

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD**  
(01 de septiembre al 30 de noviembre 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.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.9.	Grupo de Gestión Documental.....	19
5.10.	Grupo de Talento Humano .....	20
5.11.	Oficina Asesora de Planeación .....	21
5.12.	Oficina Asesora Jurídica .....	22
5.13.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.....	23
5.14.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	24
5.15.	Subdirección de Educación y Participación.....	25
5.16.	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto .....	26
5.17.	Grupo de Servicios Administrativos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.18.	Secretaría General .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.	Medición de oportunidad.....	27

- 7. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta ..... 31
- 8. Conclusiones..... 33
- 9. Recomendaciones ..... 34



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

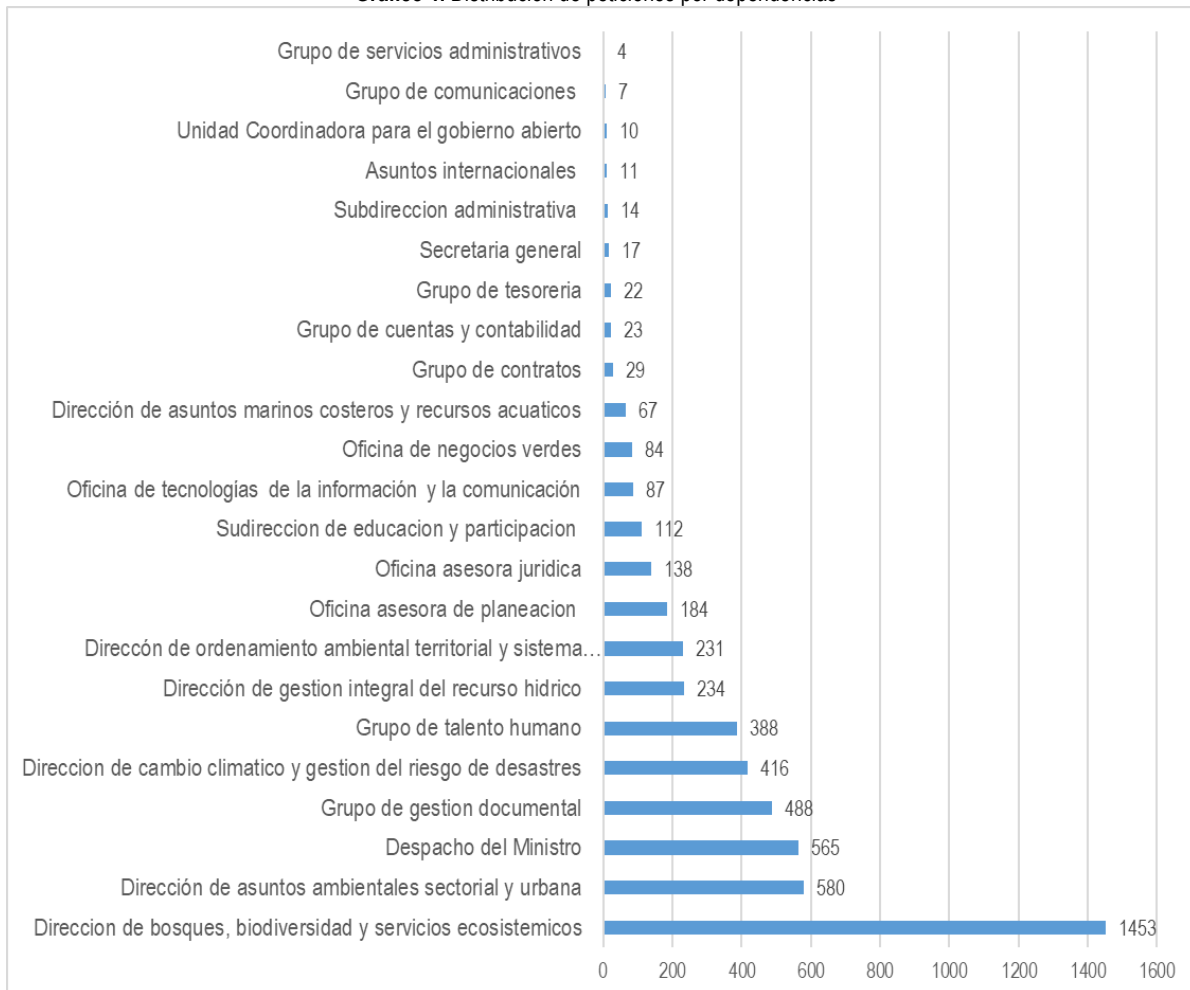
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	<b>Calificaciones:</b>  <b>4.</b> La respuesta cumple con el criterio a evaluar.  <b>3.</b> Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción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

Fuente: UCGA 2021

Para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 5164 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionan fueron la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1453), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (580), en tercer lugar, aparece el Despacho del Ministro con (565) 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 **Grafico 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 491 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021, la **Tabla 3** presenta el número de respuestas a peticiones evaluadas en cada una de las dependencias (tamaño muestra) y el porcentaje correspondiente al número de peticiones asignadas por el Grupo de Gestión Documental en el periodo evaluado



Tabla 3. Muestra evaluada por dependencias

DEPENDENCIAS	PQRS	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICIÓN	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	1453	198	13.6%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	580	55	9.5%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	488	23	4.7%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	388	15	3.8%
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	416	4	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	234	84	35.8%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL –SINA	231	20	8.6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	184	29	15.7%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	112	13	11.6%
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	84	1	1.2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	138	28	20.2%
GRUPO DE CONTRATOS	29	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	67	2	2.3%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	87	4	4.5%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0	0%
UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	10	7	70%
DESPACHO DEL MINISTRO	565	8	1.4%
SECRETARÍA GENERAL	17	0	0%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD	23	0	0%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	11	0	0%
GRUPO DE TESORERÍA	22	0	0%
GRUPO DE COMUNICACIONES	7	0	0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	0	0%
<b>Total</b>	<b>5164</b>	<b>491</b>	<b>9.5%</b>

Fuente: UCGA, 2021

La muestra total evaluada fue del 9.5% (491 peticiones), tal como se evidencia en la **Tabla 3**, no se evaluaron respuestas en algunas dependencias, esto debido a la dificultad de acceder a la información dado al cambio de proveedor de servicios de correo electrónico (Gmail a Outlook) así como la falta de compromiso de algunas dependencias en el envío de información a la cuenta de correo: [respuestapqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestapqrsd@minambiente.gov.co) tal como requirió la UCGA mediante correo electrónico enviado el día 10 de noviembre de 2021 e instrucción dada por la UCGA en comunicaciones y reuniones sostenidas con las secretarías de cada una 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 PQRS 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](mailto:ucga@minambiente.gov.co) y [respuestapqrsd@minambiente.gov.co](mailto: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 destinado por la UCGA por la totalidad de dependencias y/o no cargaron la totalidad de información (peticiones y respuestas), 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 9.5% de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre 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 en la **Tabla 2**.

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

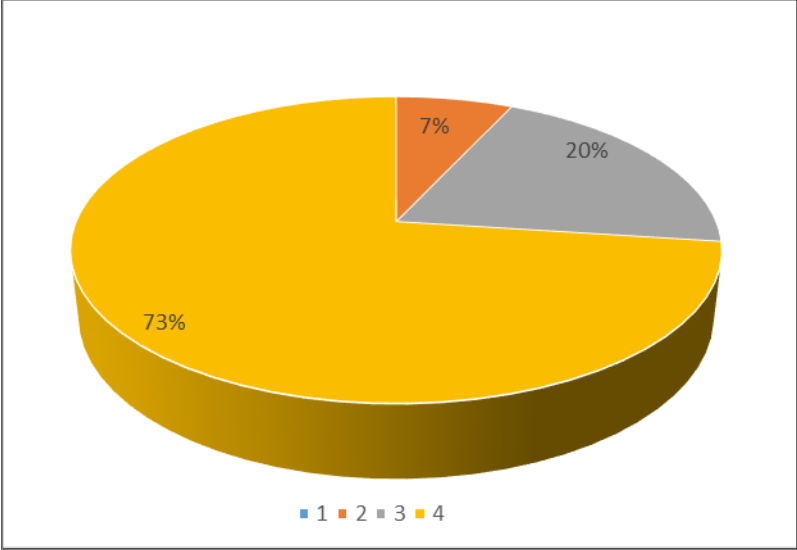
###### 4.1.1. Respuesta completa o resolución de fondo

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 491 peticiones evaluadas, el 73% (358 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 20% (99 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 7% (34 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

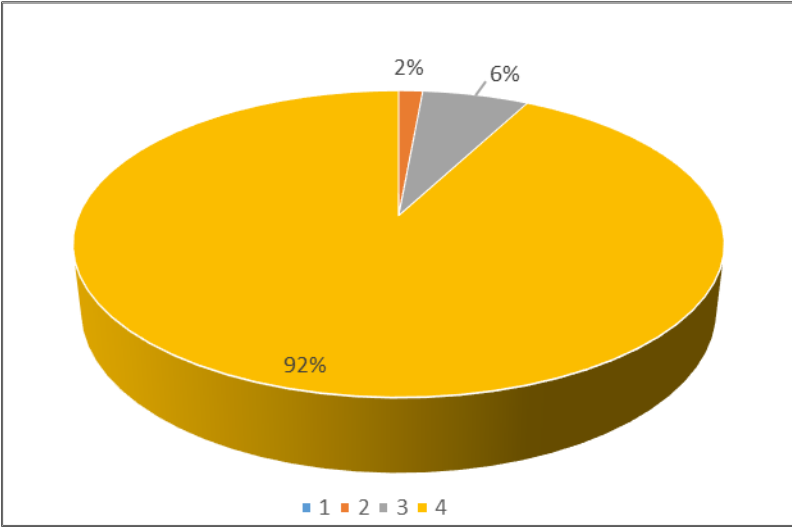
**4.1.2. Respuesta objetiva y motivada**

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 92% (453 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 6% (31 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario y el 2% (7PQRSD) 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

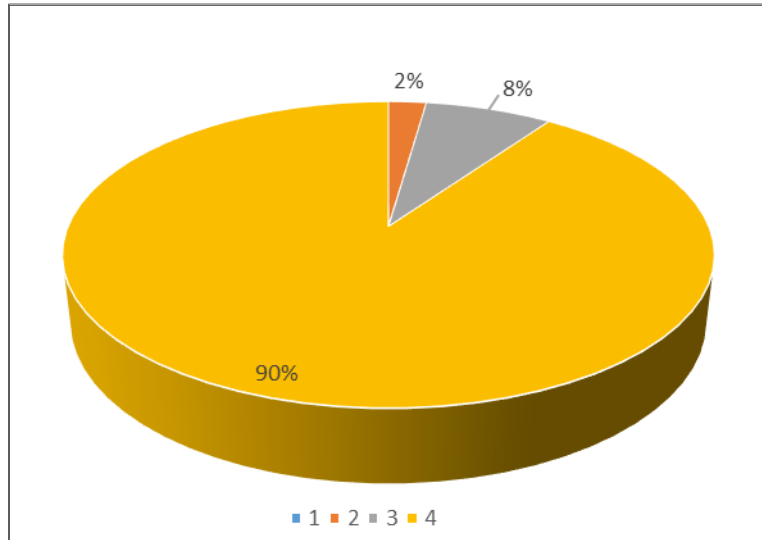
**4.1.3. Respuesta clara y precisa**

La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al petionario. 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 90% (443 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 8% (37 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 2% (11 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

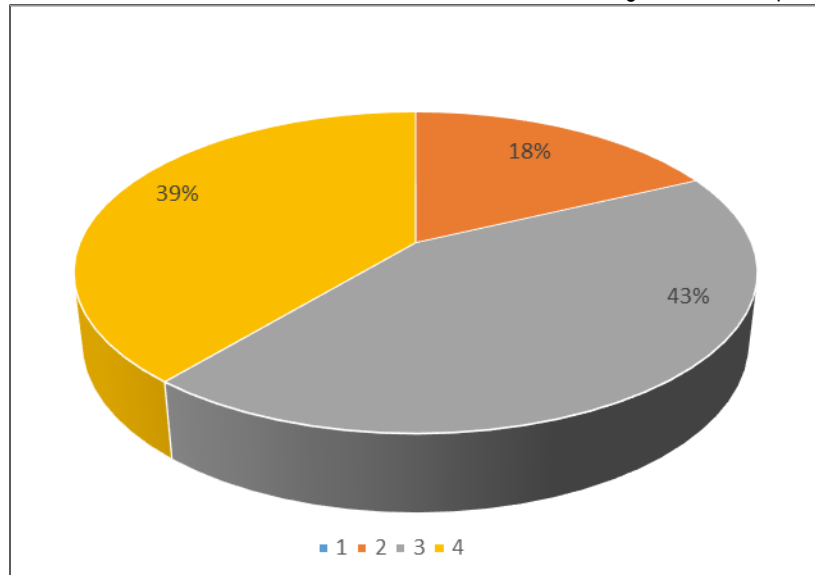
Dependencia	Número de radicados trasladados
Despacho del Ministro	3
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	3
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistemicos	6
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	1
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	44
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	2
Grupo de Gestión Documental	23
Oficina asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	4
Subdirección de Educación y Participación	2
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	6
<b>Total general</b>	<b>95</b>

Fuente: UCGA 2021



La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra, permite ver que el 39% (37 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 43% (41PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 18% (17 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

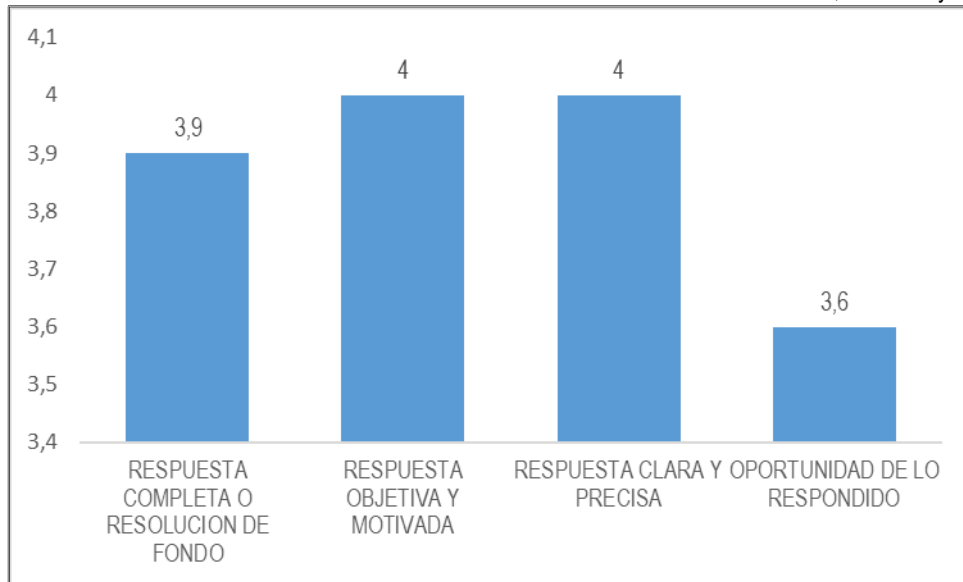
Se hace necesario identificar las calificaciones que se obtuvieron de la calidad y oportunidad, adicionalmente, se tuvo en cuenta las observaciones que resultaron de cada una de las dependencias en la **Tabla 3**, para ello se utiliza la moda, ya que es el valor con mayor frecuencia absoluta para cada 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 55 peticiones equivalentes al 9.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

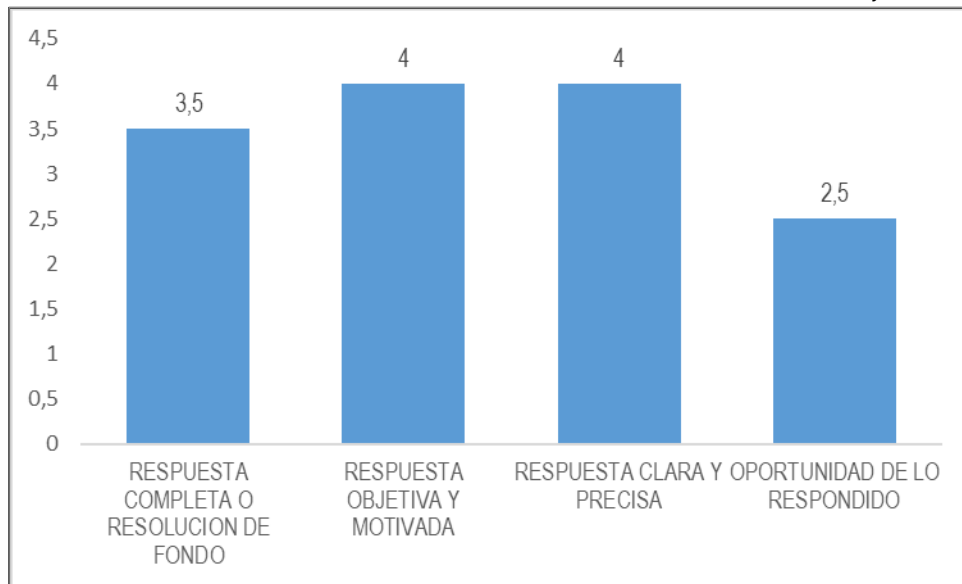
Con el propósito de analizar la información, se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio 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 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 2 peticiones equivalentes al 2.3% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



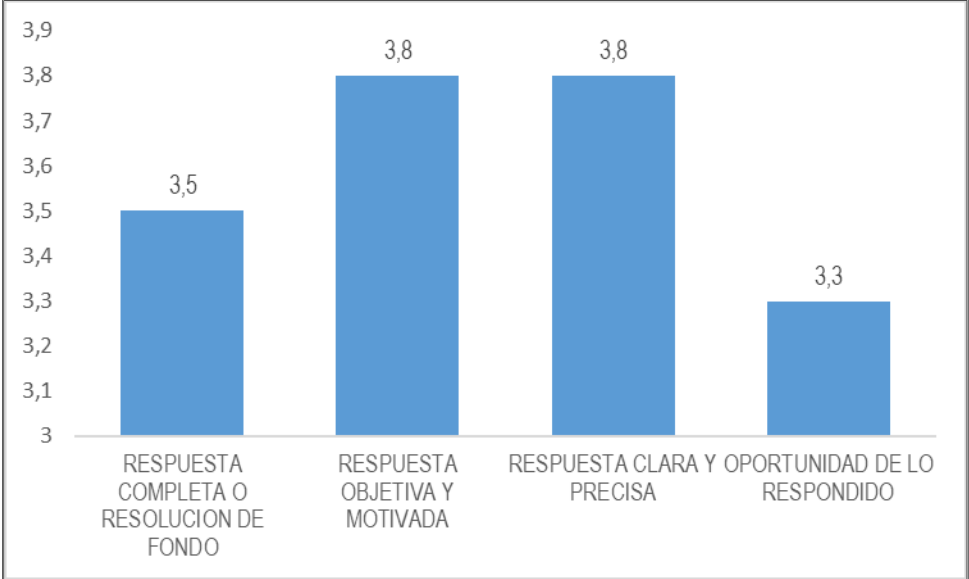
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 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” (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 198 peticiones equivalentes al 13.6% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

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



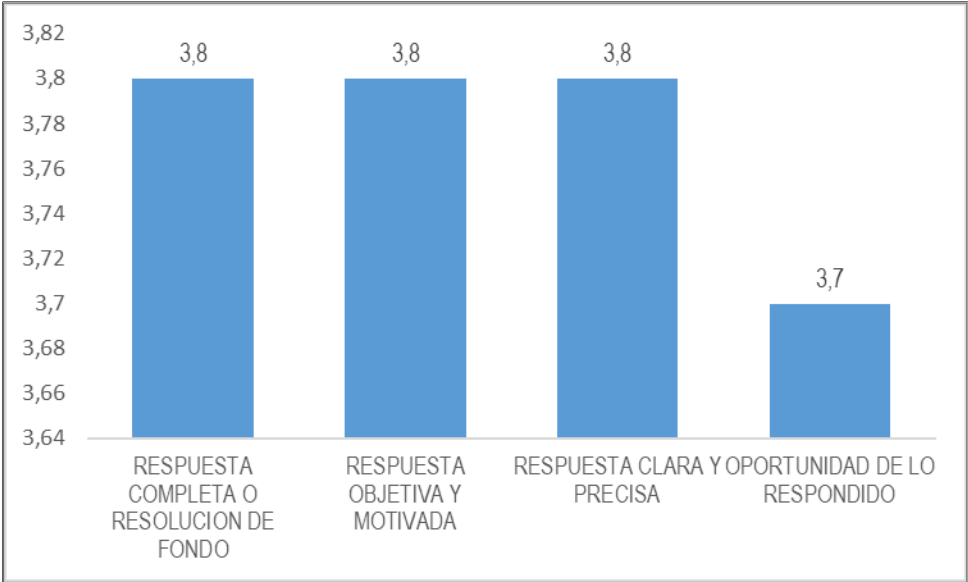
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,5, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,8, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,8 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,3) 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 84 peticiones equivalentes al 35.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre 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 3,8, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,8, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,8 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,7) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DGIRH.

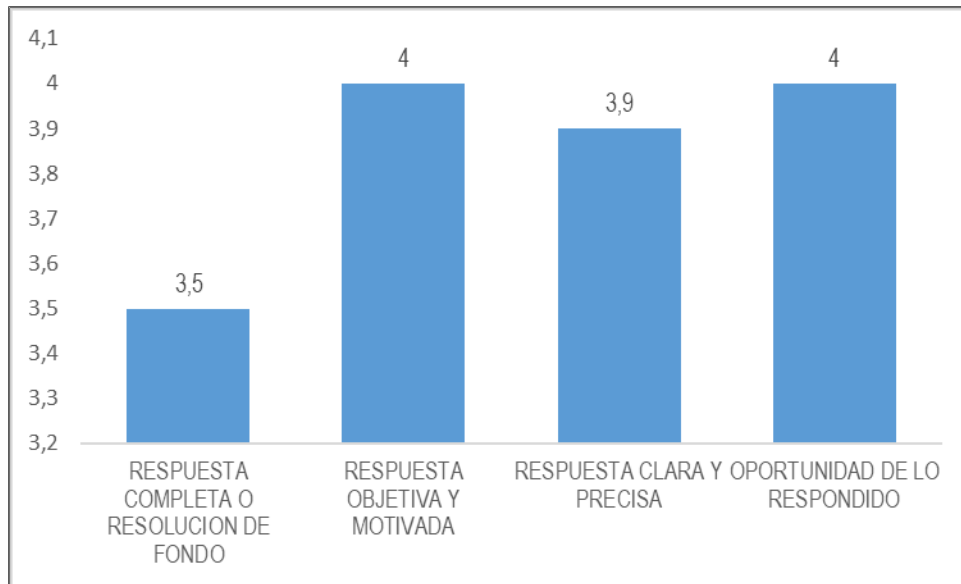
**5.5. Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA**

A la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA, se le realizó la evaluación de la Calidad a 20 peticiones equivalentes al 8.6% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.





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



Fuente: UCGA 2021

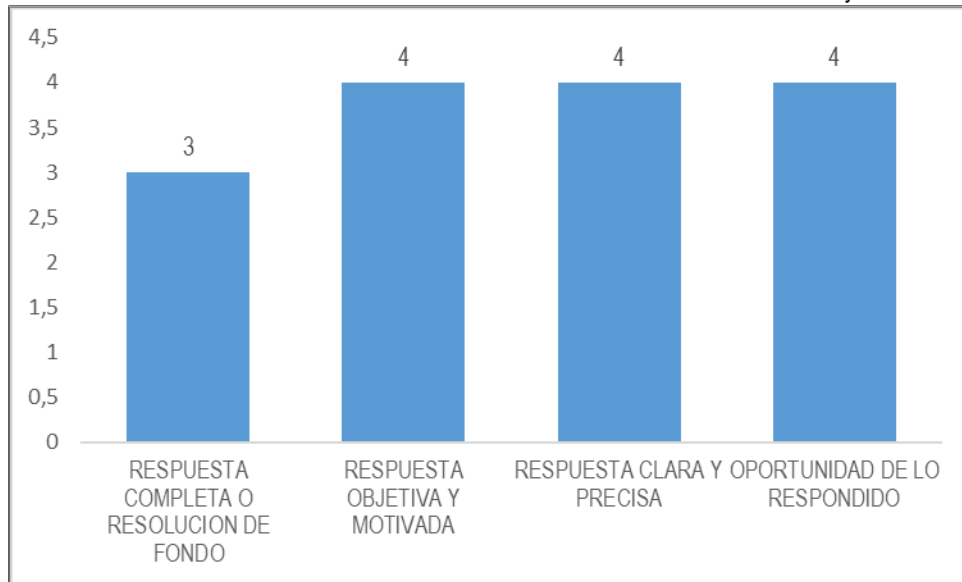
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,5, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.9 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (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 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 4 peticiones equivalentes al 1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

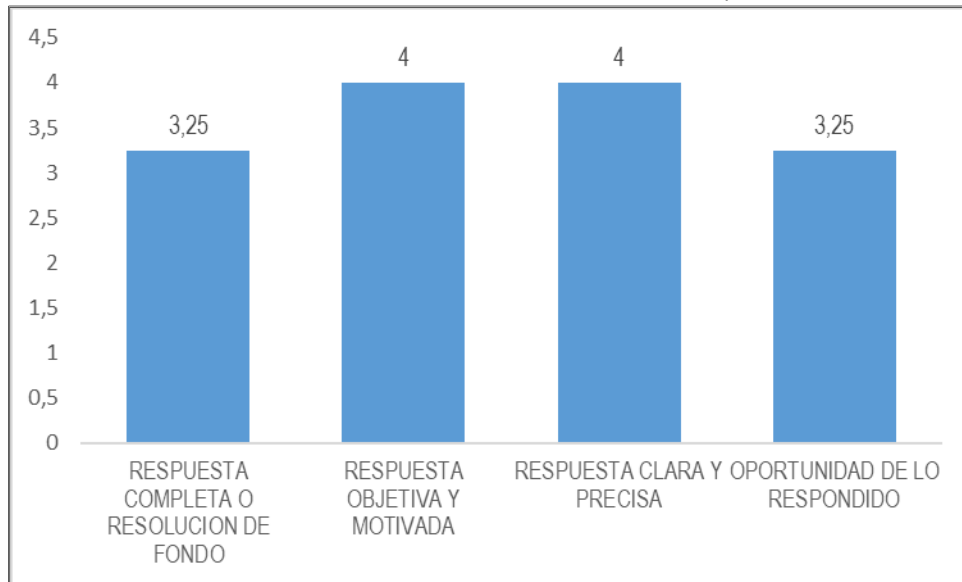
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (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 DCCGR.

### 5.7. Despacho del Ministro

Al Despacho del Ministro, se le realizó la evaluación de la Calidad a 8 peticiones equivalentes al 1.4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

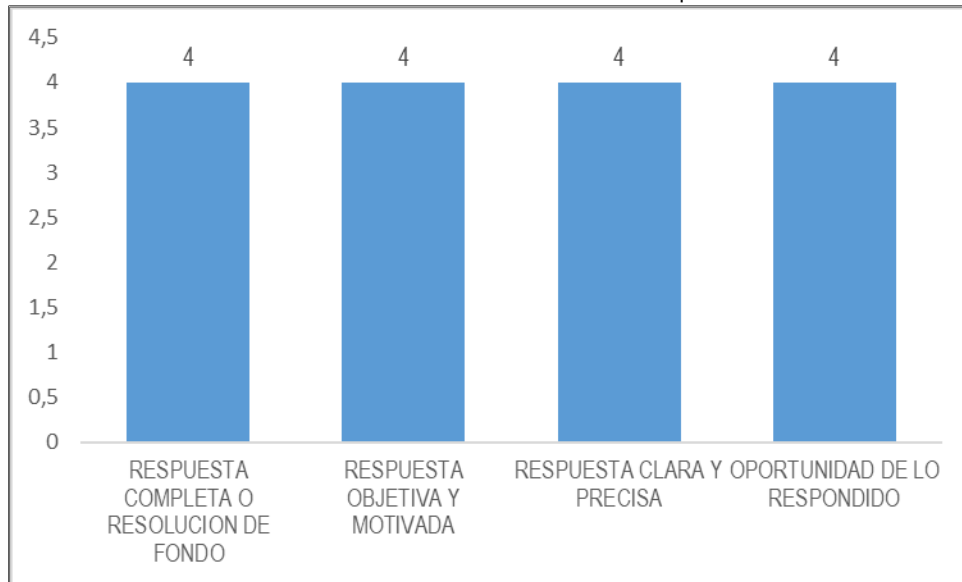
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.25, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3.25) 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 a la dependencia así como también en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Despacho del Ministro.

### 5.8. Grupo de Gestión Documental

Al Grupo de Gestión Documental Administrativos, se le realizó la evaluación de la Calidad a 23 peticiones equivalentes al 4.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



**Gráfico 13.** Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Gestión Documental



Fuente: UCGA 2021

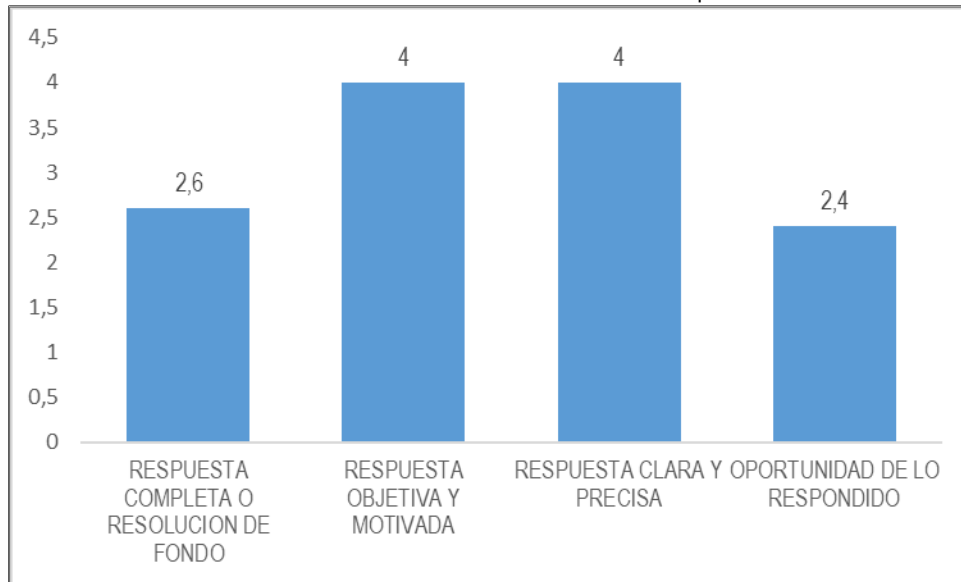
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.9)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

### 5.9. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se le realizó la evaluación de la Calidad a 15 peticiones equivalentes al 3.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



Fuente: UCGA 2021

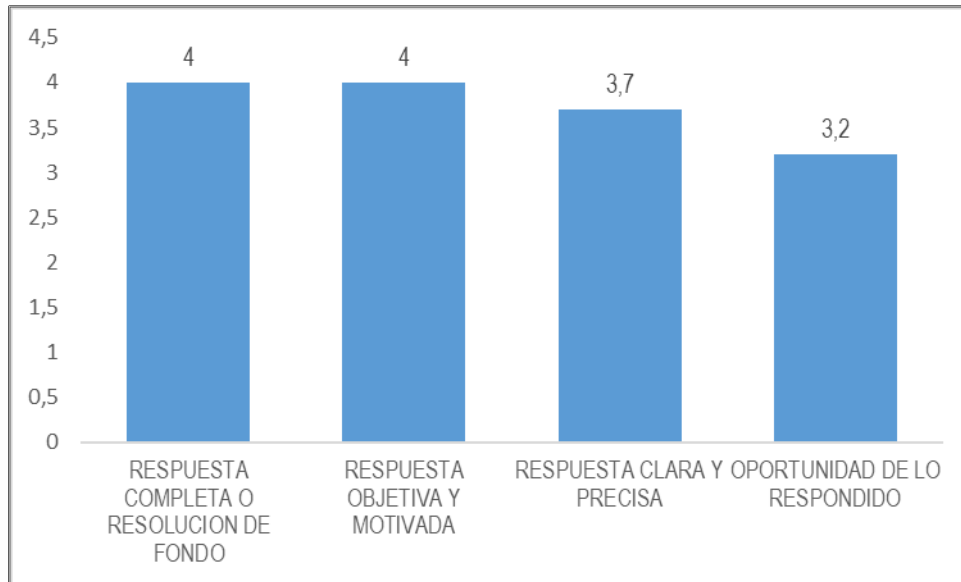
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 2.6, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (2.4) 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 al Grupo de Talento Humano.

#### 5.10. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 29 peticiones equivalentes al 15.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



**Gráfico 15.** Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora de Planeación



Fuente: UCGA 2021

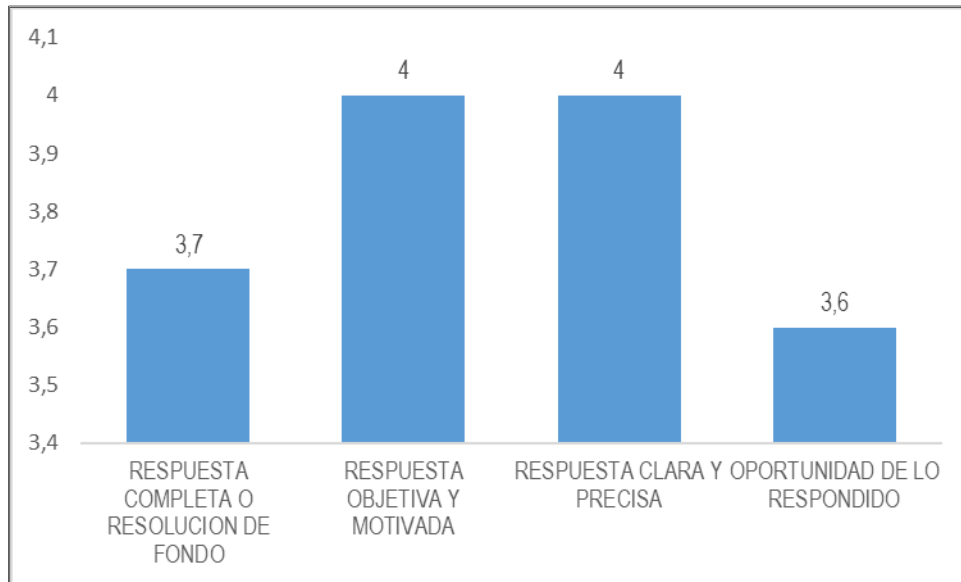
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.7 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,2) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones dando una respuesta con más claridad hacia los ciudadanos y que las respuestas sean contestadas a tiempo

### 5.11. Oficina Asesora Jurídica

A la Oficina Asesora de Planeación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 28 peticiones equivalentes al 20.2% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



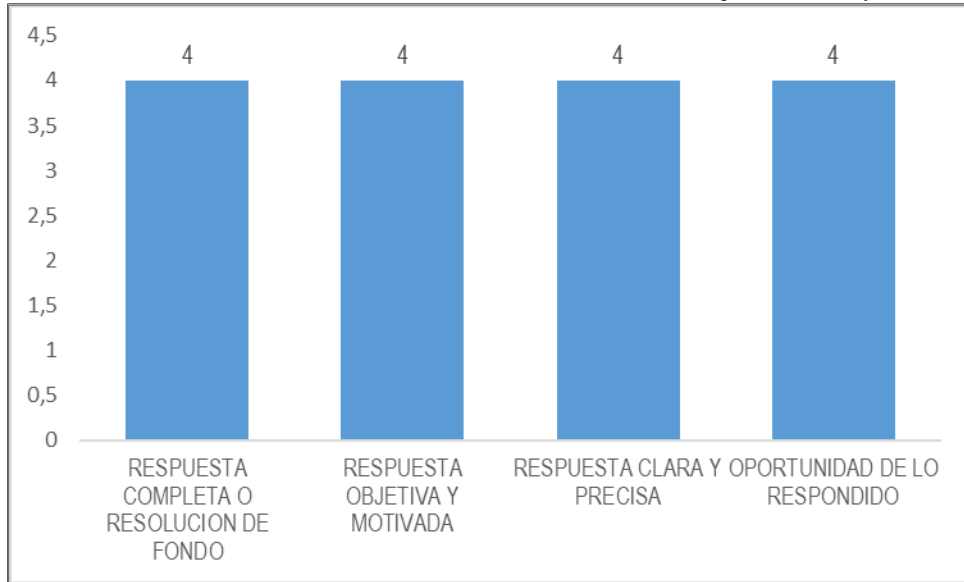
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.7, 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 (3,6) 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

### 5.12. Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

A la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, se le realizó la evaluación de la Calidad a 1 petición equivalente al 1.2% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

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



Fuente: UCGA 2021

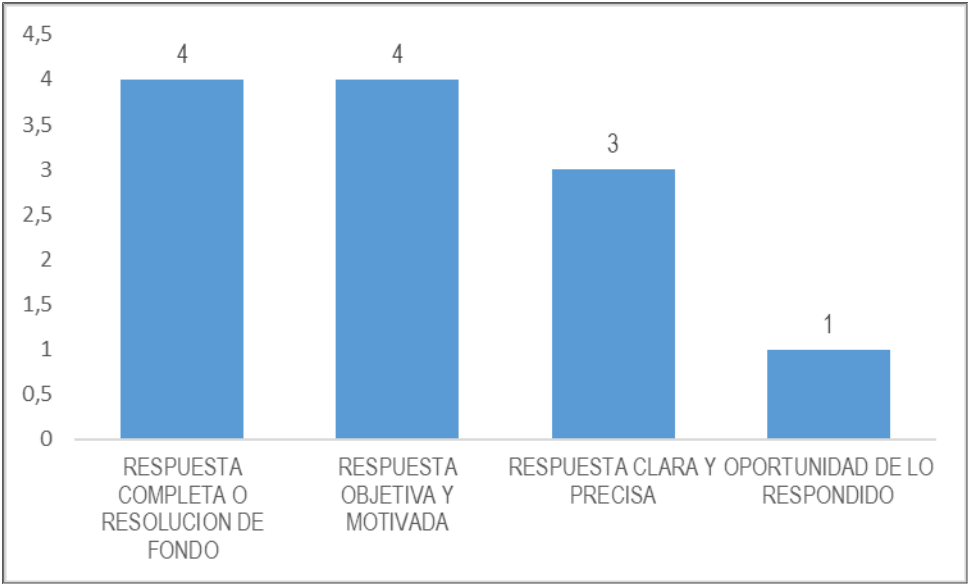
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) se realizó la medición a una sola petición por lo anterior se requiere el apoyo de la dependencia para poder aumentar el grado de calificación y poder establecer una evaluación con un mayor criterio.

### 5.13. 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 4 petición equivalente al 4.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.



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



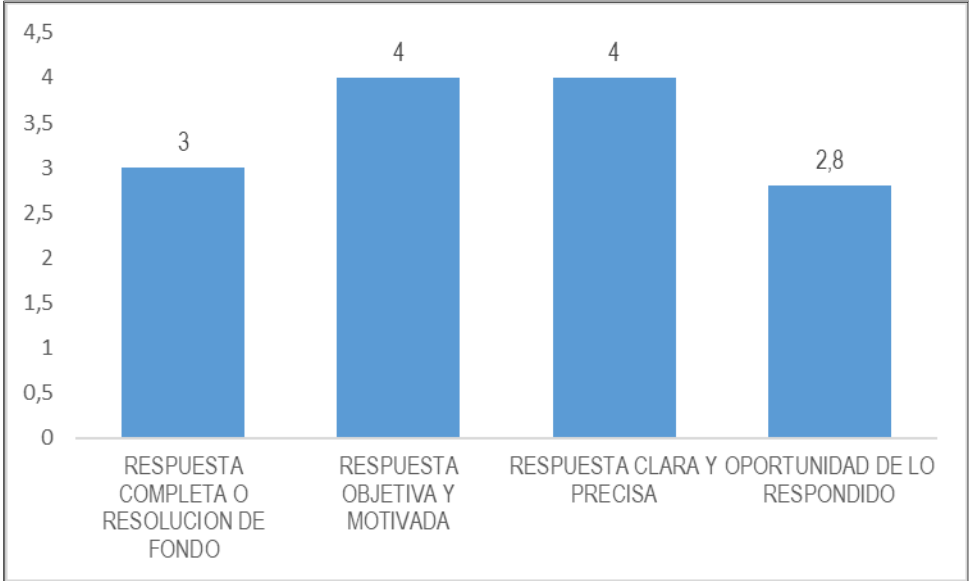
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 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 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (1) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta, y también se requiere trabajar en la respuesta clara y preciso para el ciudadano.

**5.14. Subdirección de Educación y Participación**

A la Subdirección de Educación y Participación, se le realizó la evaluación de la Calidad a 13 peticiones equivalentes al 11.6% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

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



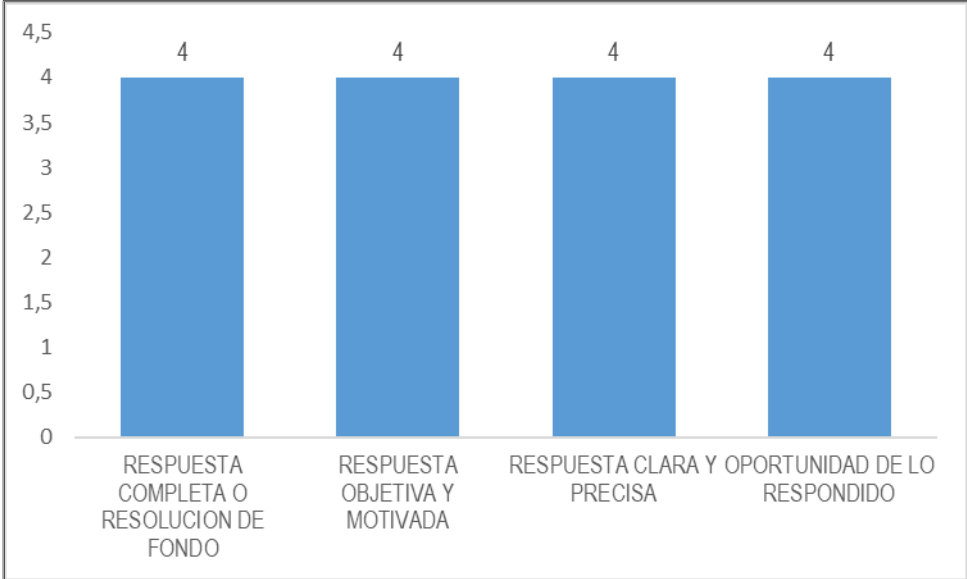
Fuente: UCGA 2021

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, 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 (2.8) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta.

**5.15. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto**

A la Unidad Coordinadora, se le realizó la evaluación de la Calidad a 7 peticiones equivalentes al 70% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre 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.

**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 septiembre al 30 de noviembre de 2021, la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015) se aplicó a 491 PQRSD correspondiente al 9.5% del total de peticiones radicadas en la Entidad (5164) 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 84% de las peticiones evaluadas cumplió los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 16% 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.

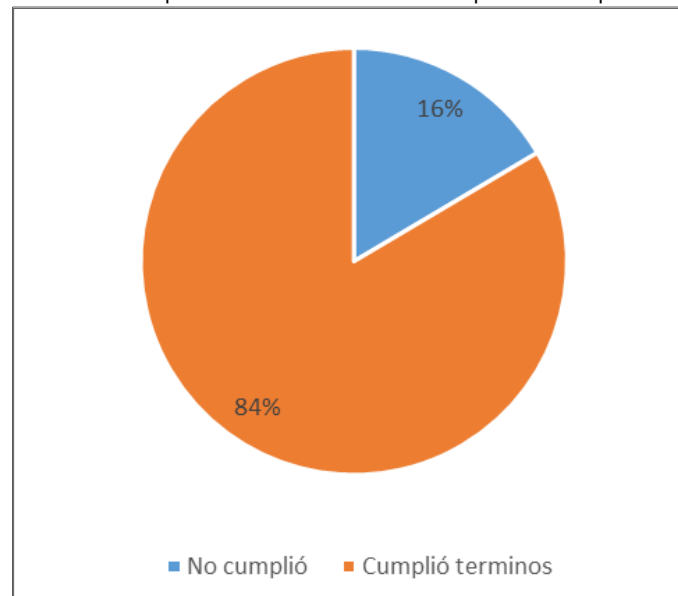


La **Tabla 5** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021.

**Tabla 5.** Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021

DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	7	48	55
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	1	1	2
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	41	157	198
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	6	78	84
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	0	20	20
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	4	4
Grupo de Talento Humano	8	7	15
Grupo de Gestión Documental	0	23	23
Despacho del Ministro	2	6	8
Oficina Asesora de Planeación	7	22	29
Oficina Asesora Jurídica	3	25	28
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	0	1	1
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1	3	4
Subdirección de Educación y Participación	5	8	13
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	0	7	7
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>410</b>	<b>491</b>

**Gráfico 16.** 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.

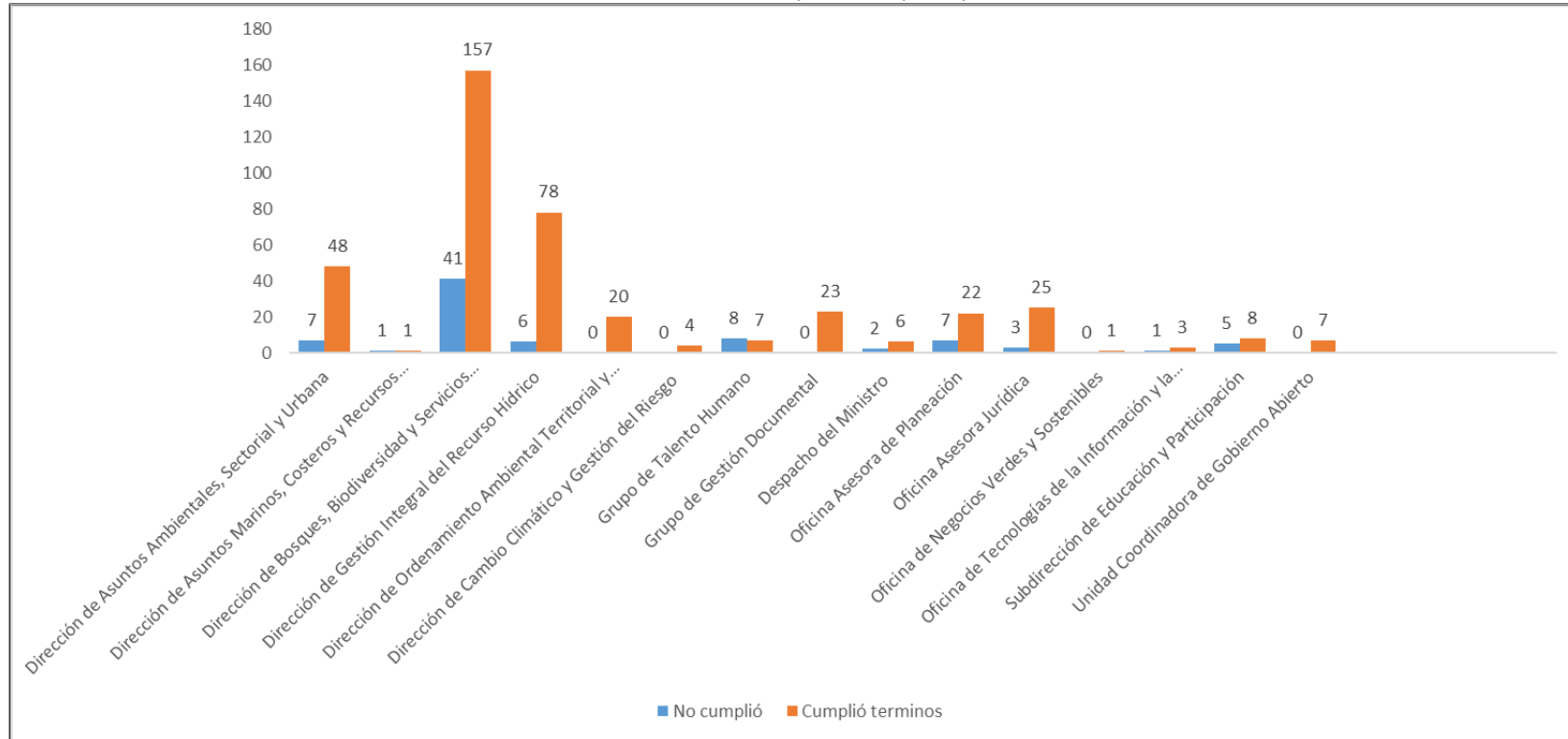
**Tabla 6.** Radicados que no cumplieron los términos de respuesta periodo 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2021

DEPENDENCIA	RADICADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	31708, 31928, 31754, 30525, 36295, 34713, 31928, 31754
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	31504
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	35576, 33189, 31840, 32241, 35945, 40161, 32153, 33839, 31267, 35688, 32920, 31540, 32774, 36692, 33999, 28286, 33773, 30346, 31408, 31876, 31877, 30097, 32433, 31732, 31688, 33189, 33564, 31452, 31516, 35239, 35742, 36675, 40688, 33874, 30534,
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	32765
Grupo de Talento Humano	35499, 26487
Oficina Asesora de Planeación	33112, 32046, 34453, 33112, 35122
Oficina Asesora Jurídica	30196, 32668, 39476, 32489
Subdirección de Educación y Participación	30340, 32854

A continuación , en el **Gráfico 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 septiembre al 30 de noviembre de 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que aún el 16% del total de las respuestas a las PQRSD calificadas (491) 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 17. 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 tercer 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 julio 2021 al 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2021.

N°	DEPENDENCIA	N° MEMORANDO	N° MEMORANDO DE RESPUESTA
1	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4404-3-00139	Correo electrónico 23/11/2021 sin embargo no relacionan la información de acuerdo al memorando.
2	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	4404-3-00140	Correo electrónico 24/11/2021 sin embargo solo enviaron dos documentos relacionados
3	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	4404-3-00141	2200-3-00232
4	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	4404-3-00142	2100-3-1156
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	4404-3-00143	Correo electrónico 19/11/2021
6	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	4404-3-00144	2300-3-00552
7	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	4404-3-00145	3104-3-00099
8	Oficina Asesora de Planeación	4404-3-00152	1200-3-0283
9	Grupo de Comunicaciones	4404-3-00148	NO RESPONDIO
10	Grupo de Contratos	4404-3-00146	4002-3-00618
11	Grupo de Gestión Documental	4404-3-00149	4106-E3-2021-00194
12	Grupo de Servicios Administrativos	4404-3-00150	NO RESPONDIO
13	Grupo de Talento Humano	4404-3-00147	NO RESPONDIO
14	Grupo de Tesorería	4404-3-00151	4104-3-00056
15	Oficina Asesora Jurídica	4404-3-00153	1300-13-000153
16	Oficina de Asuntos Internacionales	4404-3-00154	OAI 1400-3-00110
17	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	4404-3-00155	1100 – 3 – 00359
18	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4404-3-00156	TIC 1500-3-429
19	Secretario General	4404-3-00157	4000-3-0126
20	Subdirección Administrativa y Financiera	4404-3-00158	4100-3-00151
21	Subdirección de Educación y Participación	4404-3-00159	SEP-3110-3-00544



Fuente: UCGA, 2021

Como se evidencia en la **Tabla 7**, no se obtuvo respuesta de todas las dependencias, solo 17 (correspondiente al 80.95%) 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 julio al 30 de septiembre de 2021.

DEPENDENCIA	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NA
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	22	1	18
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	371	152	870
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	69	14	235
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	74	3	164
Oficina Asesora de Planeación	39	2	54
Grupo de Contratos	36	3	8
Grupo de Gestión Documental	388	0	106
Grupo de Tesorería	32	0	0
Oficina Asesora Jurídica	55	7	48
Oficina de Asuntos Internacionales	6	1	0
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	48	3	37
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	29	0	5
Secretario General	4	0	17
Subdirección Administrativa y Financiera	6	0	3
Subdirección de Educación y Participación	37	2	85
<b>TOTAL</b>	<b>1216</b>	<b>188</b>	<b>1650</b>

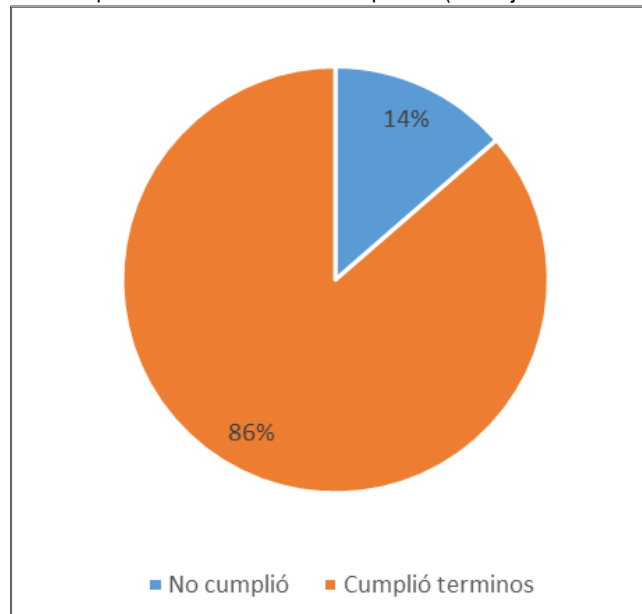
Fuente: UCGA 2021

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 4630 PQRSD relacionadas en la base de datos según lo reportado por las dependencias solo 1404 corresponden a peticiones; de las 1404 peticiones evaluadas en el tercer trimestre del año, 1216 PQRSD (86.3%) presentaron cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y 188 PQRSD (13.6%) 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 incumplimiento 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 18.** Estado de cumplimiento en términos de respuesta (01 de julio al 30 de septiembre de 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 septiembre al 30 de noviembre 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](mailto: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, tarea que realiza el Grupo de Gestión Documental.

No todas las dependencias enviaron la información al correo [respuestaspqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestaspqrsd@minambiente.gov.co) creado por la UCGA para realizar la aplicación de la metodología de medición en ausencia de un gestor de correspondencia; de igual forma se evidenció envío incompleto de la información, dificultando la aplicación de la metodología de calidad y oportunidad, permitiendo evaluar exclusivamente las dependencias que remitieron información.

El cambio de proveedor de servicios de correo electrónico (Gmail a Outlook) ocurrido en el mes de octubre de la presente vigencia generó reprocesos, asociadas a fallas e inconsistencia en la migración de información, debido a este incidente, la UCGA envió correo electrónico masivo el día 10 de noviembre de 2021 solicitando a las dependencias la remisión de respuestas a las PQRSD, sin embargo, no todas las dependencias realizaron la gestión correspondiente.

En la medición del cumplimiento de los términos de respuesta correspondiente a la cuarta medición del año 2021, 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, Grupo de Comunicaciones y Grupo de Servicios Administrativos no respondieron los memorandos ni enviaron información que permitiera aplicar la metodología de medición de calidad y oportunidad, razón por la cual no presenta información en el presente informe. Por otra parte, El Despacho del Ministro y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana en la información que remitieron a la UCGA no relacionaron las peticiones y respuesta, tal como fue requerido por la UCGA en las comunicaciones remitidas, por esta razón el presente informe no reporta información de gestión.

## 9. Recomendaciones

La UCGA recomienda que la información del control de las peticiones asignadas a la dependencia sea realizada por personal de planta, para asegurar la continuidad en el 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 las dependencias para la remisión en la de información cuando sea requerida, relacionando las peticiones y respuestas y especificando número de radicado de la petición, fecha de radicación, número de 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 [respuestapqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestapqrsd@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