

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

(01 de marzo al 31 de mayo 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..... | 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 | 9 |
| 5. | Medición de calidad por dependencia..... | 10 |
| 5.1. | Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana | 10 |
| 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. | Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos | 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..... | 17 |
| 5.12. | Grupo de Servicios Administrativos..... | 18 |
| 5.13. | Subdirección de Educación y Participación..... | 19 |
| 5.14. | Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto | 19 |
| 5.15. | Grupo de Contratos..... | 20 |
| 6. | Medición de oportunidad | 21 |
| 7. | Seguimiento en términos de respuesta por medio de la base de datos de envío; Error! Marcador no definido. | |
| 8. | Conclusiones..... | 25 |
| 9. | Recomendaciones | 25 |



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



| N° | CRITERIO DE EVALUACIÓN | DESCRIPCIÓN |
|----|------------------------------|--|
| | | La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado. |
| 4 | OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO | La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. |
| 5 | INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA | En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. |

Fuente: UCGA 2021

Para la medición de la calidad en la respuesta a las PQRSD, el evaluador 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.

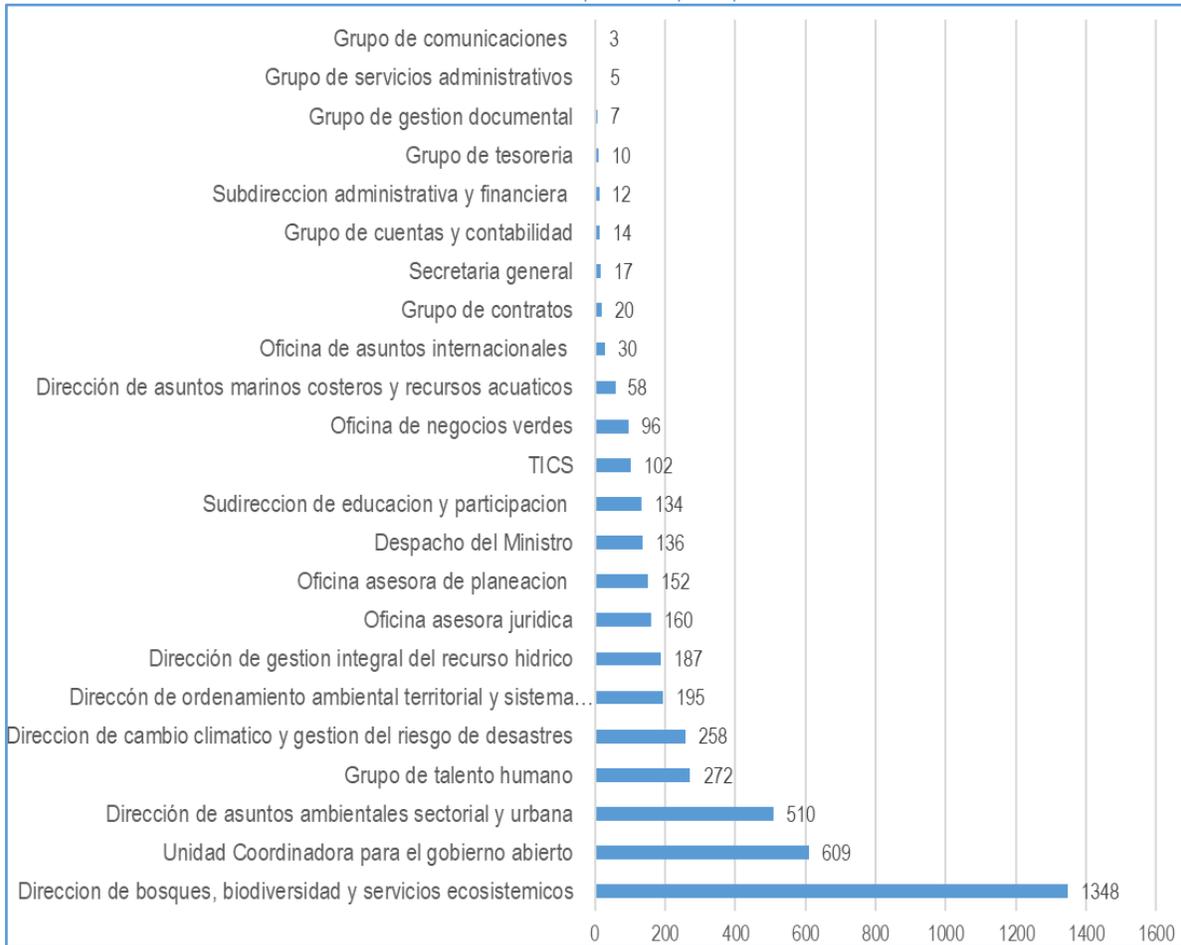
| N° | CRITERIO DE EVALUACIÓN | PORCENTAJE DE PONDERACIÓN | FACTORES DE CALIFICACIÓN | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO |
|----|--|--|---|--|
| 1 | RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO | 40% | Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de 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 marzo al 31 de mayo de 2022, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 4335 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo fueron, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (1348), seguido por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto (609), en tercer lugar, aparece la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con (510) 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 UCGA 2022

Es importante aclarar que el sistema de gestión de documentos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el periodo de reporte se realizó de forma manual con el soporte de una base de datos (en Excel) que administró el Grupo de Gestión Documental hasta el 20 de enero de 2022; a partir del 21 de enero al 27 mayo de 2022 la Unidad Coordinadora tomó el control de la gestión de las PQRSD que ingresaron a la Entidad.

A partir del 31 de mayo de 2022 con la implementación del aplicativo de Administración y recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA, el control de radicación de todos los documentos que ingresan a la Entidad y direccionamiento de otras comunicaciones (Informativos, invitaciones, facturas, etc), procesos judiciales y proyectos lo realiza el GGD, la UCGA realiza el direccionamiento de las PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública.



2. Muestra a evaluar

La Unidad Coordinadora realizó la evaluación en calidad a 802 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo 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 ASUNTOS MARINOS, COSTEROS Y RECURSOS ACUÁTICOS | 58 | 5 | 8.6 |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES, SECTORIAL Y URBANA | 510 | 31 | 6.1 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO | 187 | 91 | 48.7 |
| DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS | 1348 | 328 | 24.3 |
| OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES | 96 | 19 | 19.8 |
| UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO | 609 | 120 | 19.7 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 152 | 29 | 19.1 |
| DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL TERRITORIAL Y SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL –SINA | 195 | 36 | 18.5 |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 136 | 23 | 16.9 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 160 | 19 | 11.9 |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 5 | 4 | 80 |
| GRUPO DE CONTRATOS | 20 | 11 | 55 |
| DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO | 258 | 36 | 14 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 272 | 38 | 14 |
| SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN | 134 | 12 | 9 |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 7 | 0 | 0 |
| OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 102 | 0 | 0 |
| SECRETARÍA GENERAL | 17 | 0 | 0 |
| GRUPO CENTRAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD | 14 | 0 | 0 |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 30 | 0 | 0 |
| GRUPO DE TESORERÍA | 10 | 0 | 0 |
| GRUPO DE COMUNICACIONES | 3 | 0 | 0 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 12 | 0 | 0 |
| Total | 4335 | 802 | 18.5 |

Fuente: UCGA, 2022

La muestra total evaluada fue del 18.5% (802 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 a 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 UCGA 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 18.5% de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo 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.

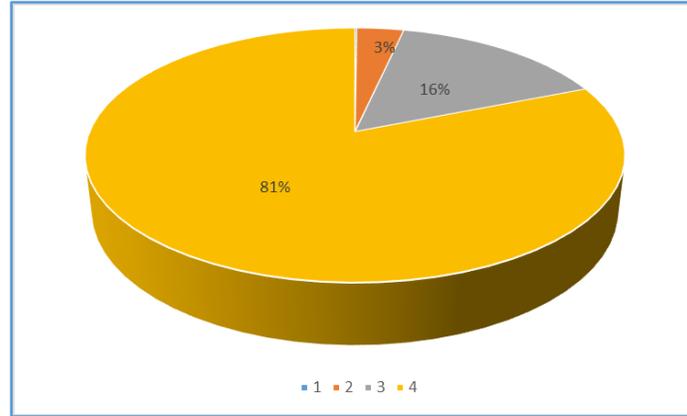
4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

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 802 peticiones evaluadas, el 81% (650 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 16% (124 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 3% (27 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

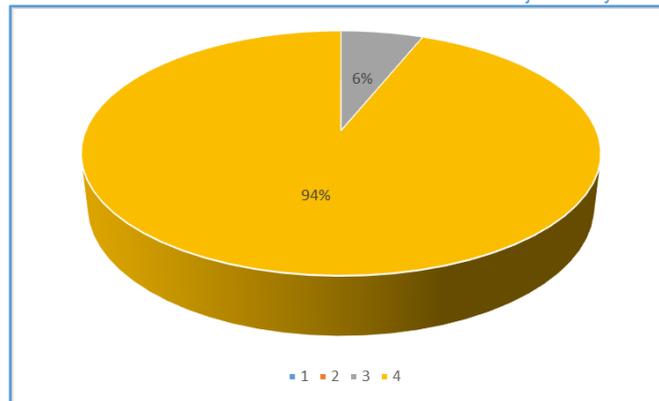
4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

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% (753 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplieron con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 6% (49 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requieren 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

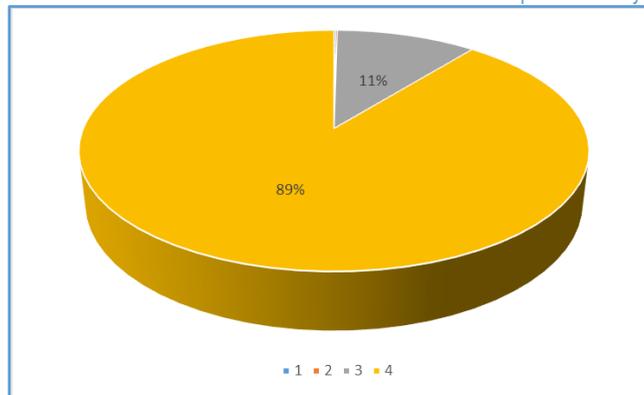


4.1.3. Respuesta clara y precisa

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 peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado (Ministerio).

La evaluación del criterio a la muestra arrojó que el 89% (715 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 11% (85 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 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 la UCGA quien realizó el mayor número de traslados en el periodo de reporte.

Tabla 4. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

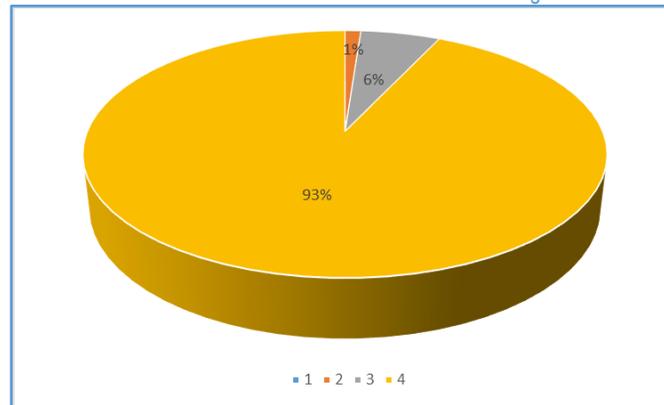
| Dependencia | Número de radicados trasladados |
|---|---------------------------------|
| Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto | 120 |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 22 |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA | 17 |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo | 5 |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 3 |
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana | 2 |
| Grupo de Talento Humano | 2 |
| Total general | 171 |

Fuente: UCGA 2022



La evaluación al criterio de integridad a la respuesta, efectuada a la muestra permite ver que el 93% (159 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 6% (10 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 1% (2 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

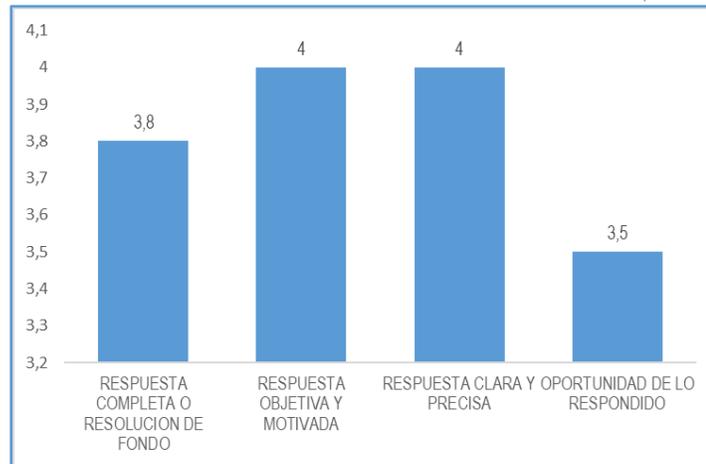
A partir de la medición efectuada a cada una de las dependencias del Ministerio, se presenta de forma desagregada los resultados obtenidos con el objeto de retroalimentar los aspectos de mejora que requiere cada dependencia, para fortalecer en conjunto la gestión del Ministerio frente a las peticiones y solicitudes de acceso a información que radican los ciudadanos en la Entidad; 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 31 peticiones equivalentes al 6.1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.



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



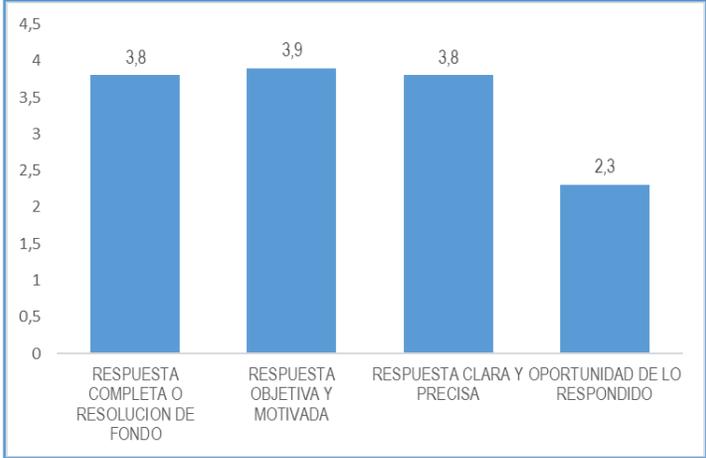
Fuente: UCGA 2022

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 3,8, 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” (3,5) 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 328 peticiones equivalentes al 24.3% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



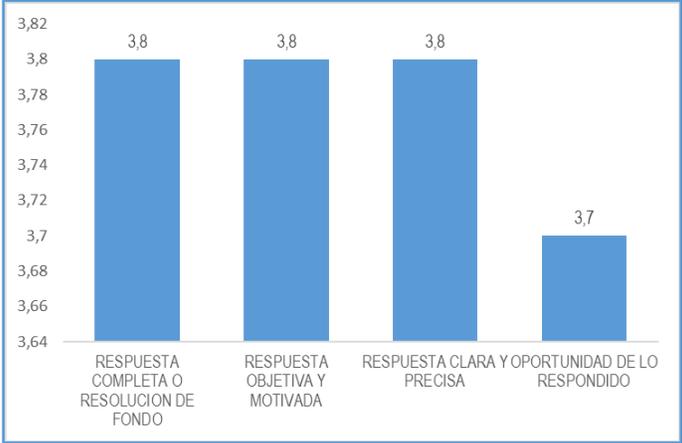
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3,8, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3,9, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3,8 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2.3) 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 91 peticiones equivalentes al 48.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo 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 3,8, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3.8, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.8 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,7) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de la DGIRH.

5.4. 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 36 peticiones equivalentes al 18.5% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



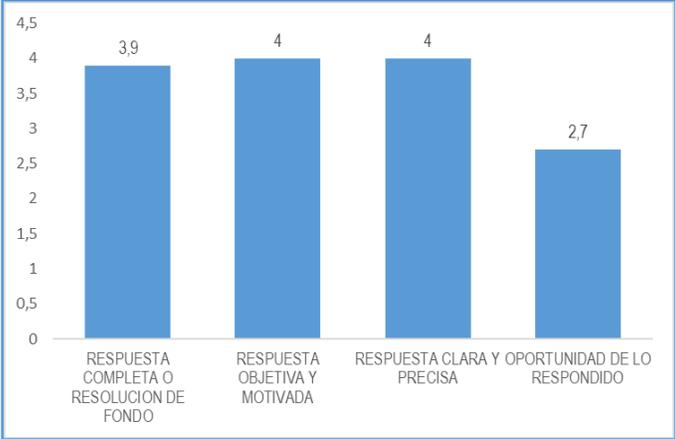
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 3.9, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3.5) por lo que se requiere trabajar en una respuesta completa frente al ciudadano sobre todo en relacionar el radicado de entrada en el oficio de respuesta.

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 36 peticiones equivalentes al 14% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



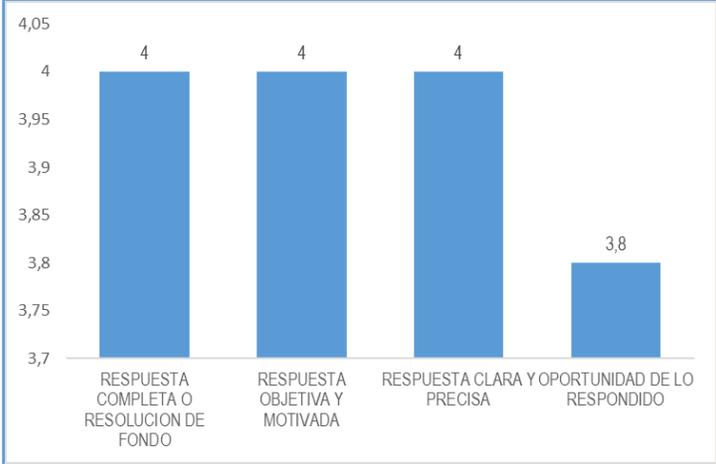
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de (3.9), el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2.7) 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 DCCGR.

5.6. Despacho del Ministro

Al Despacho del ministro, se realizó la evaluación de calidad a 23 peticiones equivalentes al 16.9% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



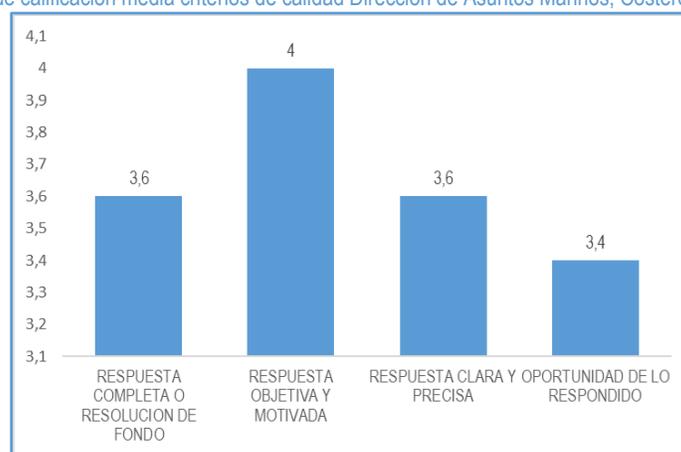
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 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” (3.8) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior del Despacho del Ministro.

5.7. Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos

A la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos, se realizó la evaluación de Calidad a 5 peticiones equivalentes al 8.6% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

Gráfico 12. Análisis de calificación media criterios de calidad Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos



Fuente: UCGA 2022

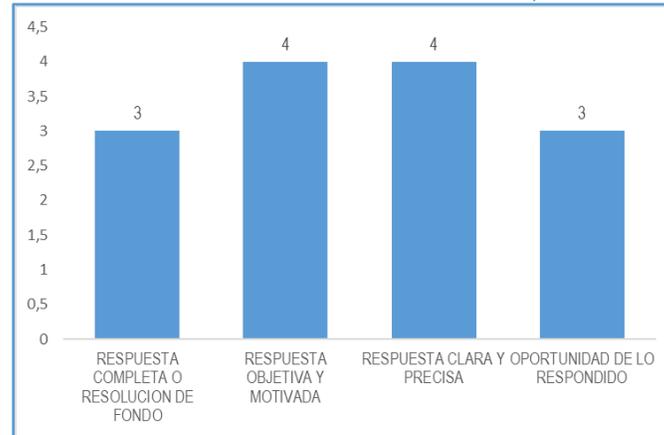
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 3.6, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.4) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta.

5.8. Grupo de Talento Humano

Al Grupo de Talento Humano, se realizó la evaluación de Calidad a 38 peticiones equivalentes al 14% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.



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



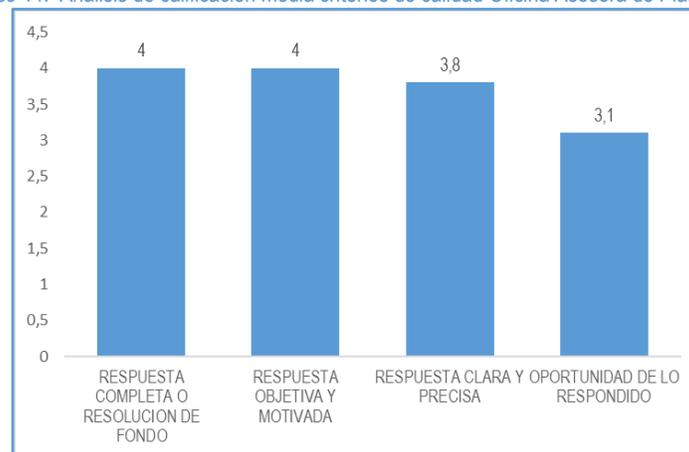
Fuente: UCGA 2022

La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 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, 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 29 peticiones equivalentes al 19.1% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022

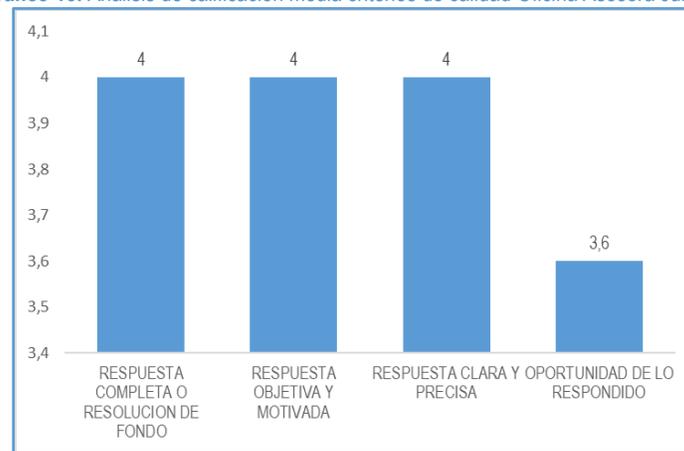


La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” y “respuesta objetiva y motivada” fue de una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 3.8 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3.1) por lo que se requiere 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 19 peticiones equivalentes al 11.9% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

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



Fuente: UCGA 2022

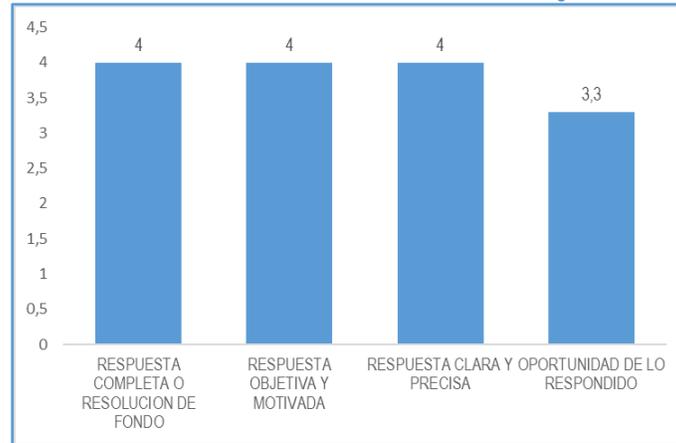
La calificación media del criterio “respuesta completa o resolución de fondo” fue de 4, el criterio “respuesta objetiva y motivada” obtuvo una calificación media de 4, el criterio “respuesta clara y precisa” obtuvo una calificación media de 4 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (3,6)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

5.11. Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

A la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, se realizó la evaluación de Calidad a 19 petición equivalente al 19.8% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.



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



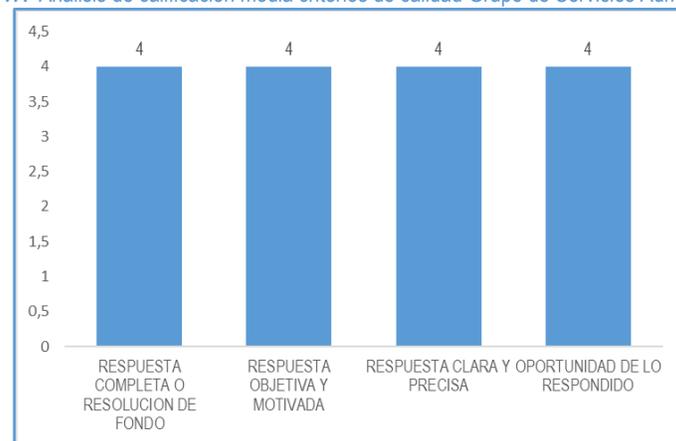
Fuente: UCGA 2022

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 (3.3) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta.

5.12. Grupo de Servicios Administrativos

Al Grupo de Servicios Administrativos se realizó la evaluación de Calidad a 4 peticiones equivalentes al 80% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

Gráfico 17. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Servicios Administrativos



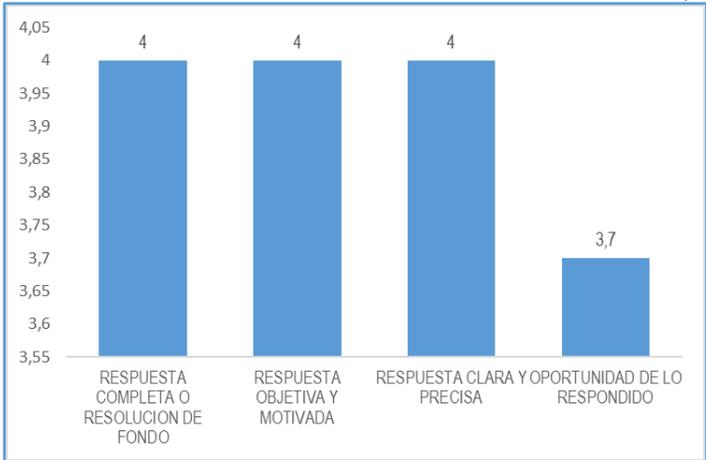
Fuente: UCGA 2022

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 (4) por lo que se recomienda mantener la gestión que viene realizando la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en el manejo de las peticiones.

5.13. Subdirección de Educación y Participación

A la Subdirección de Educación y Participación, se realizó la evaluación de Calidad a 12 peticiones equivalentes al 9% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo 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 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) 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 120 peticiones equivalentes al 19.7% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.



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



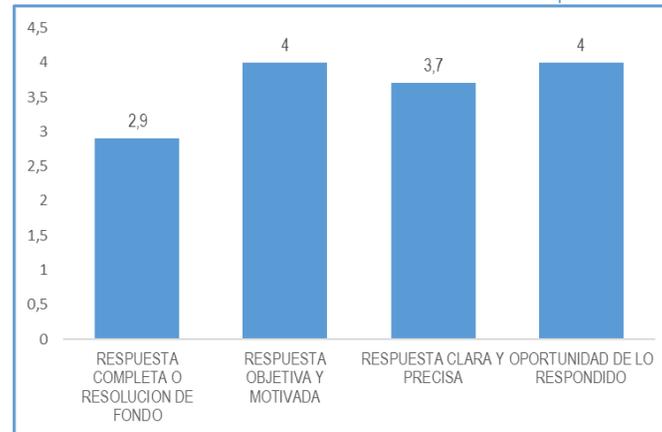
Fuente: UCGA 2022

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 Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en el manejo de las peticiones.

5.15. Grupo de Contratos

Al Grupo de Contratos se realizó la evaluación de Calidad a 11 peticiones equivalentes al 55% del total PQRSD asignadas a esa dependencia durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

Gráfico 20. Análisis de calificación media criterios de calidad Grupo de Contratos



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 3.7 y el criterio de oportunidad de lo respondido fue de (4) por lo que se requiere mejorar



la gestión de peticiones en los términos de respuesta, y también se requiere trabajar en la respuesta completa o resolución de fondo.

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 marzo al 31 de mayo de 2022, la medición de oportunidad (cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015) se aplicó a 802 PQRSD correspondiente al 18.5% del total de peticiones radicadas en la Entidad (4335) 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, el cual fue derogado el 17 de mayo de 2022 mediante la Ley 2207 de 2022.

Como se evidencia en el **Gráfico**, 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 marzo al 31 de mayo de 2022.

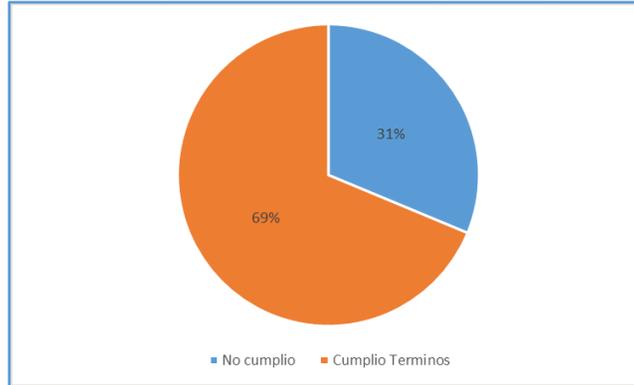
Tabla 5. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones en el periodo del 01 de marzo al 31 de mayo de 2022

| DEPENDENCIA | NO CUMPLE | CUMPLE | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana | 5 | 26 | 31 |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 176 | 152 | 328 |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 7 | 84 | 91 |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA | 5 | 31 | 36 |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo | 15 | 21 | 36 |
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos | 1 | 4 | 5 |
| Grupo de Talento Humano | 12 | 26 | 38 |
| Grupo de Servicios Administrativos | 0 | 4 | 4 |
| Despacho del Ministro | 1 | 22 | 23 |
| Oficina Asesora de Planeación | 8 | 21 | 29 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 17 | 19 |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles | 4 | 15 | 19 |
| Subdirección de Educación y Participación | 1 | 11 | 12 |
| Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto | 0 | 120 | 120 |
| Grupo de contratos | 0 | 11 | 11 |
| Total general | 237 | 565 | 802 |

Fuente: UCGA 2022



Gráfico 21. 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, el cual fue derogado el 17 de mayo de 2022 mediante la Ley 2207 de 2022.

Tabla 6. Radicados que no cumplieron los términos de respuesta periodo 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

| DEPENDENCIA | RADICADOS |
|---|--|
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana | 09720-12006-12531-10213-12453 |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 08283-08587-07181-09258-08804-07610-08144-07677-07578-09268-09081-08063-07577-07564-08629-07403-09769-11273-09422-07587-11909-14275-14962-15931-10891-14226-13254-12091-06643-0862-15257-11918-09869-11724-10231-03189-10666-11237-09255-10250-13731-15033-08745-13322-15726-13300-12168-10065-15704-10302-11064-15914-10647-09309-11991-09378-08049-06217-08060-13984-12130-10144-10818-17166-15390-13449-15703-15204-14592-14179-13750-04969-14447-14377-13781-14418-14010-14465-14233-12276-13783-16120-15935-15279-12834-15157-17405-17456-11461-13943-17813-17421-12296-08113-07956-17016-17459-10357-10879-10547-16294-14518-16293-09269-14517-14887-15604-19950-15130-11719-15830-13186-14555-15331-09769-10703-11738-17847-17158-15700-07602-07218-07871-08046-07640-10133-08714-11016-10605-09733-09203-09490-08672-08408-09858-11280-11700-13481-11840-09152-07752-11389-11798-14058-11161-08564-13990-11909-14275-06590-08299-09491-12612-14491-14723-11724-09991-13112-11767-08617-12260-12786-09507-13185-12878-14541-12837-15129-14389-10056-10162-12711-12981 |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA | 07909-09257-07806-07605-14466 |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 10729-06994-07172-15487-15262-16616-12764 |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo | 12990-07574-07624-08404-07317-10730-12330-11723-12330-11723-12039-09247 |
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos | 13108 |
| Grupo de Talento Humano | 07499-12261-10886-14481-14952-14956-13454-13097-08467-12474-13860-11047 |



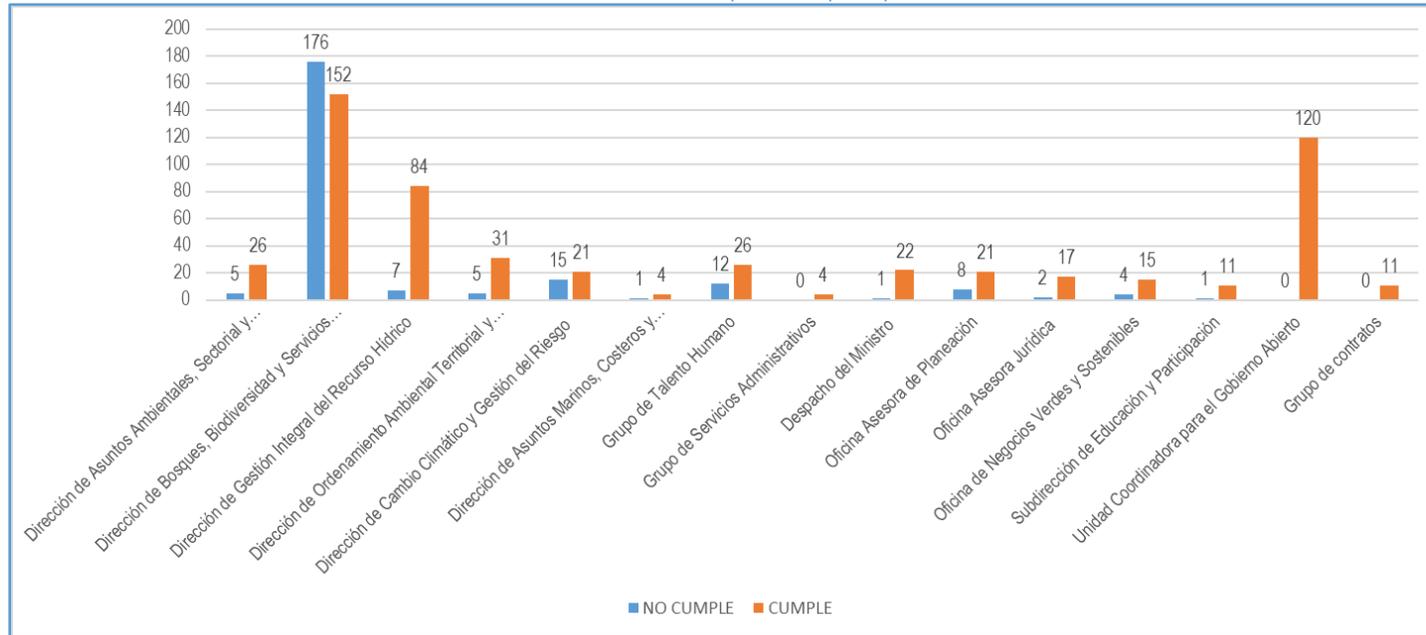
| DEPENDENCIA | RADICADOS |
|---|---|
| Oficina Asesora de Planeación | 11913-14247-07595-03649-12344-15753-17672-16469 |
| Oficina Asesora Jurídica | 15016-11826 |
| Subdirección de Educación y Participación | 08367 |
| Despacho del Ministro | 11251 |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles | 13264-15840-10546 |

Fuente: UCGA 2022

A continuación , en el **Gráfico** 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 marzo al 31 de mayo de 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que aún el 31% del total de las respuestas a las PQRSD calificadas (802) 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 22. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2022



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 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) a partir del 01 de junio de 2022 por el aplicativo ARCA, el no cumplimiento de esta acción genera faltas a los lineamientos establecidos por el Grupo de Gestión Documental.

La implementación a partir del 01 de junio de 2022 del aplicativo de Administración y recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA, pretende mejorar 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 distintas dependencias.

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

8. 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.



Desde la UCGA se ha venido trabajando en conjunto con la Oficina TICS y el GGD en las mejoras del sistema de información (ARCA) implementado el 01 de junio de 2022 para la gestión de peticiones en especial en este escenario de virtualidad.

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 ello se han enviado correos masivos con infografía pertinente indicando como se debe responder una solicitud.

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.

La UCGA realizara mediante campañas o capacitaciones 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.

Se requiere la colaboración de las dependencias para dar un buen uso al sistema de información (ARCA), con el fin de tener una gestión oportuna de las peticiones que ingresan a la Entidad.

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

Atentamente,

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

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