

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

(01 de junio al 31 de agosto de 2022)

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO



TABLA DE CONTENIDO

1. Metodología	3
2. Medición de Oportunidad	5
2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	7
2.2. Suministro de información al Grupo de Control Interno Disciplinario.....	8
3. Suministro de información.....	9
4. Medición de calidad	9
4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones.....	10
4.1.1. Respuesta completa o resolución de fondo.....	10
4.1.2. Respuesta objetiva y motivada.....	11
4.1.3. Respuesta clara y precisa	12
4.1.4. Integridad en la respuesta	12
5. Medición de calidad por dependencia.....	13
6. Conclusiones.....	14
7. Recomendaciones	15



**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
GOBIERNO ABIERTO
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO**
(01 de junio al 31 de agosto 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 estableció 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, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

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 el proceso de medición, fue 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 2022

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 2022

Para el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2022, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 5207 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo fueron, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto (1413), seguido de la Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos (1346), y en tercer lugar la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana (563). La información de distribución en la gestión de peticiones se presenta en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Distribución de peticiones por dependencias

DEPENDENCIA	Total
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	1413
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	1346
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	563
4001 Grupo de talento humano	305
1300 Oficina asesora jurídica	276
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	223



DEPENDENCIA	Total
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	174
1200 Oficina asesora de planeación	120
4106 Grupo de gestión documental	118
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	115
3110 Subdirección de educación y participación	113
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	111
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	59
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	50
1000 Despacho del ministro	49
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	44
1400 Oficina de asuntos internacionales	33
3000 Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	23
4002 Grupo de contratos	19
1001 Grupo de comunicaciones	14
4104 Grupo de tesorería	13
4101 Grupo de servicios administrativos	7
4000 Secretaría general	6
4100 Subdirección administrativa y financiera	4
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	4
1600 Oficina de control interno	2
4003 Grupo de control interno disciplinario	2
3113 Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1
Total	5207

Fuente: ARCA, UCGA 2022

A partir del 01 de junio de 2022 con la implementación del gestor de correspondencia “Administración y recepción de Correspondencia Ambiental” – ARCA, se tiene control de la radicación de los documentos que ingresan a la Entidad y direccionamiento de otras comunicaciones (Informativos, invitaciones, facturas, etc), procesos judiciales y proyectos lo realiza el Grupo de gestión Documental, la UCGA realiza el direccionamiento de las PQRSD y las solicitudes de acceso a información pública.

2. Medición de Oportunidad

La Unidad Coordinadora evidenció mediante el gestor (ARCA), el número de peticiones que se encuentran sin gestionar en los meses (junio, julio y agosto), al cruzar los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 se evidenció el incumplimiento. La **Tabla 4** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2022.

Tabla 4. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones en el periodo del 01 de junio al 31 de agosto de 2022.

DEPENDENCIA	No. PQRSD		Total
	No cumple	Cumple	
1000 Despacho del ministro	29	20	49
1001 Grupo de comunicaciones	4	10	14
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	30	81	111
1200 Oficina asesora de planeación	53	67	120
1300 Oficina asesora jurídica	55	221	276
1400 Oficina de asuntos internacionales	8	25	33
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	24	35	59



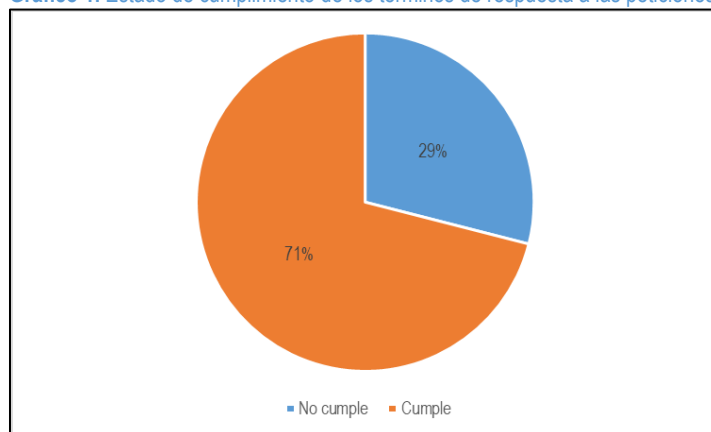
DEPENDENCIA	No. PQRS		Total
	No cumple	Cumple	
1600 Oficina de control interno	0	2	2
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	20	24	44
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	491	855	1346
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	28	22	50
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	17	157	174
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	381	182	563
3000 Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	2	21	23
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	31	84	115
3110 Subdirección de educación y participación	78	35	113
3113 Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1	0	1
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	68	155	223
4000 Secretaría general	1	5	6
4001 Grupo de talento humano	169	136	305
4002 Grupo de contratos	2	17	19
4003 Grupo de control interno disciplinario	0	2	2
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	8	1405	1413
4100 Subdirección administrativa y financiera	0	4	4
4101 Grupo de servicios administrativos	2	5	7
4102 Grupo de presupuesto	0	0	0
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	0	4	4
4104 Grupo de tesorería	1	12	13
4106 Grupo de gestión documental	6	112	118
Total	1509	3698	5207

Fuente: ARCA, UCGA 2022

EI

Gráfico 1, presenta el estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para el periodo de reporte se identificó que el 71% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 29% restante se encuentra en trámite es decir fuera de los términos establecidos en la citada Ley.

Gráfico 1. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones.

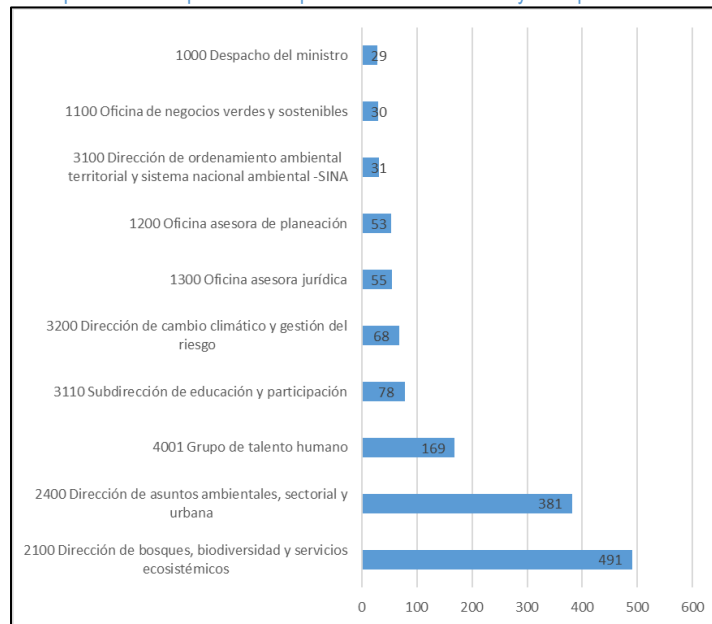


Fuente: UCGA 2022



El **Gráfico 2** presenta el Top 10 de las dependencias que no cumplieron los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, en el periodo evaluado.

Gráfico 2. Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder



Fuente: UCGA 2022

2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

La UCGA mediante memorando informó a las dependencias del Ministerio los radicados que se encuentran vencidos, la relación de memorandos se presenta en la **Tabla 5**; a continuación, se muestra el texto 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 de las PQRSD (Ley 1755 de 2015) que se radican en el Ministerio y son asignadas a las dependencias para su gestión; consultado el Gestor de correspondencia ARCA, se identificaron PQRSD asignadas, evidenciando que no se han efectuado acciones para el respectivo trámite.

Conforme a las acciones planteadas para prevenir el daño antijurídico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por el incumplimiento de los términos legales de respuesta, se requiere revisar los números de radicado y gestionar las respuestas mediante el uso del gestor de correspondencia, único medio oficial para tramitar comunicaciones de salida.

La gestión oportuna de las peticiones permite prevenir el daño antijurídico orientando a la Entidad la reducción progresiva de reclamaciones administrativas, prejudiciales y



judiciales que suelen presentarse por acción u omisión del actuar de los servidores y contratistas

Tabla 5. Relación de memorandos enviados a cada una de las dependencias del MADS

DEPENDENCIA	MEMORANDO JUNIO	MEMORANDO JULIO	MEMORANDO AGOSTO
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	40042022E3002207	40042022E3003439	40042022E3004117
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	40042022E3002205	40042022E3003435	40042022E3004071
4001 Grupo de talento humano	40042022E3002191	40042022E3003447	40042022E3004079
1300 Oficina asesora jurídica	40042022E3002192		40042022E3004081
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	40042022E3002208	40042022E3003441	40042022E3004072
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	40042022E3002211	40042022E3003442	40042022E3004080
1200 Oficina asesora de planeación	40042022E3002197	40042022E3003446	40042022E3004085
4106 Grupo de gestión documental	40042022E3002196		
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	40042022E3002183	40042022E3003444	40042022E3004086
3110 Subdirección de educación y participación	40042022E3002195	40042022E3003448	40042022E3004087
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	40042022E3002201	40042022E3003445	40042022E3004084
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	40042022E3002188	40042022E3003452	
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	40042022E3002206	40042022E3003437	40042022E3004074
1000 Despacho del ministro	40042022E3002202	40042022E3003436	40042022E3004077
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	40042022E3002204		40042022E3004089
1400 Oficina de asuntos internacionales	40042022E3002186	40042022E3003450	40042022E3004083
1001 Grupo de comunicaciones	40042022E3002199		40042022E3004078
4104 Grupo de tesorería	40042022E3002190	40042022E3003449	
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	40042022E3002209		

Fuente: UCGA 2022

2.2. Suministro de información al Grupo de Control Interno Disciplinario

La UCGA notificó mediante memorando al Grupo de Control Interno Disciplinario, el listado de comunicaciones enviadas a las dependencias del Ministerio donde se solicitó el cierre de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que se encontraron vencidos, esta información es relacionada en la **Tabla 5**; la comunicación tiene como objeto adelantar medidas disciplinarias por el incumplimiento legal, más cuando este hecho genera daño jurídico exponiendo la Entidad a reclamaciones administrativas, prejudiciales y judiciales, que suelen presentarse por acción u omisión del actuar de los servidores y contratistas.

La relación de los memorandos enviados al Grupo de Control Interno Disciplinario se presenta en la **Tabla 6**

Tabla 6. Memorandos asignados al Grupo de Control Interno Disciplinario

Dependencia	No. Memorando
Grupo de Control Interno Disciplinario	40042022E3002412



3. Suministro de información

La UCGA a través del gestor de correspondencia ARCA, realizó la revisión de las PQRSD que registraban finalizadas, con el fin de cumplir el objeto de aplicar la metodología de medición de calidad definida por la Entidad.

Infortunadamente la totalidad de información de peticiones y respuestas no fue evaluada, ya que las dependencias presentan un bajo nivel de apropiación del sistema de información dispuesto por la Entidad (ARCA) para la gestión de comunicaciones oficiales, se evidenció que las dependencias siguen proyectando respuestas y remitiendo pro correo sin el uso de ARCA.; a continuación, se relacionan algunas observaciones que se identificaron en la medición de calidad en el periodo de reporte.

1. Los usuarios en las dependencias finalizan la PQRSD sin que se relación las respuestas que permitan evidenciar la gestión.
2. La UCGA no tiene permisos para acceder a la totalidad de PQRSD, puesto que desde las dependencias los clasifican como privado.
3. Los gestores en las dependencias no relacionan las respuestas a las PQRSD con el expediente padre, erróneamente se usa la opción “radicación de salida” para proyectar una respuesta.
4. La falta de apropiación por falta de los colaboradores del gestor de correspondencia ARCA influye en la correcta gestión de la PQRSD y solicitudes de acceso a información.

4. Medición de calidad

La UCGA realizó la medición en calidad de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto 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.

La Unidad Coordinadora realizó la evaluación en calidad a 610 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto de 2022, la **Tabla 7** presenta el número de respuestas a peticiones evaluadas en cada una de las dependencias correspondiente al número de peticiones asignadas.

Tabla 7. Muestra evaluada por dependencias

DEPENDENCIA	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICION
4004 Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	384



DEPENDENCIA	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICION
2100 Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	94
2300 Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	33
4001 Grupo de Talento Humano	21
2400 Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	20
1300 Oficina Asesora Jurídica	15
3200 Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	8
3100 Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental -SINA	7
1200 Oficina Asesora de Planeación	6
1500 Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4
1100 Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	3
1000 Despacho del Ministro	3
4002 Grupo de Contratos	3
3110 Subdirección de Educación y Participación	2
2200 Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	2
2000 Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	2
4101 Grupo de Servicios Administrativos	1
4000 Secretaría General	1
4100 Subdirección Administrativa y Financiera	1
TOTAL	610

Fuente: UCGA, 2022

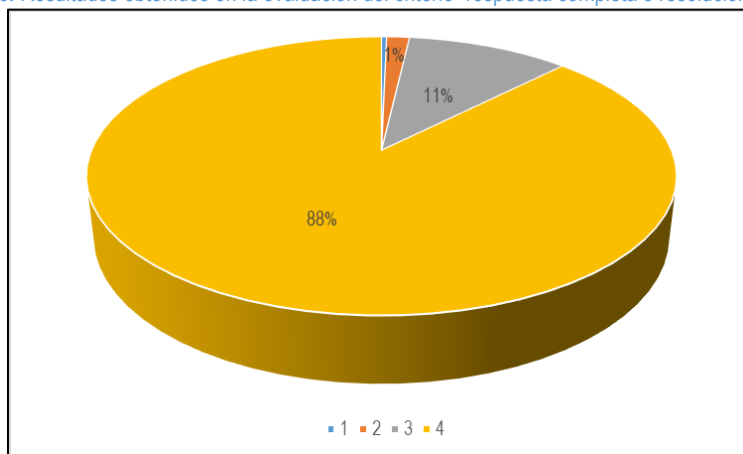
4.1. Medición de calidad respuesta a peticiones

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 610 peticiones evaluadas, el 88% (527 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 11% (64 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 1% (9 PQRSD) no resolvió la petición. El **Gráfico 3** 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 3. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta completa o resolución de fondo”



Fuente: UCGA 2022

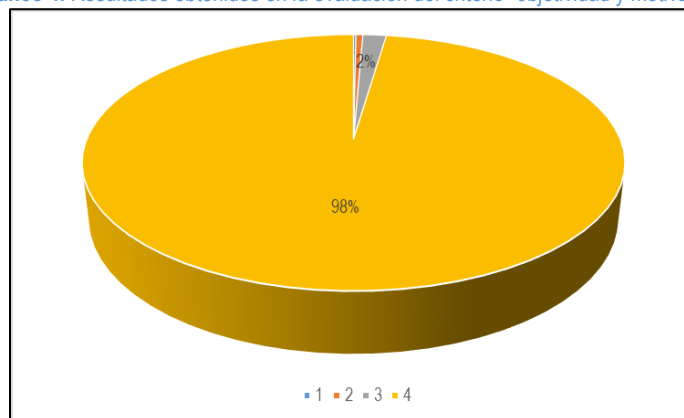
4.1.2. Respuesta objetiva y motivada

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

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.

El 98% (588 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 2% (14 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario. 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 “objetividad y motivación”



Fuente: UCGA 2022

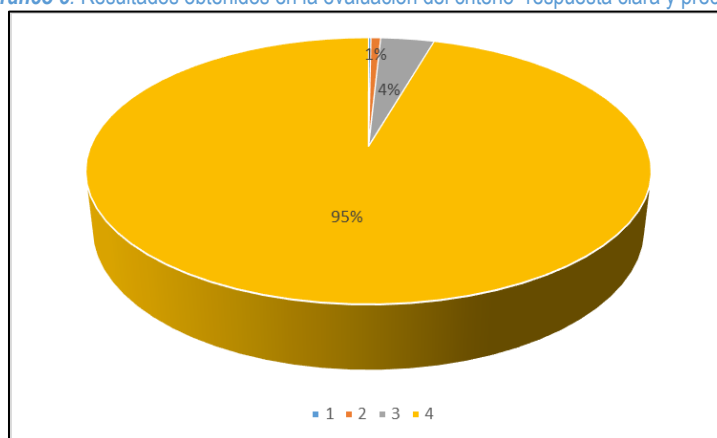


4.1.3. Respuesta clara y precisa

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.

La evaluación del criterio a la muestra arrojó que el 95% (575 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 4% (22 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora el 1% (5 PQRSD) no responden de forma clara al peticionario El Gráfico 5 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 5. 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 8** 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, puesto que está dentro de sus funciones.

Tabla 8. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

Dependencia	No. Radicados trasladados
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	277
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	10
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	5
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	3
4000 Secretaría general	1
1300 Oficina asesora jurídica	1

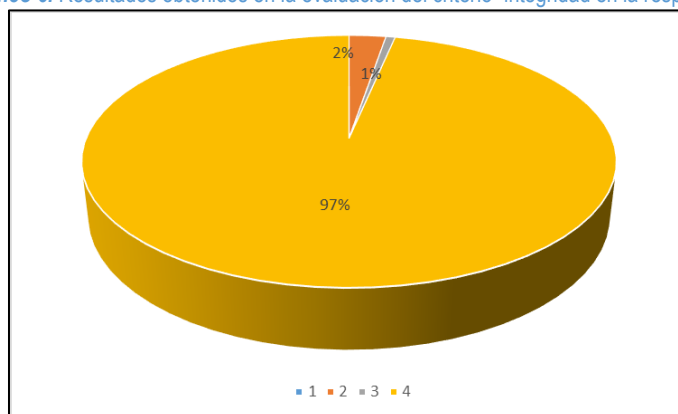


Dependencia	No. Radicados trasladados
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	1
1000 Despacho del ministro	1
4001 Grupo de talento humano	1
3110 Subdirección de educación y participación	1
Total	301

Fuente: UCGA 2022

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 97% (291 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 1% (2 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% (8 PQRSD) presentaron incumplimiento según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. El **Gráfico 6** 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 6. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio "integridad en la respuesta"



Fuente: UCGA 2022

5. Medición de calidad por dependencia

De acuerdo a la medición de calidad y oportunidad realizada a las dependencias relacionada en la **Tabla 7**, se identifica el porcentaje de evaluación total de cumplimiento en la calificación asignada en cada uno de los criterios establecidos en la **Tabla 1**.

La "evaluación total de cumplimiento" se realiza mediante un promedio de las PQRSD calificadas con el fin de establecer el porcentaje total de cumplimiento, como se observa en la **Tabla 9**; identificando dependencias como el Despacho del ministro, quienes cumplen con los criterios establecidos en la guía; así como también se evidencia que la Dirección de cambio climático y gestión del riesgo y el Grupo de servicios administrativos son de las dependencias calificadas las que más presentan error.



Tabla 9. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

Dependencias	Evaluación de cumplimiento total (%)
1000 Despacho del ministro	100%
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	100%
4100 Subdirección administrativa y financiera	100%
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	99%
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	93%
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	93%
1200 Oficina asesora de planeación	93%
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	90%
4002 Grupo de contratos	89%
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	88%
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	86%
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	83%
3110 Subdirección de educación y participación	83%
4001 Grupo de talento humano	82%
1300 Oficina asesora jurídica	82%
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	80%
4000 Secretaría general	80%
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	78%
4101 Grupo de servicios administrativos	73%

Fuente: UCGA 2022

6. 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 de reporte.

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 al gestor de correspondencia ARCA, se reitera la necesidad de apropiar el uso de la herramienta; en los casos en donde se gestionaron respuestas fuera del sistema de información, el usuario debe cargar las respuestas relacionándolo al expediente padre, con el fin de facilitar el seguimiento.

La implementación del gestor de correspondencia ARCA a partir del 01 de junio de 2022, facilita la gestión, control y seguimiento de peticiones y solicitudes de acceso a información pública en la Entidad.

Al verificar la proyección de respuestas a las PQRSD y solicitudes de acceso a información, 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.



El personal nuevo que ingresó al Ministerio no cuenta con la capacitación necesaria para el manejo del gestor de correspondencia ARCA, dificultando la gestión de las PQRSD y generando reprocesos.

7. Recomendaciones

La UCGA recomienda que la acción de seguimiento y control de las peticiones en las dependencias sea realizada por personal de planta, para asegurar la continuidad de la actividad, y garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Se requiere fortalecer las acciones de despliegue de los requerimientos funcionales que establece la UCGA en el gestor de correspondencia, tales como (semaforización para las PQRSD que se encuentren próximas a vencer). para ello es vital importancia dar continuidad a las sesiones de trabajo y seguimiento articuladas con la Oficina TICS y el Grupo de Gestión Documental.

Se requiere fortalecer actividades orientadas a generar la apropiación del uso del gestor de correspondencia de la totalidad de colaboradores del Ministerio, con el fin de reducir errores de trámite y facilitar la correcta gestión de las peticiones y las solicitudes de acceso a información pública.

Se requiere generar implementar un esquema de seguimiento semanal, que incluya elementos preventivos para evitar la materialización del riesgo asociado a incumplir los términos de respuesta establecidos en la Ley.

Se requiere el compromiso de los directivos del ministerio para que atiendan las comunicaciones que genera la UCGA referente al seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones y solicitudes de acceso a información pública; para mitigar el daño jurídico que produce este aspecto a la Entidad.

Se requiere desplegar campañas, capacitaciones y ejercicios de sensibilización en la Entidad para fomentar la cultura 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 hace necesario realizar seguimiento disciplinario a los colaboradores del Ministerio que no aseguran el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO

Profesional Especializada Grado 13

Unidad Coordinadora para el Gobierno

Abierto y Servicio al Ciudadano.

Proyectó: Richar Milley Rodríguez Saavedra – UCGA

Revisó: Diego Trujillo Escobar – UCGA