

**INFORME FINAL DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD**

(01 de diciembre de 2020 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 .....   | 3  |
| 2.     | Muestra a evaluar .....                                   | 5  |
| 3.     | Suministro de información.....                            | 6  |
| 4.     | Medición de calidad .....                                 | 7  |
| 4.1.   | Medición de calidad respuesta a peticiones.....           | 7  |
| 4.1.1. | Respuesta completa o resolución de fondo.....             | 7  |
| 4.1.2. | Respuesta objetiva y motivada.....                        | 8  |
| 4.1.3. | Respuesta clara y precisa .....                           | 9  |
| 4.1.4. | Integridad en la respuesta .....                          | 10 |
| 5.     | Medición de oportunidad.....                              | 11 |
| 6.     | Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta..... | 15 |
| 7.     | Conclusiones.....   | 16 |
| 8.     | Recomendaciones .....                                     | 17 |
| 9.     | Información adicional .....                               | 18 |



**INFORME FINAL DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(01 de diciembre de 2020 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.<br>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.<br>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. |



| N° | CRITERIO DE EVALUACIÓN       | DESCRIPCIÓN  |
|----|------------------------------|--|
| 3  | RESPUESTA CLARA Y PRECISA    | La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a).<br>La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.   |
| 4  | OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO | La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD.<br>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.<br>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**:

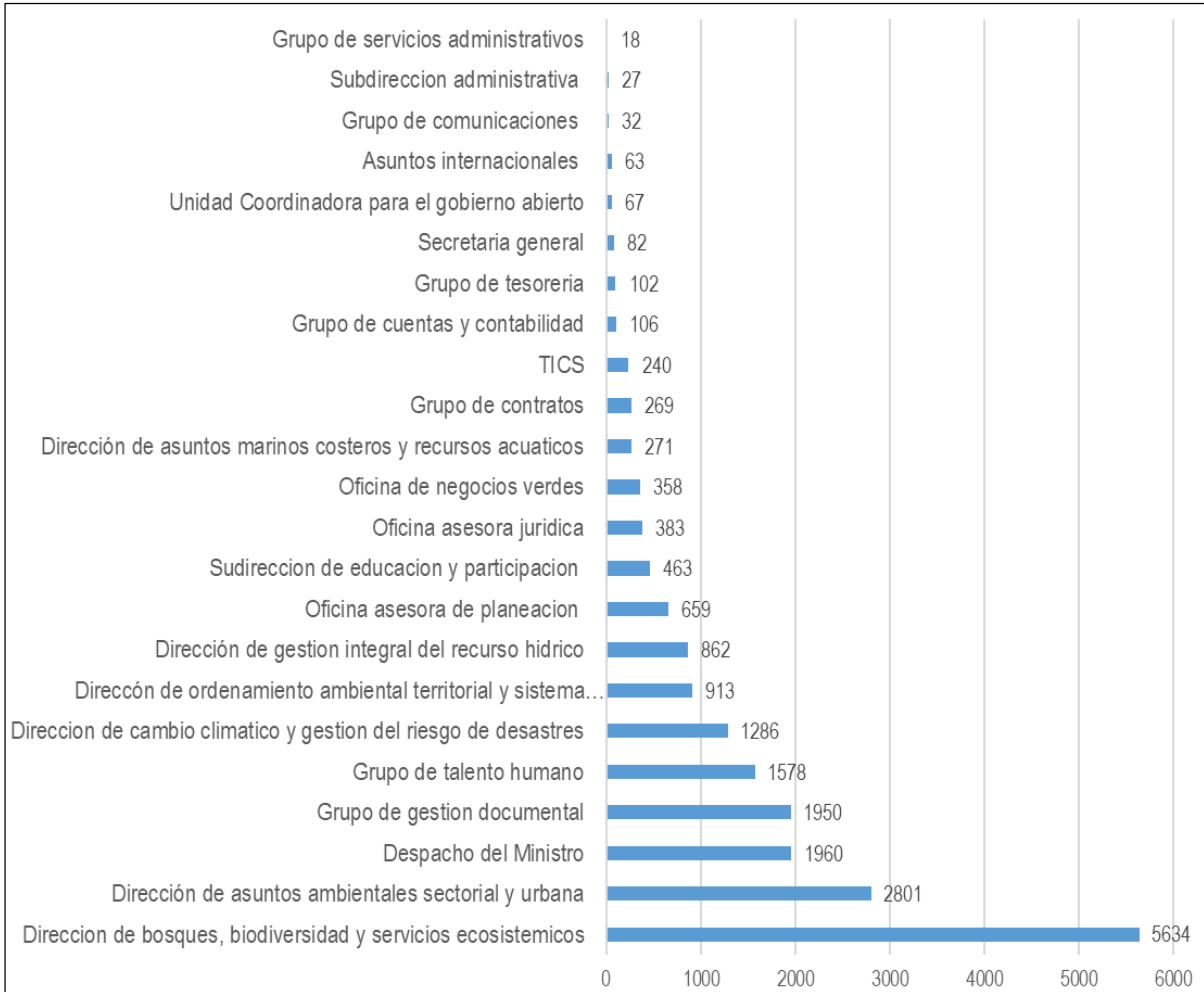
**Tabla 2** Criterios de calificación medición de calidad.

| N° | CRITERIO DE EVALUACIÓN                   | PORCENTAJE DE PONDERACIÓN                  | FACTORES DE CALIFICACIÓN  | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO   |
|----|--|--|---|--|
| 1  | RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO | 40%  | <b>Calificaciones:</b><br><br><b>4.</b> La respuesta cumple con el criterio a evaluar.<br><br><b>3.</b> Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora.<br><br><b>2.</b> No cumple con los requisitos mínimos, según la norma<br><br><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 diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021 ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 20124 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionan fueron la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (5634), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (2801), en tercer lugar, aparece el Despacho del Ministro con (1960) 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 2820 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2020 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   | PQRSD        | MUESTRA<br>EVALUADA EN LA<br>PLANILLA DE<br>MEDICION | PORCENTAJE |
|--|--------------|--|------------|
| DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS                      | 5634         | 634  | 11.2%      |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA                               | 2801         | 318  | 11.3%      |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL  | 1950         | 422  | 21.6%      |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO  | 1578         | 252  | 15.9%      |
| DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO                                 | 1286         | 114  | 8.8%       |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO                                  | 862          | 260  | 30.1%      |
| DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL –SINA | 913          | 163  | 17.8%      |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  | 659          | 118  | 17.9%      |
| SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN  | 463          | 84   | 18.14%     |
| OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES   | 358          | 113  | 31.56%     |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA   | 383          | 106  | 24.67%     |
| GRUPO DE CONTRATOS   | 269          | 51   | 18.95%     |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS                        | 271          | 43   | 15.86%     |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN                         | 240          | 33   | 13.7%      |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 18           | 2  | 11.1%      |
| UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO  | 67           | 25   | 37.3%      |
| DESPACHO DEL MINISTRO  | 1960         | 80   | 4%         |
| SECRETARÍA GENERAL   | 82           | 2  | 2.4%       |
| GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD  | 106          | 0  | 0%         |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES   | 63           | 0  | 0%         |
| GRUPO DE TESORERÍA   | 102          | 0  | 0%         |
| GRUPO DE COMUNICACIONES  | 32           | 0  | 0%         |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA   | 27           | 0  | 0%         |
| <b>Total</b>   | <b>20124</b> | <b>2820</b>  | <b>14%</b> |

Fuente: UCGA, 2021

La muestra total evaluada fue del 14% (2820 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](mailto: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 implementó el teletrabajo, con el objeto de dar continuidad a la totalidad de servicios; este



hecho dificultó la consecución de la información que permite evaluar la calidad de las respuestas. En consecuencia, la UCGA dispuso 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 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% de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2020 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 conforma a lo establecido en la **Tabla 2**.

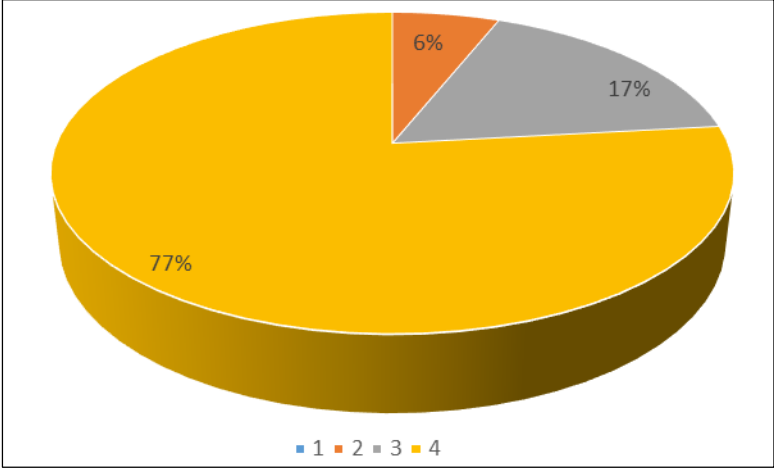
##### 4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

###### 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 2820 peticiones evaluadas, el 77% (2171 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 17% (479 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 6% (169 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**

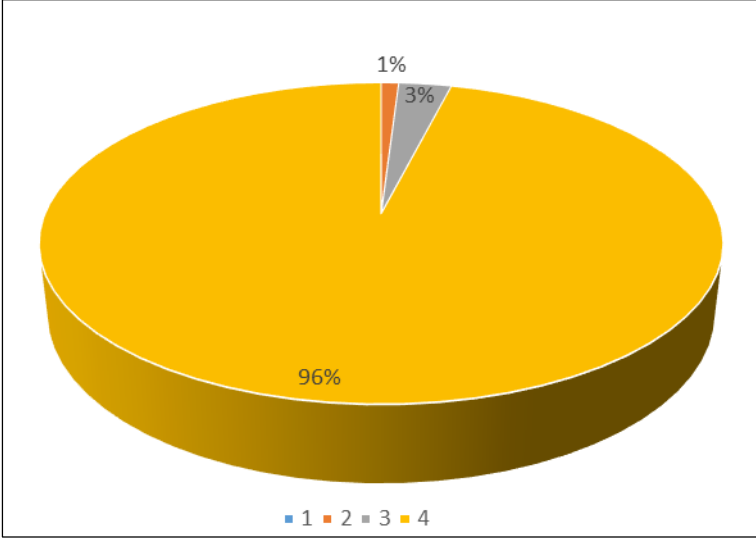
La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

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 96% (2707 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 3% (84 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario y el 1% (28 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

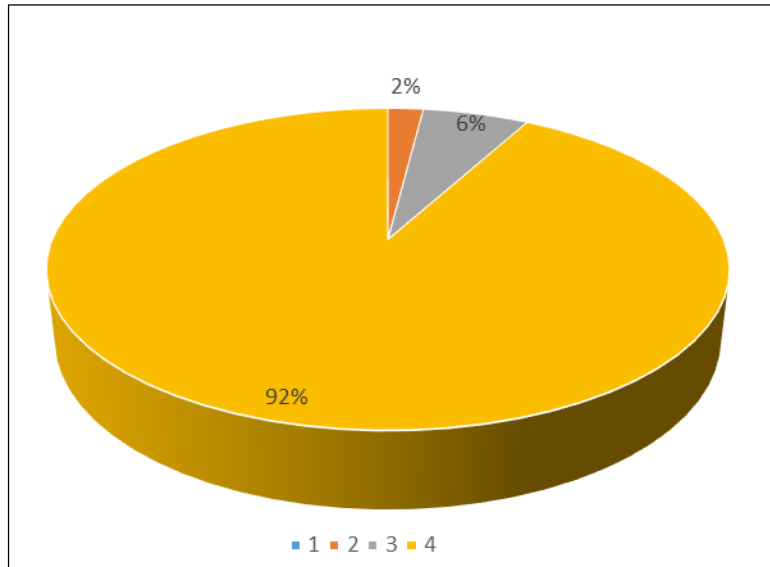
**4.1.3. Respuesta clara y precisa**

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 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 92% (2594 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 6% (169 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 2% (56 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   | 34                              |
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana                                | 36                              |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistemicos                       | 24                              |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo                                  | 9                               |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico                                   | 101                             |
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos                         | 6                               |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA | 75                              |
| Grupo de Gestión Documental   | 396                             |
| Oficina asesora de Planeación   | 1                               |
| Oficina Asesora Jurídica  | 15                              |
| Subdirección de Educación y Participación   | 34                              |
| Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto   | 14                              |
| Grupo de Talento Humano   | 7                               |
| Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación                          | 1                               |
| Grupo de Contratos  | 12                              |

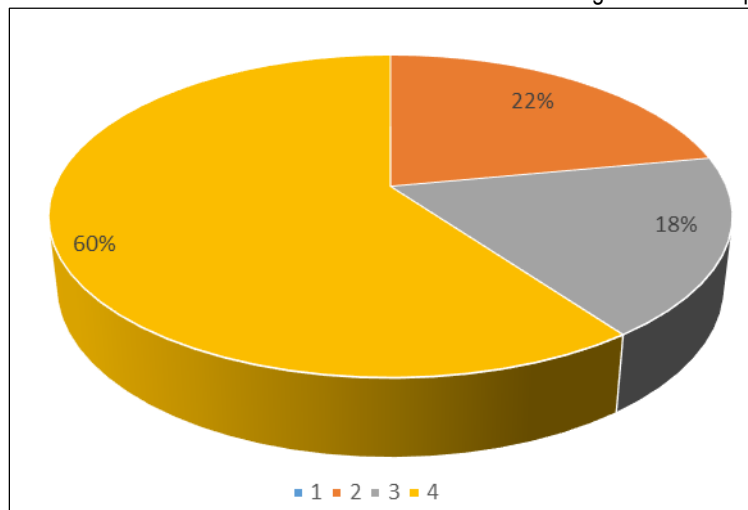


| Dependencia   | Número de radicados trasladados |
|---------------|---------------------------------|
| Total general | 765                             |

Fuente: UCGA 2021

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra, permite ver que el 60% (459 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 18% (137 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 22% (168 PQRSD) presentaron incumplimiento según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. El **Grafico 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.

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



Fuente: UCGA 2021

## 5. 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 diciembre de 2020 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 2820 PQRSD correspondiente al 14% del total de peticiones radicadas en la Entidad (20124) 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 **Grafico 6**, 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 cumplieron 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.

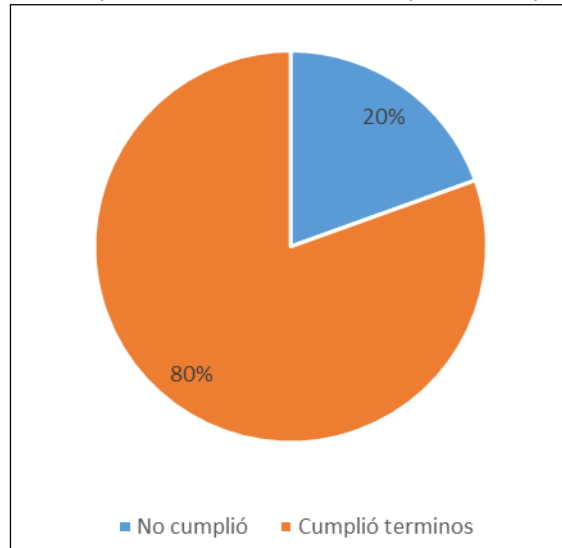
La **Tabla 5** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021.

**Tabla 5.** Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021

| DEPENDENCIA   | NO CUMPLE  | CUMPLE      | TOTAL       |
|---|------------|-------------|-------------|
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana                                | 74         | 244         | 318         |
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos                         | 19         | 24          | 43          |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos                       | 116        | 518         | 634         |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico                                   | 32         | 228         | 260         |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA | 20         | 143         | 163         |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo                                  | 69         | 45          | 114         |
| Grupo de Contratos  | 16         | 35          | 51          |
| Grupo de Talento Humano   | 98         | 154         | 252         |
| Grupo de Gestión Documental   | 4          | 418         | 422         |
| Despacho del Ministro   | 22         | 58          | 80          |
| Oficina Asesora de Planeación   | 19         | 99          | 118         |
| Oficina Asesora Jurídica  | 21         | 85          | 106         |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles  | 17         | 96          | 113         |
| Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación                          | 4          | 29          | 33          |
| Subdirección de Educación y Participación   | 19         | 65          | 84          |
| Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto   | 0          | 25          | 25          |
| Secretaría General  | 0          | 2           | 2           |
| Grupo de Servicios Administrativos  | 0          | 2           | 2           |
| <b>Total general</b>  | <b>550</b> | <b>2270</b> | <b>2820</b> |



**Gráfico 6.** Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas

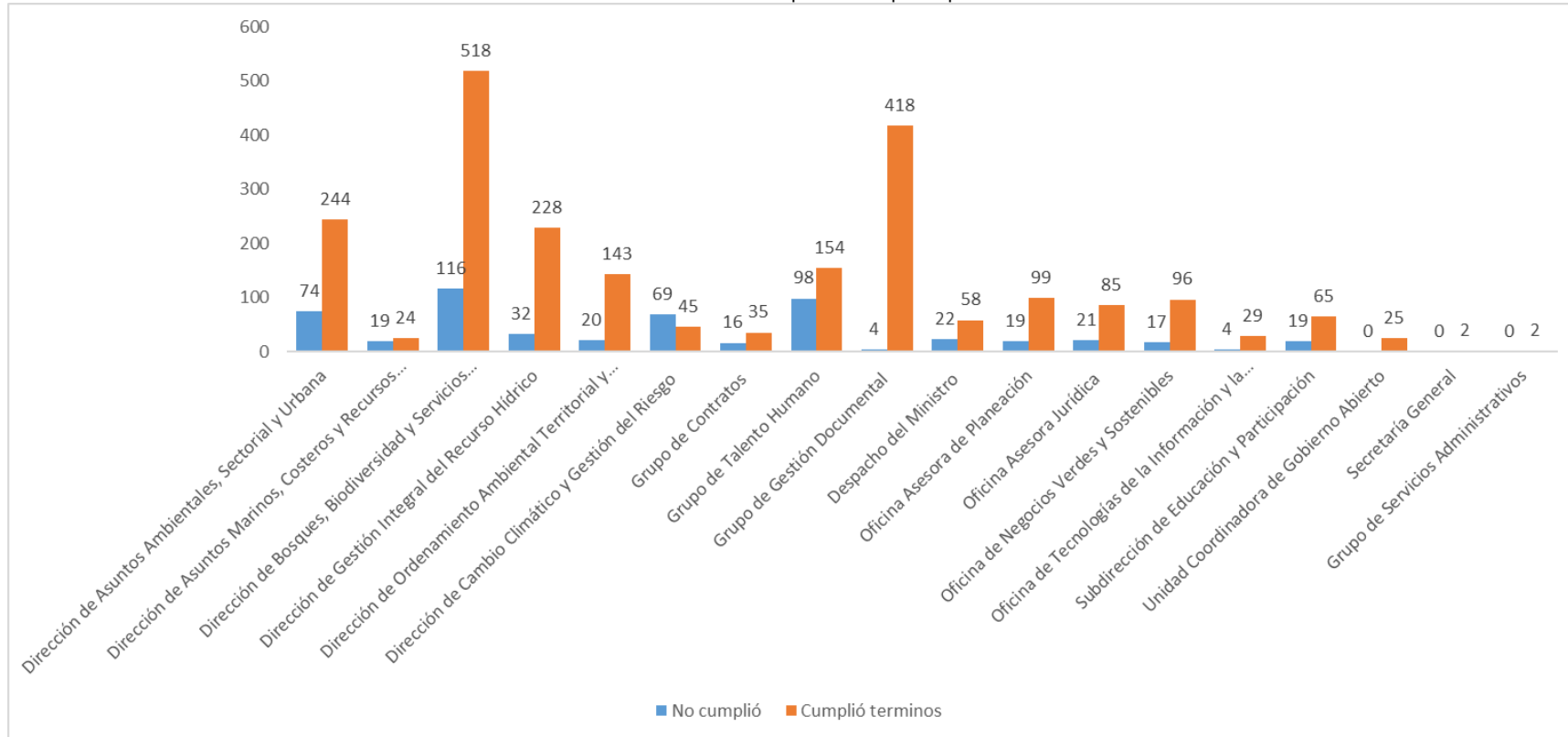


Fuente: UCGA 2021

A continuación , en el **Gráfico 7** 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 diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que aún el 20% del total de las respuestas a las PQRSD calificadas (2820) 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 7. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2021



## 6. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

La UCGA solicitó a las dependencias del Ministerio las respuestas a las solicitudes asignadas durante (1 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2021), 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; 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”*

La **Tabla 6** 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 6.** Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de enero al 30 de septiembre e 2021)

| DEPENDENCIA   | CUMPLIÓ     | NO CUMPLIÓ | NA          |
|---|-------------|------------|-------------|
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos                         | 79          | 9          | 106         |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos                       | 979         | 411        | 3130        |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo                                  | 133         | 93         | 757         |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA | 270         | 11         | 570         |
| Oficina Asesora de Planeación   | 110         | 9          | 150         |
| Grupo de Contratos  | 106         | 22         | 74          |
| Despacho del Ministro   | 10          | 0          | 201         |
| Grupo de Gestión Documental   | 1162        | 0          | 605         |
| Grupo de Tesorería  | 72          | 0          | 7           |
| Oficina Asesora Jurídica  | 140         | 17         | 155         |
| Oficina de Asuntos Internacionales  | 95          | 2          | 0           |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles  | 144         | 12         | 128         |
| Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación                          | 71          | 1          | 16          |
| Secretario General  | 13          | 1          | 53          |
| Subdirección Administrativa y Financiera  | 17          | 4          | 9           |
| Grupo de Servicios Administrativos  | 7           | 2          | 15          |
| Grupo de Talento Humano   | 663         | 2          | 15          |
| Subdirección de Educación y Participación   | 116         | 19         | 114         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4187</b> | <b>615</b> | <b>6105</b> |

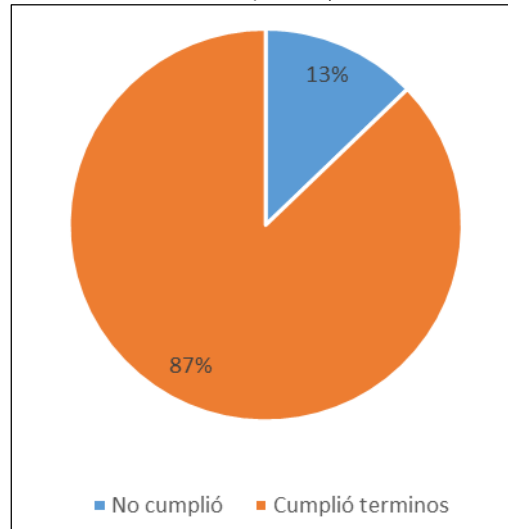
Fuente: UCGA 2021

A partir de los memorandos recibidos por la UCGA, se identificaron falencias en la tipificación y direccionamiento de peticiones, por lo anterior se realizó el reporte de estas condiciones al Grupo de Gestión Documental mediante Memorando No. 4404-3-00074; con el fin de aplicar acciones de mejora al proceso de radicación, tipificación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se radican en la Entidad. La **Tabla** presenta



el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias correspondiente al periodo comprendido entre (1 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2021) de acuerdo con la información suministrada en cada uno de los memorandos recibidos por la UCGA, se 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

**Gráfico 8.** Estado de cumplimiento en términos de respuesta (1 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2021)



Fuente: UCGA 2021

## 7. Conclusiones

La tarea de aplicación de la metodología de medición en calidad a las respuestas a peticiones que establece el Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible permitió identificar las falencias y fortalezas, según la muestra evaluada por el Ministerio en la gestión de peticiones durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2020 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 y los lineamientos definidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020 establecidos por la declaratoria del estado de emergencia por ocasión de la pandemia por el Covid 19.

La ausencia de un gestor de correspondencia dificulta la gestión, control y seguimiento de peticiones en la Entidad, donde no se permite la medición del 100% de las PQRSD y dificulta la relación del personal que responde para realizar las acciones correspondientes.

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 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 por parte del Grupo de Gestión Documental.

En el transcurso del año y a pesar de las reiteradas comunicaciones no todas las dependencias enviaron la información al correo [respuestaspqrsd@minambiente.gov.co](mailto: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, se evidenció errores en el registro de información de la base de datos y fallas en la tipificación y asignación de las peticiones.

A pesar del escenario de virtualidad que generó la declaratoria del estado de emergencia por ocasión de la pandemia por el Covid 19, se pudo realizar la medición a un 14% de las peticiones, aumentando el porcentaje en relación al año anterior.

## 8. Recomendaciones

La UCGA recomienda que la información del control de las peticiones asignadas a la dependencia sea realizado 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 generó la declaratoria del estado de emergencia por ocasión de la pandemia por el Covid 19.

El personal responsable de proyectar respuesta en áreas misionales 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)

## 9. Información adicional

En relación a los requerimientos dados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto permite precisar la siguiente información:

- Número de solicitudes recibidas

En relación a la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental donde 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) el número de solicitudes recibidas por la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre es de 17.394

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo a la medición de calidad y oportunidad realizada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto donde se evaluó el 14% de las solicitudes allegadas a la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2020 y el 30 de noviembre de 2021, se pudo establecer de acuerdo al criterio de calificación “integridad en la respuesta” que de las 2820 PQRSD calificadas se realizaron 765 traslados por competencia de acuerdo a la información suministrada por las dependencias, sin embargo por no contar con un gestor de correspondencia no se puede tener conocimiento del total de solicitudes trasladadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

- Tiempo de respuesta de cada solicitud

El tiempo de respuesta de las solicitudes se evidencia en la **Tabla 5** y **Tabla 6** donde se relaciona la oportunidad de lo respondido de acuerdo a la información suministrada por cada una de las dependencias a lo solicitado por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mediante memorandos y a través del correo [respuestaspqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestaspqrsd@minambiente.gov.co), sin embargo por no contar con un gestor de correspondencia no se puede tener conocimiento del tiempo de respuesta de todas las solicitudes.



- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto no tiene las herramientas ni la facultad para establecer la cantidad de solicitudes a las que se le negó el acceso a la información, sin embargo, en el criterio “respuesta objetiva y motivada” establecido en la guía de medición de calidad y oportunidad se puede identificar que de acuerdo a la muestra evaluada (14%) la mayoría de las peticiones a las que se le realizó la medición cumplen con este criterio teniendo un porcentaje del 92% con calificación de 4 donde se establece que la mayoría de las respuestas a las peticiones ofrecen razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

- Peticiones presentadas por menores de edad

Por no contar con un gestor de correspondencia y ya que la base de datos (en Excel) suministrada por el Grupo de Gestión Documental no cuenta con la clasificación de este tipo de persona, no se puede establecer el número de peticiones presentadas por menores de edad,

- Peticiones presentadas por periodistas

Por no contar con un gestor de correspondencia y ya que la base de datos (en Excel) suministrada por el Grupo de Gestión Documental no cuenta con la clasificación de este tipo de persona, no se puede establecer el número de peticiones presentadas por periodistas.

Atentamente,

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

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