

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
(01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022)
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.....	7
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	9
5.	Medición de calidad por dependencia.....	10
5.1.	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	11
5.2.	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.....	11
5.3.	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico.....	12
5.4.	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA.....	13
5.5.	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	13
5.6.	Despacho del Ministro.....	14
5.7.	Grupo de Gestión Documental.....	15
5.8.	Grupo de Talento Humano	15
5.9.	Oficina Asesora de Planeación	16
5.10.	Oficina Asesora Jurídica	17
5.11.	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.....	18
5.12.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	18
5.13.	Subdirección de Educación y Participación.....	19
5.14.	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	20
6.	Medición de oportunidad.....	20
7.	Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	24
8.	Seguimiento en términos de respuesta por medio de la base de datos de envió	26
9.	Conclusiones.....	26
10.	Recomendaciones	28



**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
GOBIERNO ABIERTO
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022)**

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 1**.

Tabla 2. Criterios de calificación medición de calidad.

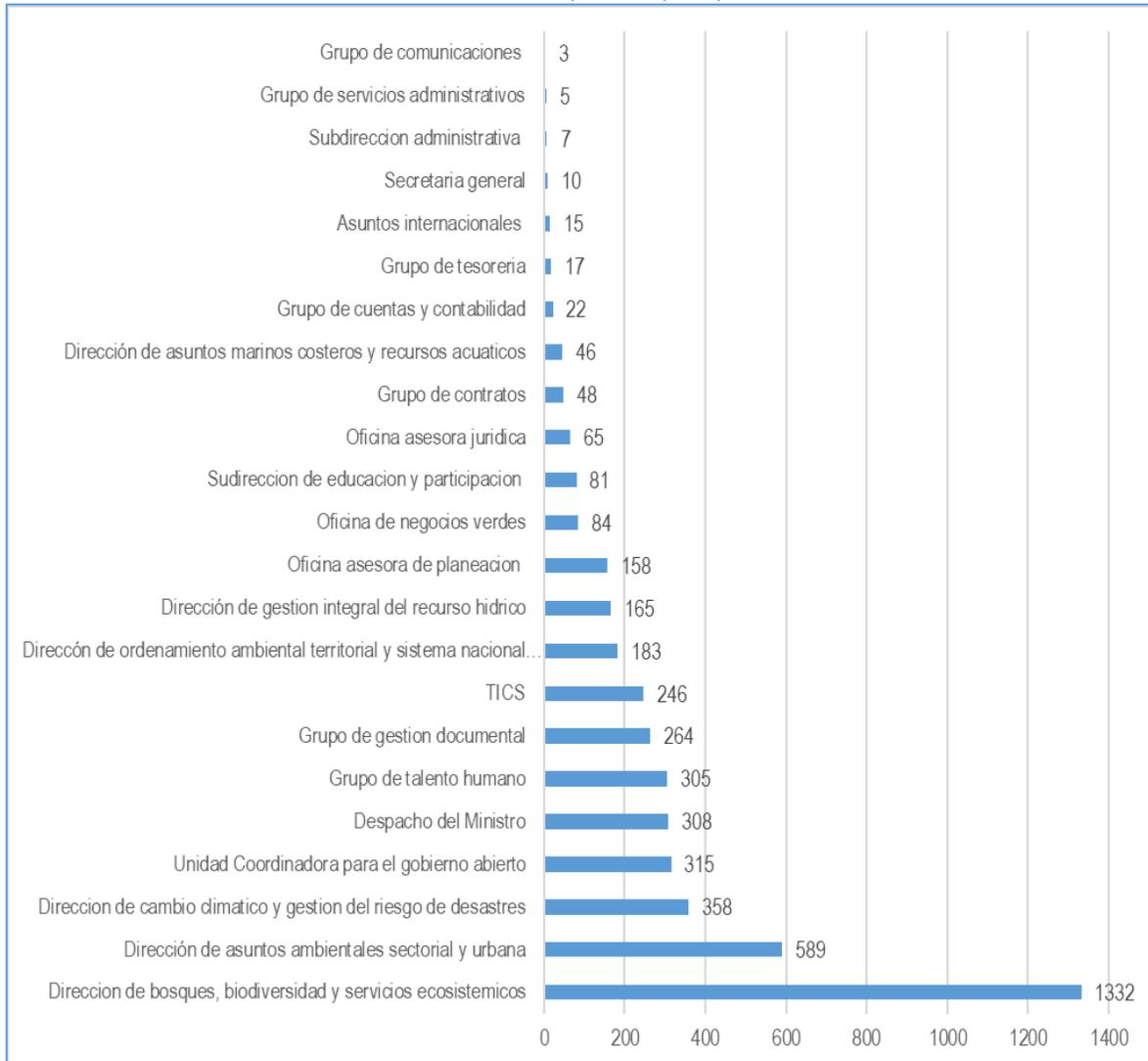
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple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

Fuente: UCGA 2021

Para el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 4626 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo fueron, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1332), seguido por la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana (589), en tercer lugar, aparece la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres con (358) PQRSD. La información de distribución en la gestión de peticiones se presenta en el ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..



Gráfico 1. Distribución de peticiones por dependencias



Fuente: UCGA, tomado de base de datos GGD 2022

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 administro el Grupo de Gestión Documental hasta el 20 de enero de 2022, a partir del 21 de enero de 2022 la Unidad Coordinadora tomo el control de la gestión de las PQRSD que ingresan a la Entidad.

2. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora realizó la evaluación en calidad a 1003 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022, 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.



Tabla 3. Muestra evaluada por dependencias

DEPENDENCIAS	PQRS	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICION	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	1332	302	22,7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA	589	69	11,7%
DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO	358	48	13,4%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO	165	43	26,1%
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL –SINA	183	81	44,3%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	264	115	43,6%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	305	69	22,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	158	53	33,5%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	81	22	27,2%
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES	84	41	48,8%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	65	29	44,5%
UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	315	96	30,5%
DESPACHO DEL MINISTRO	308	24	7,8%
GRUPO DE CONTRATOS	48	4	8,3%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	246	7	2,8%
SECRETARÍA GENERAL	10	0	0%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD	22	0	0%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	15	0	0%
GRUPO DE TESORERÍA	17	0	0%
GRUPO DE COMUNICACIONES	3	0	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS	46	0	0%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	0	0%
Total	4626	1003	21,7%

Fuente: UCGA, 2022

La muestra total evaluada fue del 21.7% (1003 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 tal como requirió la UCGA mediante correo electrónico enviado el día 10 de noviembre de 2021 e instrucción dada en comunicaciones y reuniones sostenidas con las secretarías de cada una de las dependencias.



3. Suministro de información

La Unidad Coordinadora 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 y respuestapqrsd@minambiente.gov.co permitiendo que las dependencias enviaran las peticiones y sus respuestas.

Infortunadamente la totalidad de información de peticiones y respuestas no fue enviada al correo 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 UCGA realizó la medición en calidad al 21.7%% de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022. 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

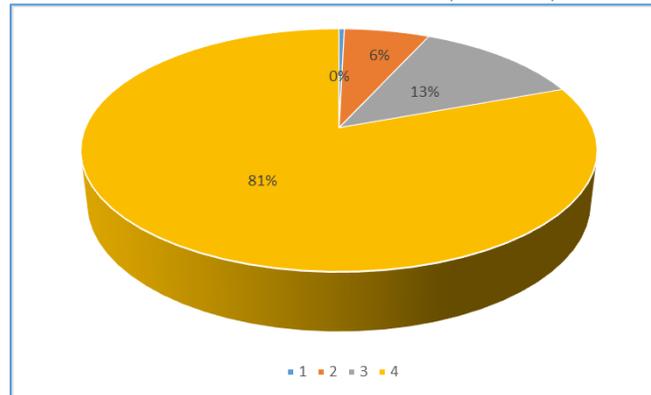
4.1.1. Respuesta completa o resolución de fondo

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 1003 peticiones evaluadas, el 81% (809 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 13% (126 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 6% (64 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 2022

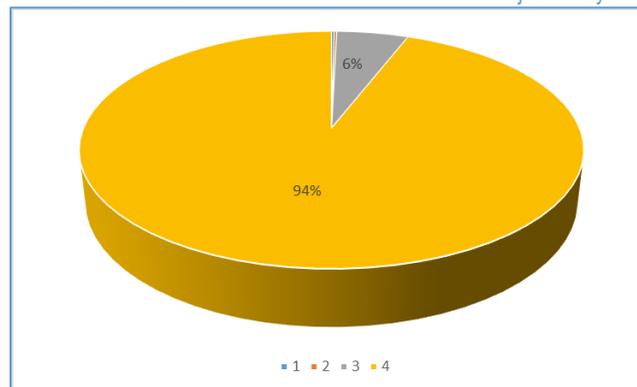
4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al petionario(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 94% (944 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 6% (59 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al petionario. 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 2022

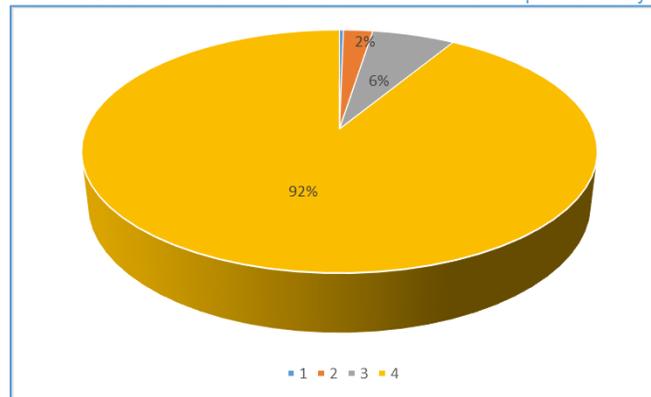


4.1.3. Respuesta clara y precisa

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 petitionario. 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% (916 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 6% (62 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 2% (25 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 2022

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	7
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	4
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	10
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	4
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	13
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	34

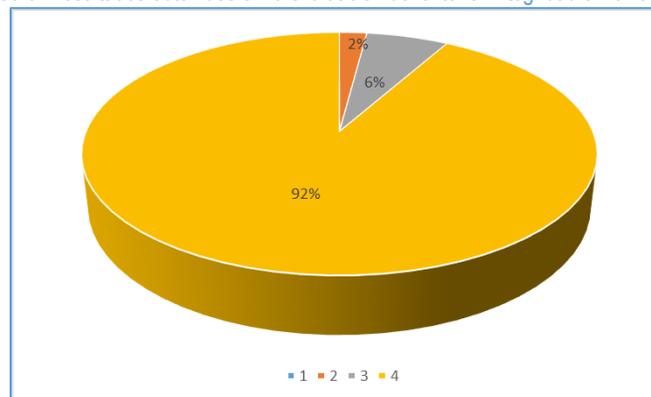


Dependencia	Número de radicados trasladados
Grupo de Gestión Documental	115
Oficina asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	5
Subdirección de Educación y Participación	1
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	96
Grupo de Talento Humano	3
Total general	293

Fuente: UCGA 2022

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 92% (269 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 6% (18 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 2% (6 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

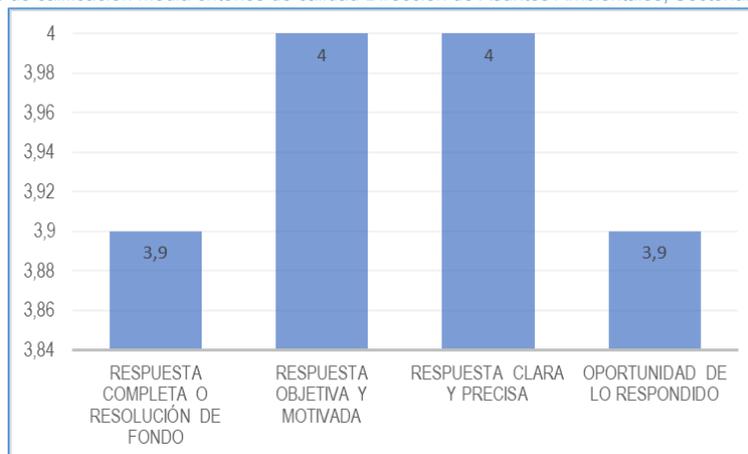
5. Medición de calidad por dependencia

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 realizó la evaluación de Calidad a 69 peticiones equivalentes al 11.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022

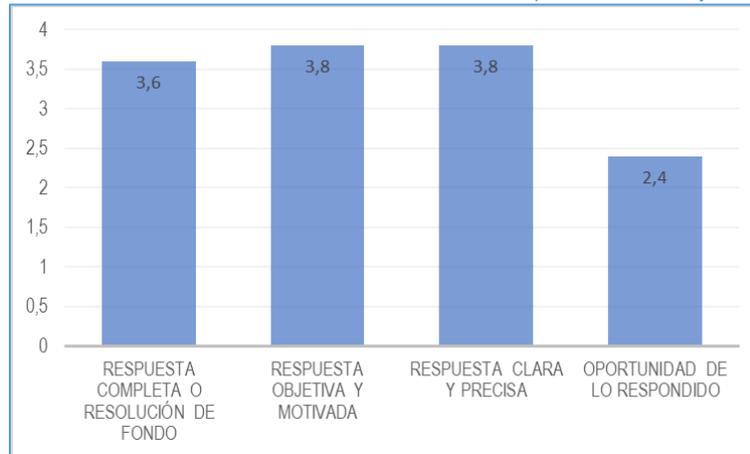
Con el propósito de analizar la información, se utilizó la moda estadística para identificar el valor que tiene mayor frecuencia absoluta para cada uno de los criterios medidos. La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio “oportunidad de lo respondido” (3,9) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DAASU.

5.2. Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

A la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, se realizó la evaluación de Calidad a 302 peticiones equivalentes al 22.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.



Gráfico 7. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos



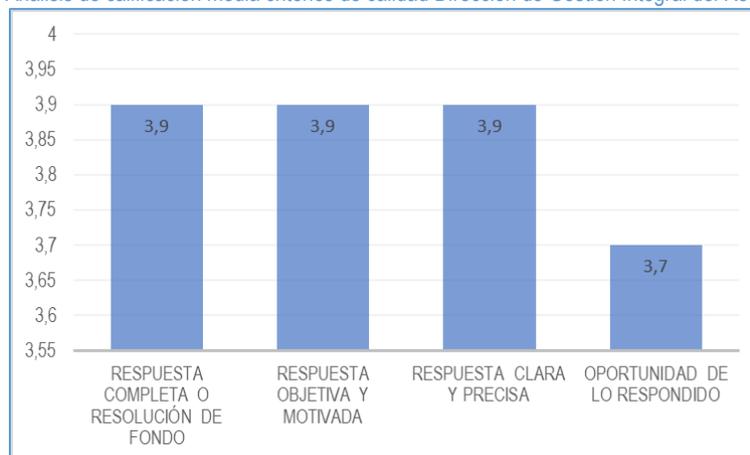
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,6, 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” (2.4) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DBBSE.

5.3. Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico

A La Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, se realizó la evaluación de Calidad a 43 peticiones equivalentes al 26.1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

Gráfico 8. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico



Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,9, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,9 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,7) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DGIRH.

5.4. Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA

A la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA, se realizó la evaluación de Calidad a 81 peticiones equivalentes al 44.3% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

Gráfico 9. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA



Fuente: UCGA 2022

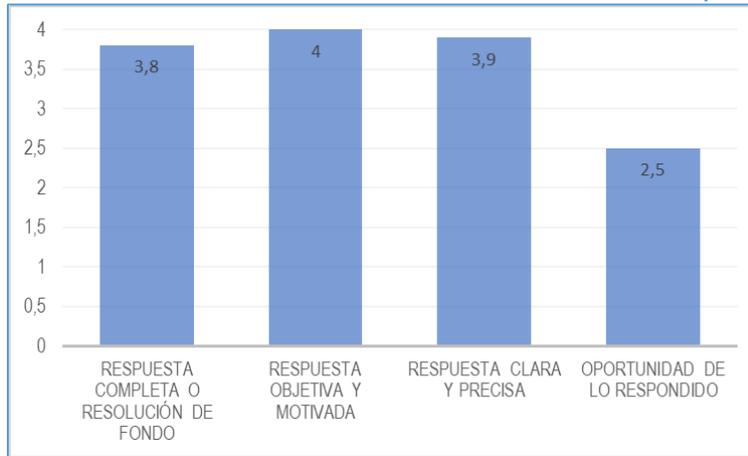
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,7, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,8 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2,9) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del SINA.

5.5. Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo

A la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, se realizó la evaluación de Calidad a 48 peticiones equivalentes al 13.4% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.



Gráfico 10. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Cambio Climático y Gestión de Riesgo



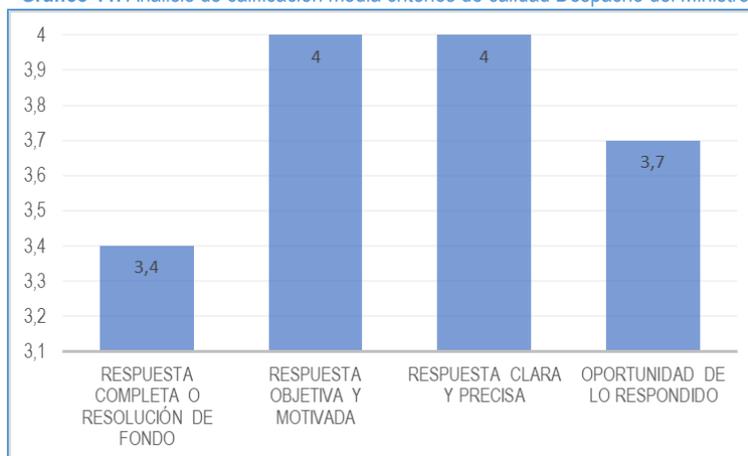
Fuente: UCGA 2022

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 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” (2.5) 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.

5.6. Despacho del Ministro

Al Despacho del ministro, se realizó la evaluación de calidad a 24 peticiones equivalentes al 7.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

Gráfico 11. Análisis de calificación media criterios de calidad Despacho del Ministro



Fuente: UCGA 2022



La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de “oportunidad de lo respondido” (3.7) 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.

5.7. Grupo de Gestión Documental

Al Grupo de Gestión Documental Administrativos, se realizó la evaluación de Calidad a 115 peticiones equivalentes al 43.6% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

Gráfico 12. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Gestión Documental



Fuente: UCGA 2022

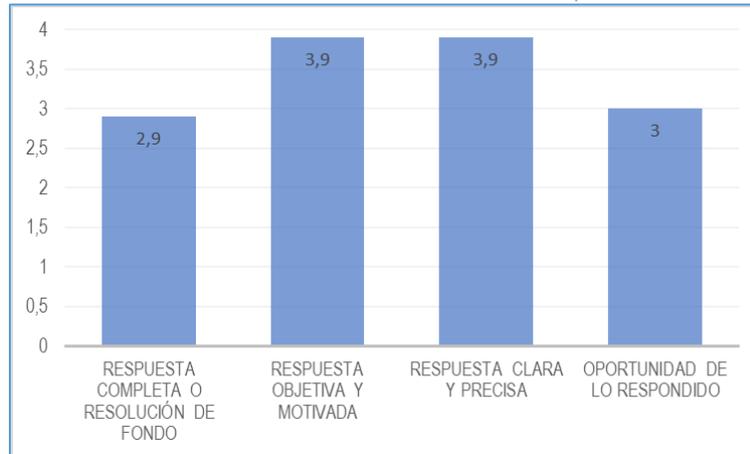
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.7) se recomienda mantener la gestión que viene realizando la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en el manejo de las peticiones.

5.8. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se realizó la evaluación de Calidad a 69 peticiones equivalentes al 22.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.



Gráfico 13. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Talento Humano



Fuente: UCGA 2022

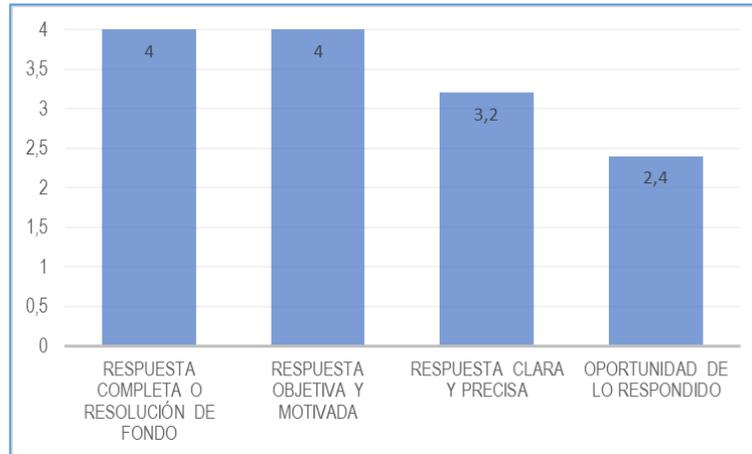
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 2.9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3) 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.

5.9. Oficina Asesora de Planeación

A la Oficina Asesora de Planeación, se realizó la evaluación de Calidad a 53 peticiones equivalentes al 33.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.



Gráfico 14. Análisis de calificación media criterios de calidad Oficina Asesora de Planeación



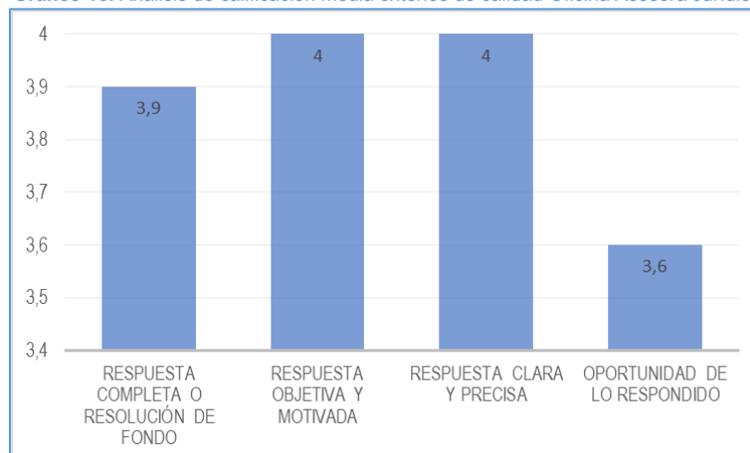
Fuente: UCGA 2022

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 3.2 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (2.4) 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 dentro de la oficina.

5.10. Oficina Asesora Jurídica

A la Oficina Asesora de Planeación, se realizó la evaluación de Calidad a 29 peticiones equivalentes al 44.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022



La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,9, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,6) 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

5.11. Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

A la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, se realizó la evaluación de Calidad a 41 petición equivalente al 48.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022

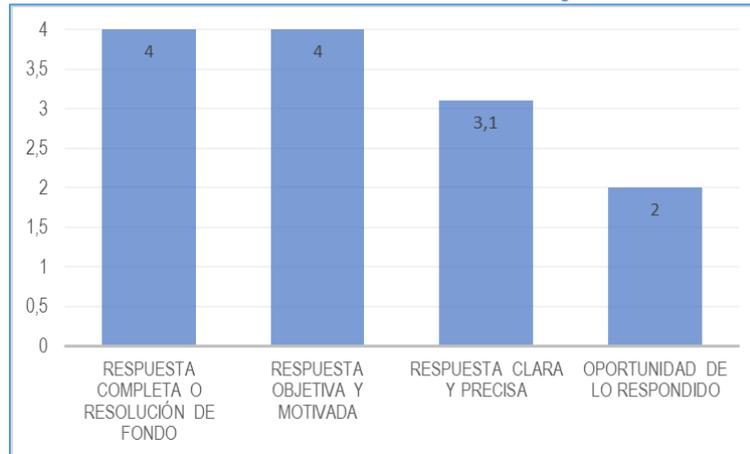
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) se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

5.12. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación

A la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación se realizó la evaluación de Calidad a 7 peticiones equivalentes al 2.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.



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



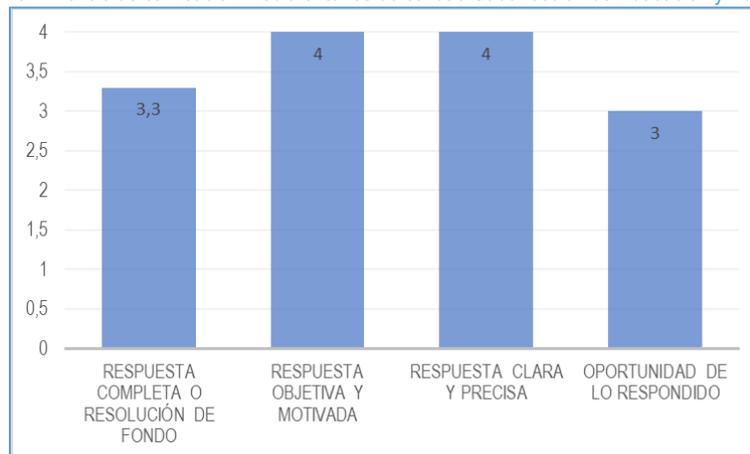
Fuente: UCGA 2022

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 3.1 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (2) 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.

5.13. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se realizó la evaluación de Calidad a 22 peticiones equivalentes al 27.2% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022



La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3) por lo que se requiere mejorar la gestión de peticiones en los términos de respuesta.

5.14. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

A la Unidad Coordinadora, se realizó la evaluación de Calidad a 96 peticiones equivalentes al 3.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022

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 UCGA en el manejo de las peticiones.

6. Medición de oportunidad

La Unidad Coordinadora debido a la ausencia de un sistema de información de Gestión Documental, realizó durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022., la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015) se aplicó a 1003 PQRSD correspondiente al 21.7% del total de peticiones radicadas en la Entidad (4626) 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 20**, de la muestra evaluada que fue radicada durante el periodo de reporte en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identificó que el 70% de las peticiones evaluadas cumplió



los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos definidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020, el 30% 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.

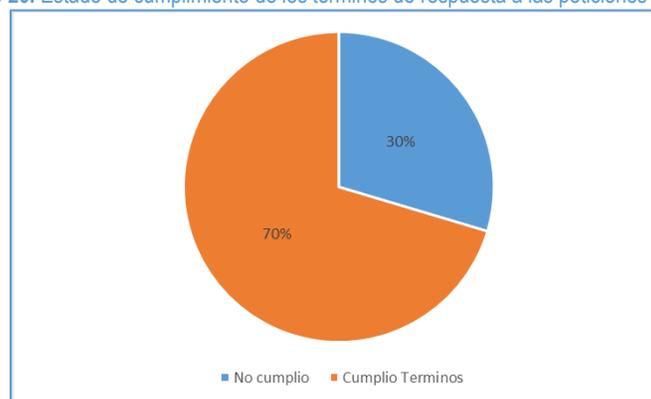
La **Tabla 5** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

Tabla 5. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones en el periodo del 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022

DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	1	68	69
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	157	145	302
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	4	39	43
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	29	52	81
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	24	24	48
Grupo de Talento Humano	23	46	69
Despacho del Ministro	2	22	24
Oficina Asesora de Planeación	24	29	53
Oficina Asesora Jurídica	3	26	29
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	18	23	41
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	5	2	7
Subdirección de Educación y Participación	7	15	22
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	0	96	96
Grupo de Gestión Documental	0	115	115
Grupo de contratos	0	4	4
Total general	297	706	1003

Fuente: UCGA 2022

Gráfico 20. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas



Fuente: UCGA 2022



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 diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

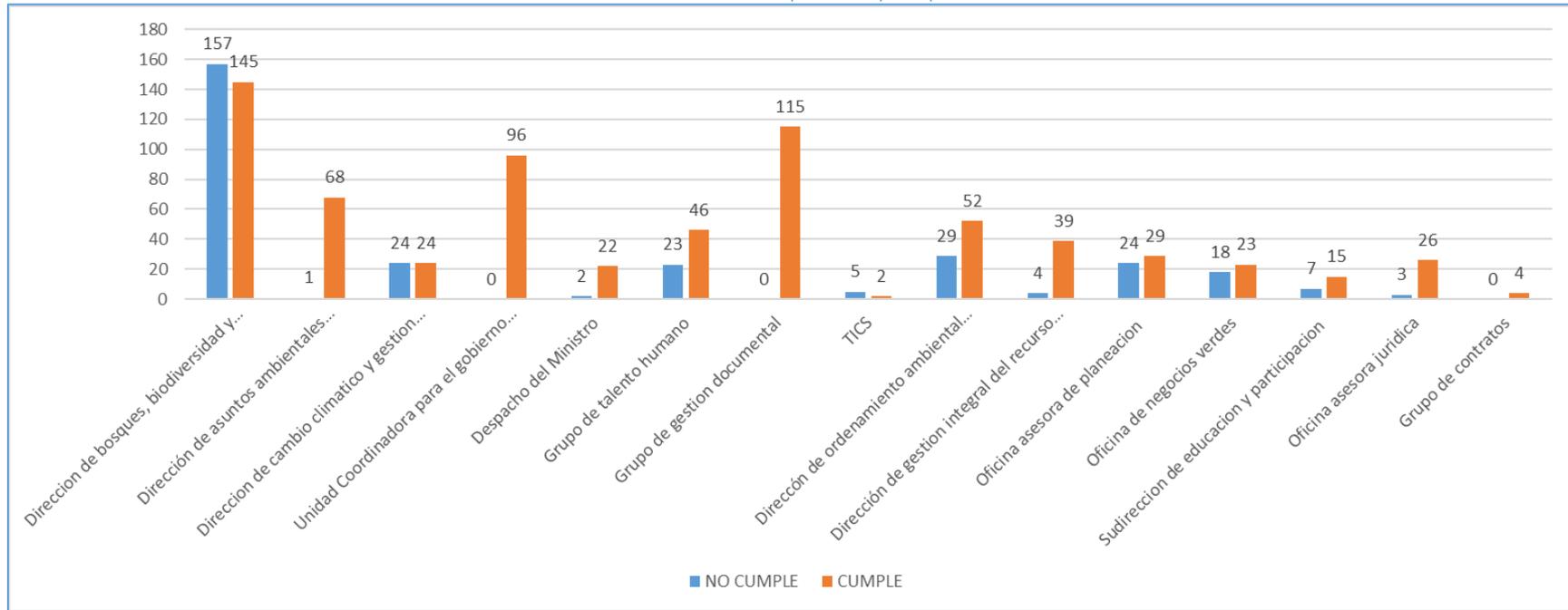
DEPENDENCIA	RADICADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	45291
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	35576-03330-01782-02948-02668-41777-40071-31345-03936-01546-03454-44591-44592-34968-44593-44714-03675-34636-34579-44872-44306-01113-35141-34972-36998-35682-04385-04372-02639-35945-28047-02665-03915-30760-03568-03060-01592-01523-40714-00849-06074-03646-02270-02037-01524-03373-00546-02783-02190-43737-03557-00199-03266-28825-44288-44368-44229-31345-15461-01522-39306-01948-00152-03301-03115-01512-00303-35848-03485-34384-45155-45155-44594-39395-03536-02682-42864-43560-43809-43827-44611-44959-45165-44896-02407-40460-06053-44429-00451-01323-02029-05596-06051-44650-03305-02580-06055-05146-01974-34999-00838-45325-00228-42837-01615-02670-04287-01927-02376-03151-01986-45363-43037-42394-03061-04843-00-229-04990-04049-1167-43905-00684-05699-05665-04879-02291-06938-04486-44755-05978-06907-07039-06161-44374-06445-03590-03592-46611-44701-44356-02180-42585-41720-00838-42685-45325-43037-44959-42782
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	42972-42908-00821-45334
Grupo de Talento Humano	44160-44823-00415-00431-44874-01432-44625-44926-44624-00808-02876-00957-04732-05637-06507-44500-04583-01000-00804-00078-00688
Oficina Asesora de Planeación	40932-42664-42751-45279-00026-35627-00135-02013-00004-03753-03937-45219-44988-45313-00533-31074-45199-31074
Oficina Asesora Jurídica	41343-44827-44730
Subdirección de Educación y Participación	44827-01427-02188-00191-01846-01197-02336
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	40625-35576-38986-45243-44059-44844-41118-37790-37791-43286-45104-45382-45104-44498-00371-34366-01312-45334-34795-39253-02556-00994
Despacho del Ministro	38085-42203
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	44433-43648-45107-00134-35336-45414-40015-40376-40642-40854-44458-452949-01086-01905-00334-0713-40376
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	34103-38671-39788-06530-01223

Fuente: UCGA 2022

A continuación, en el **Gráfico 21** 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 2021 al 28 de febrero de 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que aún el 30% del total de las respuestas a las PQRSD calificadas (1003) 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 21. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2022



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 octubre 2021 al 31 de diciembre de 2021, tomado de la Bases de datos de radicación de comunicaciones oficiales, Grupo de Gestión Documental 2021.”

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

N°	DEPENDENCIA	N° MEMORANDO	N° MEMORANDO DE RESPUESTA
1	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4404-3-00042	Mediante correo electrónico
2	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	4404-3-00043	Mediante correo electrónico
3	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	4404-3-00044	2200-E3-2022-00123
4	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	4404-3-00045	2100-E2-2022-00492
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	4404-3-00046	Mediante correo electrónico
6	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	4404-3-00047	NO RESPONDIO
7	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	4404-3-00048	3104-E3-2022-00040
8	Oficina Asesora de Planeación	4404-3-00053	Mediante correo electrónico
9	Grupo de Comunicaciones	4404-3-00051	NO RESPONDIO
10	Grupo de Contratos	4404-3-00049	4002-E3-2022-00328
11	Grupo de Servicios Administrativos	4404-3-00052	Mediante correo electrónico
12	Grupo de Talento Humano	4404-3-00050	NO RESPONDIO
13	Grupo de Tesorería	4404-3-00053	Mediante correo electrónico
14	Oficina Asesora Jurídica	4404-3-00054	1300-E3-2022-000054
15	Oficina de Asuntos Internacionales	4404-3-00055	Mediante correo electrónico
16	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	4404-3-00056	1100-E3-2022-00115
17	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4404-3-00057	1500-E3-2022-00105
18	Secretario General	4404-3-00058	Mediante correo electrónico
19	Subdirección Administrativa y Financiera	4404-3-00059	4100-E3-2022-0046
20	Subdirección de Educación y Participación	4404-3-00060	3110-E3-2022-112

Fuente: UCGA, 2022

Como se evidencia en la **Tabla 7**, no se obtuvo respuesta de todas las dependencias, solo 17 (correspondiente al (85%) de las 20 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 octubre al 31 de diciembre de 2021

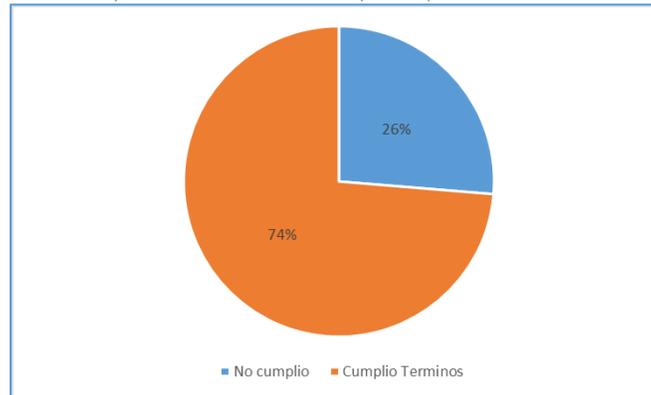
DEPENDENCIA	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NA
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	3	0	9
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	411	205	11
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	38	45	0
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	72	7	284
Oficina Asesora de Planeación	116	11	353
Grupo de Contratos	19	5	11
Grupo de servicios administrativos	2	0	52
Oficina Asesora Jurídica	67	7	6
Oficina de Asuntos Internacionales	67	0	3
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	19	15	62
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	119	23	25
Subdirección Administrativa y Financiera	4	0	13
Subdirección de Educación y Participación	21	24	60
TOTAL	958	342	889

Fuente: UCGA 2022

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, de las 2189 PQRSD relacionadas en la base de datos según lo reportado por las dependencias solo 1300 corresponden a peticiones; de las 1300 peticiones evaluadas en el cuarto trimestre del año 2021, 958 PQRSD (74 %) presentaron cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y 342 PQRSD (26%) no cumplieron este requisito legal; por otro lado la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, son las dependencias que representa un mayor incumpliendo de términos de respuesta en el cuarto trimestre del año 2021; por lo que se requiere efectuar acciones para mejorar la gestión de las peticiones; 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 22. Estado de cumplimiento en términos de respuesta (01 de octubre al 31 de diciembre de 2021)



Fuente: UCGA 2021

8. Seguimiento en términos de respuesta por medio de la base de datos de envío

La **Tabla 9** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias correspondiente a los primeros meses del año 2022, de acuerdo con la información suministrada por la persona encargada de las salidas del Minambiente; al realizar la relación de las entradas con las salidas se nos presenta los siguientes resultados donde se identifican los radicados que superan el tiempo de respuesta de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

Tabla 9. Radicados que no cumplieron los términos de respuesta de enero a marzo de 2022

DEPENDENCIA	RADICADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	01945-04368-04037-03954-02481-01835
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	00228-00849-01523-01592-01546-00199-02190-00546-01524-02037-02270-01113-00319-00261-01063-01701-00894-00706-01709-00705-01788-02489-00369-02580-01815-03305-02957-00556-03628-02447-00179-03354-02893-05495-01740-05188-05190-04452-02291-00684-01167-04049-00229-00320-01466-03435-03998-02893-01726-04592
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	05134
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	01634-02804
Grupo de Talento Humano	02958
Grupo de contratos	01191-00718-00341
Oficina Asesora de Planeación	01537-00004-02142-01487-02649-01968-02198-05113
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	01086-01905

Fuente: UCGA 2021

9. 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 evaluado.



El criterio de “oportunidad de lo respondido” o cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones establecido en la Ley de 1755 de 2015., es el que más incumplen todas las dependencias del Ministerio de Ambiente.

Los colaboradores de la Entidad realizan el envío de respuestas a peticiones, por canales alternos a los definidos por el Ministerio, se reitera la necesidad de remitir las respuestas mediante el canal oficial de envío de comunicaciones oficiales (cuenta de correo electrónico: salidasAmbientales@minambiente.gov.co – servicio de mensajería 472), el no cumplimiento de esta acción genera faltas a los lineamientos establecidos por el Grupo de Gestión Documental.

La ausencia de un gestor de correspondencia dificulta la gestión, control y seguimiento de peticiones en la Entidad.

Al verificar la proyección de respuestas a las PQRSD, se observa que en algunos casos estas no relacionan el número de radicado de entrada y la fecha de ingreso de la petición, por lo que el criterio “Respuesta completa o resolución de fondo” es afectado de manera continua en dependencias como el Grupo de Talento Humano y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo.

En el ejercicio de aplicación de la metodología de medición de calidad se identificaron fallas en la tipificación del tipo de petición (petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia) asignación o direccionamiento de peticiones, tarea que realizó el Grupo de Gestión Documental hasta el 20 de enero de 2022.

No todas las dependencias enviaron la información al correo respuestaspqrdsd@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.

En la medición del cumplimiento de los términos de respuesta correspondiente a la primera medición del año 2022, se viene trabajando en la UCGA con las personas que realizan el direccionamiento para que se disminuyan los 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 la Dirección de Recurso Hídrico 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.

La UCGA desde el 21 de enero de 2002 ha venido articulándose con la Oficina TICS, con el fin de dar celeridad al proceso para desplegar el gestor de correspondencia ARCA para la gestión de PQRSD, facilitando la gestión virtual de solicitudes, estamos a la espera de requisitos realizados por la UCGA a la oficina TICS.



10. 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.

Fortalecer las jornadas de capacitación y formación en la gestión de peticiones, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos (en especial la de relacionar las respuestas con los números de radicado de entrada).

Mientras sale a producción el gestor de correspondencias se recomienda realizar manualmente la relación de la base de radicación de entrada con los oficios de salida con el fin de poder realizar seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad.

Se requiere la colaboración de las dependencias para la remisión de la información cuando sea requerida, relacionando las peticiones con las 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.

Mantener la oferta de campañas, capacitaciones y ejercicios de sensibilización en la Entidad para lograr apropiación del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

Programar una sesión de trabajo con las secretarías de las dependencias, en donde se les oriente en el envío de respuestas emitidas por cada una de las dependencias al correo respuestapqrsd@minambiente.gov.co con el fin de lograr un mayor número de PQRSD a las que se le realice medición.

Se hace necesario realizar seguimiento y actuaciones de carácter disciplinario a los colaboradores del Ministerio que incurran en el incumplimiento de los términos de respuesta a PQRSD, la información base puede ser extraída del presente informe 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