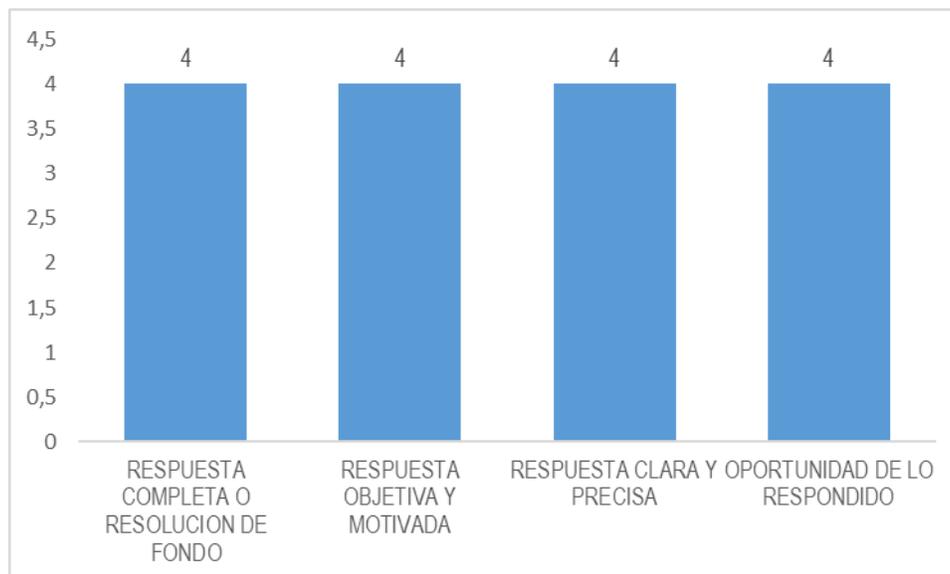
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.9, 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 (3,3) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta.

5.16. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

A la Unidad Coordinadora, se le realizó la evaluación de la Calidad a 9 peticiones equivalentes al 45% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

Gráfico 19. Análisis de calificación media criterios de calidad Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto



Fuente: UCGA 2021

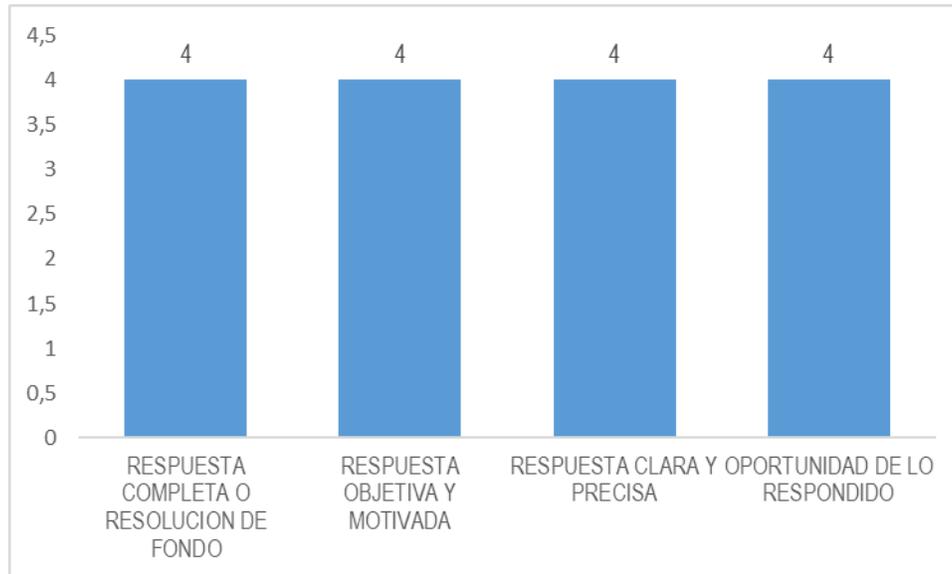
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) se recomienda mantener la gestión que viene realizando la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en el manejo de las peticiones.

5.17 Grupo de Servicios Administrativos

A la Unidad Coordinadora, se le realizó la evaluación de la Calidad a 2 peticiones equivalentes al 20% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 19. Análisis de calificación media criterios de calidad Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto



Fuente: UCGA 2021

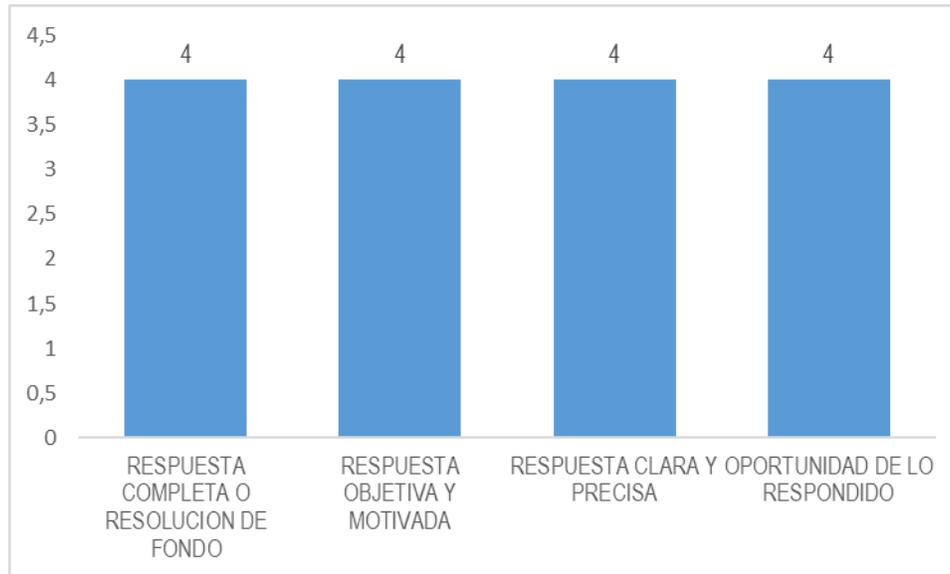
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) se recomienda mantener la gestión que viene realizando el Grupo de Servicios Administrativos en el manejo de las peticiones.

5.18 Secretaría General

A la Unidad Coordinadora, se le realizó la evaluación de la Calidad a 1 petición equivalentes al 3.85% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.



Gráfico 19. Análisis de calificación media criterios de calidad Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto



Fuente: UCGA 2021

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) se recomienda mantener la gestión que viene realizando La Secretaria General en el manejo de las peticiones

6. Medición de oportunidad

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto debido a la ausencia de un sistema de información de Gestión Documental, realizó durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021, la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015) se aplicó a 838 PQRSD correspondiente al 14.94% del total de peticiones radicadas en la Entidad (5592) en el periodo de reporte. Es importante mencionar que para la medición de la oportunidad (cumplimiento en términos de respuesta) se aplicaron los lineamientos definidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020, respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria.

Como se evidencia en el **Gráfico 17**, de la muestra evaluada que fue radicada durante el periodo de reporte en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identificó que el 80% de las peticiones evaluadas cumplió los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 20% atendieron las solicitudes fuera de los términos establecidos en la citada Ley. En este criterio se evaluó el cumplimiento de los términos de respuesta, razón por la cual, los criterios de calificación correspondieron a 1 cuando se evidenció incumplimiento de los términos de Ley y 4 cuando se cumplieron estos.

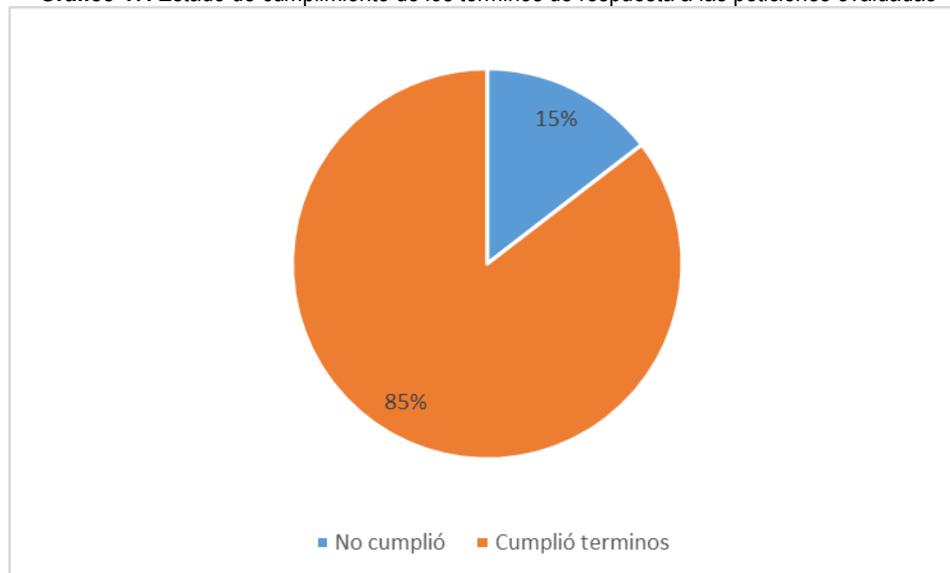


La **Tabla 5** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021

Tabla 5. Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de junio al 31 de agosto de 2021

DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	13	68	81
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	6	6	12
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	18	143	161
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	8	65	74
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	1	51	52
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	21	22	43
Grupo de Contratos	2	19	19
Grupo de Talento Humano	34	88	122
Grupo de Gestión Documental	1	77	78
Despacho del Ministro	0	34	34
Oficina Asesora de Planeación	3	30	33
Oficina Asesora Jurídica	5	21	26
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	0	35	35
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	8	8
Subdirección de Educación y Participación	10	38	48
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	0	9	9
Grupo de servicios Administrativos	0	2	2
Secretaría General	0	1	1
Total general	122	716	838

Gráfico 17. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas



Fuente: UCGA 2021



La **Tabla 6** presenta los radicados que no cumplieron los términos de ley establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo 491 de 2020, respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria.

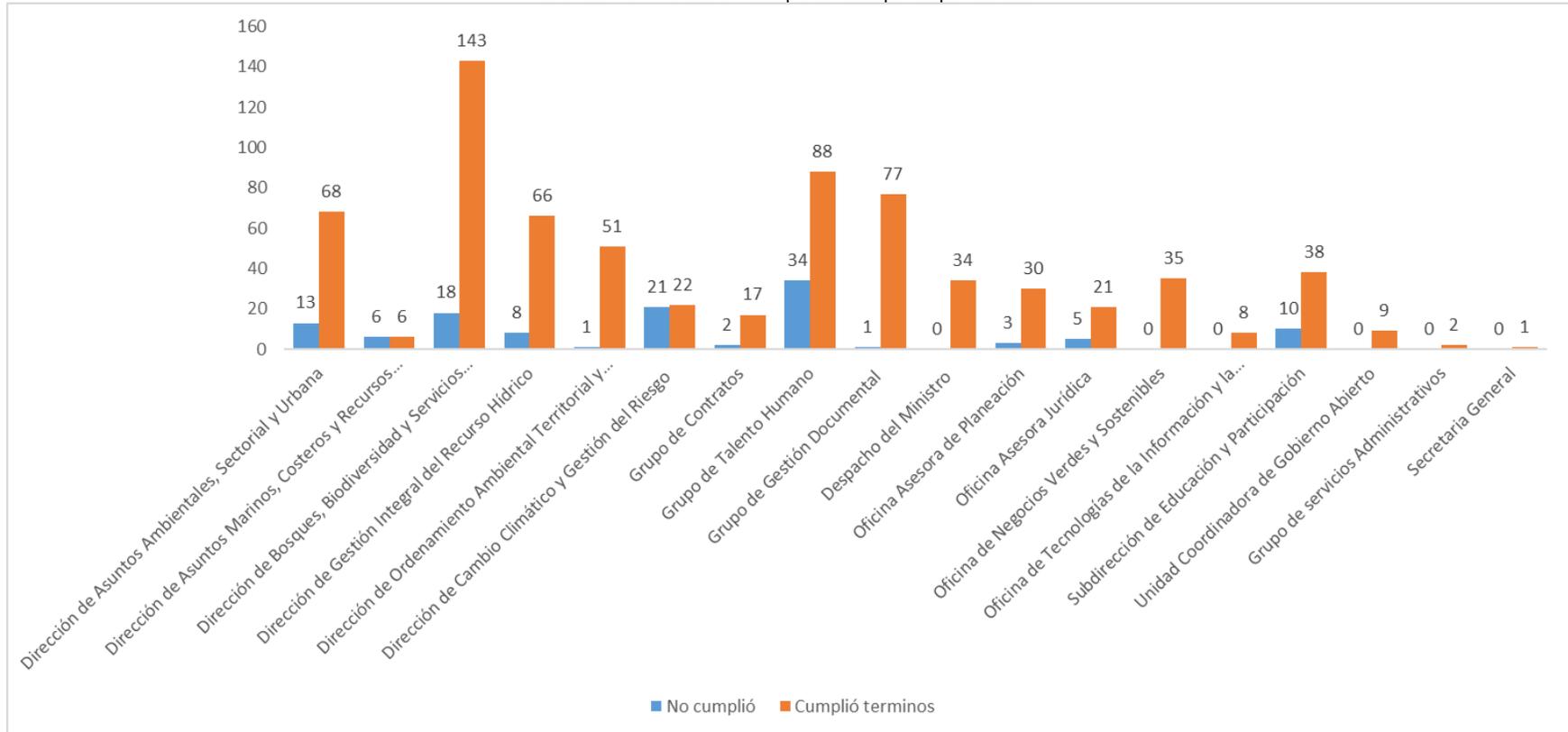
Tabla 6. Radicados que no cumplieron los términos de respuesta periodo 01 de junio al 31 de agosto de 2021

DEPENDENCIA	RADICADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	21349, 20145, 21390, 22482, 19609, 22570, 24588, 19510, 21673, 21095, 21611, 21550, 21139.
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	21265, 22504, 24232, 23940, 23940, 23629
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	20500, 22120, 27216, 20202, 20477, 20480, 24940, 27591, 21124, 21145, 22305, 22389, 21020, 22478, 22598, 20687, 22354, 22734
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	19390, 23078, 23236, 23470, 23700, 26224, 23700, 19612
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	22557
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	20702, 20058, 18802, 20585, 19049, 18885, 25129, 21630, 20767, 18820, 19356, 22428, 22566, 18817, 18819, 18818, 19333, 22133, 24446, 23835, 20741
Grupo de Contratos	24292, 23208
Grupo de Talento Humano	18886, 19189, 19026, 20299, 21412, 21599, 21636, 22405, 21539, 21412, 21599, 21636, 21539, 19364, 19410, 19481, 20593, 20357, 21255, 22670, 21345, 21695, 21774, 20667, 22405, 23220, 22136, 23702, 20212, 23767, 23790, 20816, 24999, 24582
Grupo de Gestión Documental	19879
Oficina Asesora de Planeación	21104, 22064, 23515
Oficina Asesora Jurídica	19424, 20293, 22755, 21357, 22017
Subdirección de Educación y Participación	19607, 22461, 19607, 20406, 22461, 24641, 24892, 23002, 24991, 23102

A continuación, en el **Grafico 18** 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 periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que aún el 15% del total de las respuestas a las PQRSD calificadas (838) no cumple con los términos de Ley, por lo anterior se requieren acciones de mejora para lograr responder las solicitudes en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, dado que al ser este un requerimiento legal es de obligatorio cumplimiento.



Gráfico 18. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2021



7. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

La UCGA solicitó a las dependencias del Ministerio las respuestas a las solicitudes asignadas durante el segundo trimestre, con el objeto de determinar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. La citada solicitud se efectuó mediante Memorandos (la relación de memorandos se presenta en la **Tabla 7**; a continuación, se presenta el texto de solicitud remitido a las dependencias.

“En el ejercicio de las funciones establecidas a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, se requiere efectuar el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD, establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, en este sentido se requiere el reporte de los números de radicado de respuesta a las PQRSD y la fecha de esta, con el fin de verificar la gestión de la Entidad; por lo anterior se remite el listado de PQRSD asignadas a la dependencia en el periodo comprendido entre el 1 de abril 2021 al 30 de junio de 2021.”

Tabla 7. Relación de memorandos enviados a cada una de las dependencias del MADS requiriendo la respuesta a las peticiones asignadas durante el segundo trimestre de 2021.

N°	DEPENDENCIA	N° MEMORANDO	N° MEMORANDO DE RESPUESTA
1	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4404-3-00099	Correo electrónico 21/09/2021
2	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	4404-3-00100	NO RESPONDIO
3	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	4404-3-00101	2200-3-00148
4	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	4404-3-00102	2100-3-0678
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	4404-3-00103	Correo electrónico 25/08/2021
6	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	4404-3-00104	Correo electrónico 24/08/2021
7	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	4404-3-00105	Correo electrónico 18/08/2021
8	Oficina Asesora de Planeación	4404-3-00106	1200-3-0201
9	Grupo de Comunicaciones	4404-3-00107	NO RESPONDIO
10	Grupo de Contratos	4404-3-00108	Correo electrónico 19/08/2021
11	Grupo de Gestión Documental	4404-3-00109	4106-E3-2021-00123
12	Grupo de Servicios Administrativos	4404-3-00110	Correo electrónico 15/09/2021
13	Grupo de Talento Humano	4404-3-00111	NO RESPONDIO
14	Grupo de Tesorería	4404-3-00112	4104-3-00042
15	Oficina Asesora Jurídica	4404-3-00113	1300-I3-000113
16	Oficina de Asuntos Internacionales	4404-3-00114	OAI1400-3-00085
17	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	4404-3-00115	1100-2-00262
18	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4404-3-00116	1500-3-256
19	Secretario General	4404-3-00117	Correo electrónico 18/08/2021
20	Subdirección Administrativa y Financiera	4404-3-00118	Correo electrónico 19/08/2021
21	Subdirección de Educación y Participación	4404-3-00119	SEP-3110-3-00358



Fuente: UCGA, 2021

Como se evidencia en la **Tabla 7**, no se obtuvo respuesta de todas las dependencias, solo 18 (correspondiente al 85.71%) de las 21 dependencias reportaron información, este hecho genera reprocesos y no permite validar la totalidad de peticiones, la falta de colaboración de las dependencias y la ausencia de un sistema de información de radicación de comunicaciones oficiales genera un desgaste de las actividades de seguimiento.

La **Tabla 8** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias correspondiente al segundo trimestre del año 2021, de acuerdo con la información suministrada en cada uno de los memorandos recibidos por la UCGA:

Tabla 8. Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de abril al 30 de junio de 2021.

DEPENDENCIA	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NA
Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	10	0	201
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	29	1	43
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	308	111	947
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	39	43	203
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	106	7	118
Oficina Asesora de Planeación	71	7	96
Grupo de Contratos	21	0	9
Grupo de Gestión Documental	322	0	92
Grupo de Servicios Administrativos	2	0	2
Grupo de Tesorería	12	0	1
Oficina Asesora Jurídica	38	7	39
Oficina de Asuntos Internacionales	17	1	0
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	40	3	45
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	42	1	11
Secretario General	5	1	13
Subdirección Administrativa y Financiera	7	2	4
Subdirección de Educación y Participación	46	8	62
TOTAL	1115	192	1886

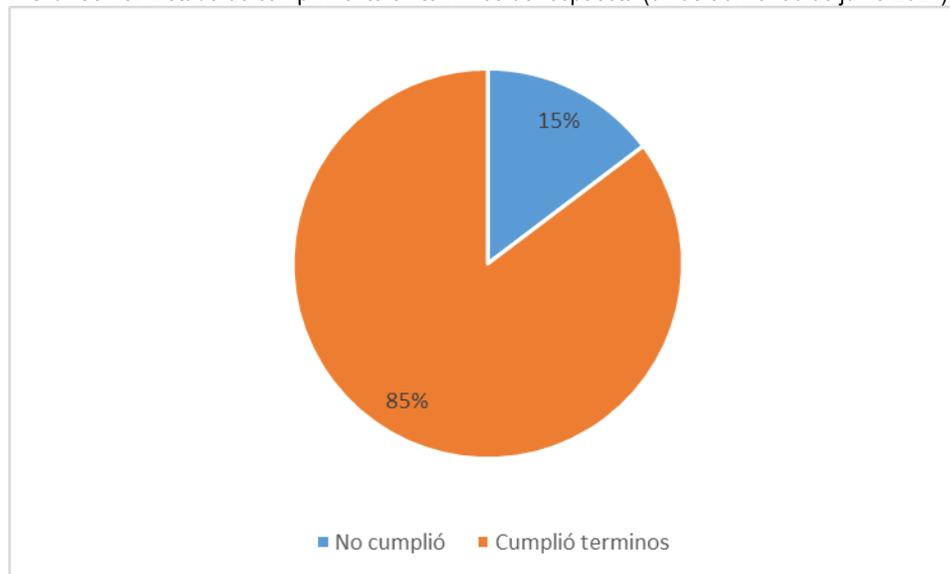
Fuente: UCGA 2021

La **Tabla 8** permite evidenciar que a partir de la información enviada por las dependencias, la mayoría de los radicados mencionados en los memorandos son de carácter informativo, están mal direccionados, se encuentra en proyección de respuesta o nunca llegaron a la dependencia que relaciona la base de datos de radicación que gestiona el Grupo de Gestión Documental, de las 1886 PQRSD relacionadas en la base de datos según lo reportado por las dependencias solo 1307 corresponden a peticiones; de las 1307 peticiones evaluadas en el segundo trimestre del año, 1115 PQRSD (85%) presentaron cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y 192 PQRSD (15%) no cumplieron este requisito legal; por otro lado la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, son las dependencias que representa un mayor incumpliendo de términos de respuesta en el segundo trimestre del año 2021; por lo que se requiere efectuar acciones para mejorar la gestión de las peticiones. Es posible identificar que el Grupo de Gestión Documental es la dependencia con mayor grado de cumplimiento se recomienda mantener la gestión que vienen realizando; para el resto de las evaluaciones si



bien se tiene en mayor porcentaje en el cumplimiento, se requieren acciones de mejora para lograr responder las solicitudes en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Gráfico 19. Estado de cumplimiento en términos de respuesta (01 de abril al 30 de junio 2021)



Fuente: UCGA 2021

8. Conclusiones

La tarea de aplicación de la metodología de medición en calidad a las respuestas a peticiones que establece el Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible permitió identificar las falencias y fortalezas, según la muestra evaluada por el Ministerio en la gestión de peticiones durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2021.

El criterio que más le cuesta cumplir a las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es el de “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 definidos por el Ministerio, se reitera la necesidad de remitir las respuestas mediante el canal oficial de envío de comunicaciones oficiales (cuenta de correo electrónico: SalidasAmbientales@minambiente.gov.co – servicio de mensajería 472), el no cumplimiento de esta acción genera faltas a los lineamientos establecidos por el Grupo de Gestión Documental.

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, por lo que el criterio “Respuesta completa



o resolución de fondo” es afectado de manera continua en dependencias como el Grupo de Talento Humano y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo

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 respuestaspqrsd@minambiente.gov.co 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.

En la medición del cumplimiento de los términos de respuesta correspondiente al segundo trimestre del año, se evidenció errores en el registro de información de la base de datos y fallas en la tipificación y asignación de las peticiones.

El Grupo de Talento Humano y el Grupo de Comunicaciones no respondieron los memorandos enviados por la UCGA a pesar de haber enviado reiteraciones, respecto a la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana se recibieron dos correos sin embargo la información enviada fue mínima, por lo anterior no se tuvo en cuenta en la medición del cumplimiento de los términos de respuesta correspondiente al segundo trimestre.

9. Recomendaciones

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

Gestionar la implementación de un sistema de información para la gestión de peticiones en especial en este escenario de virtualidad que genero la declaratoria del estado de emergencia por ocasión de la pandemia por el Covid 19.

El personal responsable de proyectar respuesta en áreas misionales y 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 fallas en la tipificación y asignación a las dependencias.

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

Se requiere la colaboración de cada una de las dependencias para que cuando se envíen los memorandos solicitando información del tercer trimestre con su respectivo Excel, llenar este ultimo de manera correcta

(Radicado Petición, Fecha de Radicación, Radicado de Respuesta, Fecha de Radicado de Respuesta y observaciones) para no generar reprocesos.

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.

Se requiere a todas las secretarías enviar las respuestas emitidas por cada una de las dependencias al correo respuestapgrsd@minambiente.gov.co

Se hace necesario realizar seguimiento disciplinario por el incumplimiento de los términos de respuesta evidenciados en la medición de calidad y en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 a los radicados mencionados en la **Tabla 6**.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO
Coordinadora – U. C.G.A.

Proyectó: Richar Milley Rodríguez Saavedra – UCGA
Revisó: Diego Trujillo Escobar – UCGA