

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO AL CIUDADANO**

(01 de septiembre al 31 de diciembre de 2022)



TABLA DE CONTENIDO

1. Metodología	3
2. Medición de Oportunidad	5
2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	7
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.....	10
4.1.3. Respuesta clara y precisa	10
4.1.4. Oportunidad de lo respondido	10
4.1.5. Integridad en la respuesta	11
5. Medición de calidad por dependencia.....	12
6. Conclusiones.....	13
7. Recomendaciones	13



INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(01 de septiembre al 31 de diciembre 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 y Servicio al Ciudadano estableció el mecanismo para realizar seguimiento y la evaluación a las respuestas a las peticiones (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 y Servicio al Ciudadano, es la dependencia responsable 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 identificar las acciones necesarias para el cumplimiento de los tiempos de respuesta, uso de lenguaje claro en las comunicaciones para garantizar una atención oportuna, eficaz y eficiente.

Para llevar a cabo dicho proceso, es necesario establecer criterios que permitan medir y tramitar la información de manera dinámica y con el mayor grado de objetividad, los criterios de evaluación 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.
4	Oportunidad de lo respondido	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD.



N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
		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 septiembre al 31 de diciembre de 2022, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 5749 PQRSD, las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo fueron la UCGA seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos. La información de distribución en la gestión de peticiones se presenta en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Distribución de peticiones por dependencias

DEPENDENCIA	Total
1600 Oficina de control interno	1
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	3
3113 Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	3
4100 Subdirección administrativa y financiera	4
3000 Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	5
4003 Grupo de control interno disciplinario	8
4000 Secretaría general	13
4101 Grupo de servicios administrativos	14
1400 Oficina de asuntos internacionales	17
1001 Grupo de comunicaciones	24
4104 Grupo de tesorería	42
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	56
4002 Grupo de contratos	59



DEPENDENCIA	Total
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	89
1000 Despacho del ministro	102
1200 Oficina asesora de planeación	103
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	113
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	127
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	130
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	167
1300 Oficina asesora jurídica	183
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	197
3110 Subdirección de educación y participación	224
4001 Grupo de talento humano	249
4106 Grupo de gestión documental	278
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	497
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	1237
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto y Servicio al Ciudadano	1804
Total	5749

Fuente: ARCA, UCGA 2022

A partir del 01 de junio de 2022 con la implementación del aplicativo de Administración y recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA, la información es extraída del gestor, reporte denominado “estadística para informe PQRSD”.

2. Medición de Oportunidad

La Unidad Coordinadora evidenció mediante el aplicativo (ARCA), el número de peticiones que se encuentran sin gestionar en los meses (septiembre, octubre, noviembre y diciembre), teniendo en cuenta lo expresado en los tiempos de respuesta de la Ley 1755 de 2015, estas peticiones se encuentran en vencimiento de términos. 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 septiembre al 31 de diciembre de 2022.

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

DEPENDENCIA	No. PQRSD			
	Cumple	No cumple	Sin responder	Total
1000 Despacho del ministro	15	1	84	102
1001 Grupo de comunicaciones	9	5	10	24
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	11	1	115	127
1200 Oficina asesora de planeación	39	19	45	103
1300 Oficina asesora jurídica	42	65	76	183
1400 Oficina de asuntos internacionales	3	1	13	17
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	99	11	3	113
1600 Oficina de control interno	0	1	0	1
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	14	12	63	89
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	297	248	692	1237
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	17	15	24	56
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	79	27	24	130
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	168	140	189	497



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

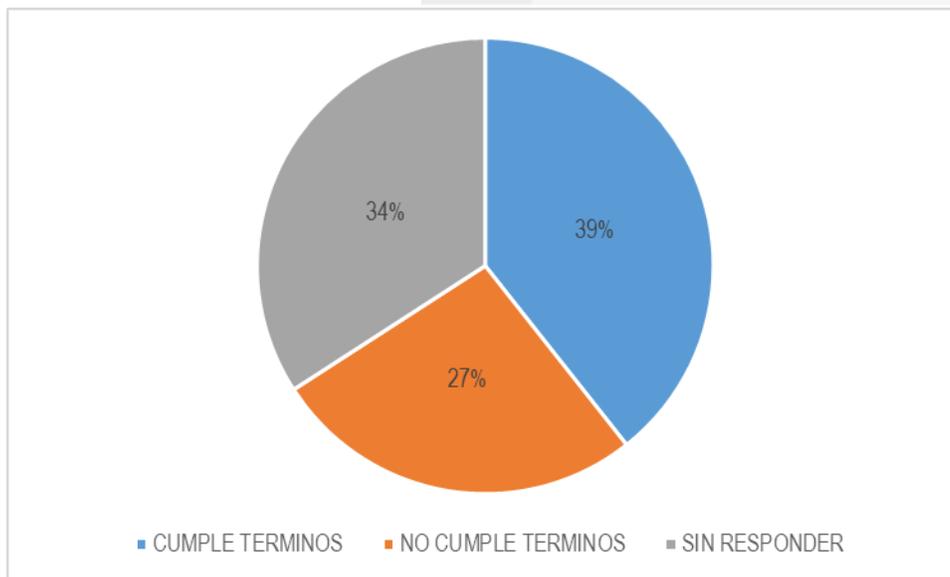
DEPENDENCIA	No. PQRS			
	Cumple	No cumple	Sin responder	Total
3000 Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	0	0	5	5
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	21	25	121	167
3110 Subdirección de educación y participación	12	24	188	224
3113 Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	0	1	2	3
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	42	62	95	197
4000 Secretaría general	3	1	9	13
4001 Grupo de talento humano	71	30	148	249
4002 Grupo de contratos	24	4	31	59
4003 Grupo de control interno disciplinario	2	0	6	8
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto y Servicio al Ciudadano	1154	650	0	1804
4100 Subdirección administrativa y financiera	2	0	2	4
4101 Grupo de servicios administrativos	7	5	2	14
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	1	0	2	3
4104 Grupo de tesorería	27	5	10	42
4106 Grupo de gestión documental	104	171	3	278
Total	2263	1524	1962	5749

Fuente: ARCA, UCGA 2022

El

Gráfico 1, presenta el estado de cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, identificando que el 39% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 27% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley, mientras el 34% se encuentran en trámite es decir fuera de los términos establecidos en la Ley, esto genera riesgos a la Entidad que podrían generar acciones jurídicas, por no tener una respuesta de cara al ciudadano.

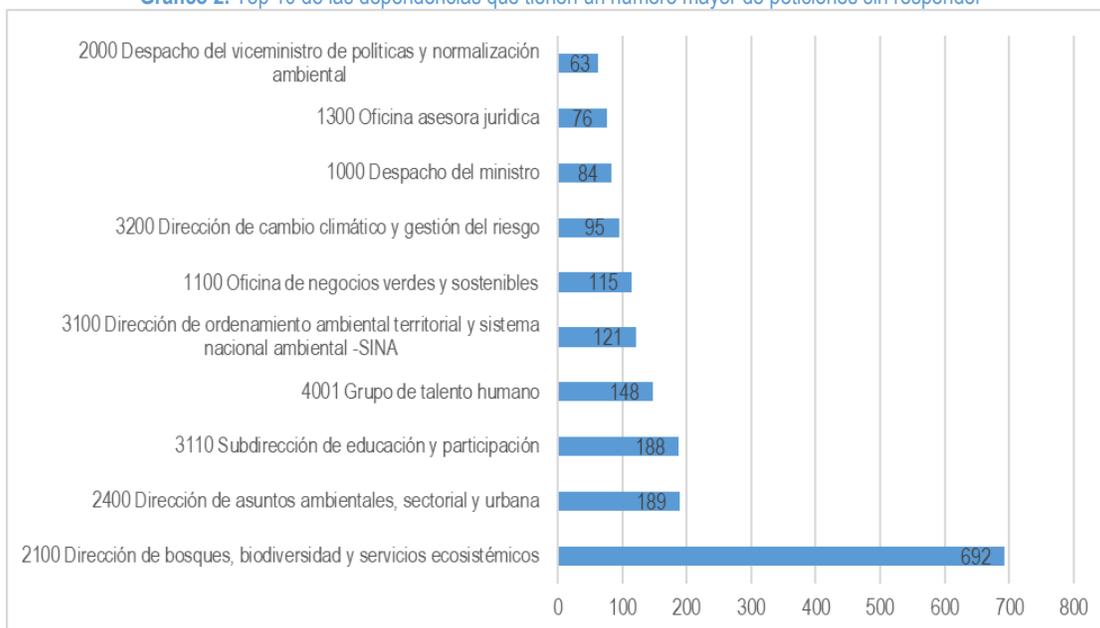
Gráfico 1. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones.



Fuente: UCGA 2022

El **Gráfico 2** presenta el Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder, 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 boletines informativos remitió a las dependencias del Ministerio, las peticiones que se encuentran vencidos y aquellas próximas a vencer; a continuación, se muestra el apartado del boletín.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

BOLETÍN INFORMATIVO N° 5 - DICIEMBRE

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano

Conforme a las acciones planteadas para el cumplimiento de la Política de acceso a la información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, por el incumplimiento de los términos legales de respuesta, se requiere revisar y gestionar los números de radicado relacionados en el archivo de Excel adjunto; asegurando la gestión inmediata de aquellos que se encuentran vencidos y próximos a vencer.

La gestión de las comunicaciones se deben realizar exclusivamente en el gestor de correspondencia ARCA.

DEPENDENCIA		ESTADO DE LA PQRS -		NUMERO DIAS A GESTIO -		DEPENDENCIA		GESTOR		NUMERO DIAS VENCID -		FECHA VENCIMIENTO -	
24	2022E-018663	2022-06-01 08:56	PQRSO	En Tramite	141	Despacho del ministro	CLAUS HERBERT SCHUTZE PAEZ	126		2022-06-28			
25	2022E-1021794	2022-06-24 10:16	PQRSO	En Tramite	127	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	112		2022-07-19			
140	2022E-1020649	2022-06-30 15:09	PQRSO	En Tramite	124	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	109		2022-07-25			
133	2022E-1022807	2022-07-05 09:10	PQRSO	En Tramite	122	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	107		2022-07-27			
171	2022E-1022620	2022-07-05 09:43	PQRSO	En Tramite	122	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	107		2022-07-27			
245	2022E-1024196	2022-07-15 14:50	PQRSO	En Tramite	116	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	101		2022-08-04			
276	2022E-1025981	2022-07-26 15:40	PQRSO	En Tramite	108	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	93		2022-08-17			
388	2022E-1028317	2022-07-28 12:56	PQRSO	En Tramite	106	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	91		2022-08-19			
3131	2022E-1027118	2022-08-03 16:59	PQRSO	En Tramite	102	Despacho del ministro	CLAUS HERBERT SCHUTZE PAEZ	87		2022-08-25			
389	2022E-1029115	2022-08-17 11:18	PQRSO	En Tramite	93	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	78		2022-09-07			
373	2022E-1029159	2022-08-17 12:14	PQRSO	En Tramite	93	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	78		2022-09-07			
378	2022E-1029222	2022-08-17 14:37	PQRSO	En Tramite	93	Despacho del ministro	JOHANNA ANDREA VERU	89		2022-08-24			
387	2022E-1029556	2022-08-18 16:09	PQRSO	En Tramite	92	Despacho del ministro	JOHANNA ANDREA VERU	87		2022-08-26			
390	2022E-1029625	2022-08-19 11:27	PQRSO	En Tramite	91	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	76		2022-09-09			
391	2022E-1029704	2022-08-19 12:41	PQRSO	En Tramite	91	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	76		2022-09-09			
396	2022E-1029620	2022-08-20 07:11	PQRSO	En Tramite	90	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	75		2022-09-12			
405	2022E-1029924	2022-08-22 11:03	PQRSO	En Tramite	90	Despacho del ministro	JOHANNA ANDREA VERU	85		2022-08-29			
407	2022E-1029993	2022-08-22 11:47	PQRSO	En Tramite	90	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	75		2022-09-12			
451	2022E-1030581	2022-08-25 07:05	PQRSO	En Tramite	87	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	72		2022-09-15			
459	2022E-1030920	2022-08-26 13:55	PQRSO	En Tramite	86	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	71		2022-09-16			
463	2022E-1031151	2022-08-26 13:52	PQRSO	En Tramite	85	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	70		2022-09-16			
468	2022E-1031863	2022-09-01 11:11	PQRSO	En Tramite	82	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	67		2022-09-19			
493	2022E-1031916	2022-09-01 13:22	PQRSO	En Tramite	82	Despacho del ministro	DESPACHO MINISTRO	67		2022-09-19			



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Excel spreadsheet titled "Gestión PQRSD No. 3 - Excel" showing a list of requests (PQRS) and their dependencies. The spreadsheet includes columns for: RADICADO ENTRADA, FECHA RADICACION, TIPO COMUNICACION, ESTADO DE LA PQRS, NUMERO DIAS A GESTION, DEPENDENCIA, GESTOR, and FECHA VENCIMIENTO. A dependency dropdown menu is visible, listing various government departments such as Despacho del ministro, Dirección de bosques, and Grupo de análisis económico para la sostenibilidad.

En el periodo evaluado se remitieron 5 boletines informativos mediante correo electrónico a cada una de las dependencias; la información se presentaba en formato en Excel donde se relacionaban las peticiones vencidas y próximas a vencer, para que cada una de áreas tomaran las acciones correspondientes y así evitar un daño antijurídico por la no respuesta de las peticiones.

3. Suministro de información

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

Infelizmente la totalidad de información de peticiones y respuestas no fue evaluada ya que la apropiación del aplicativo ARCA por parte de las dependencias no ha sido optima; a continuación, se relacionan algunas observaciones que se identificaron en la medición de calidad;

1. Los usuarios en las dependencias finalizan la PQRS sin que se relación las respuestas que permitan evidenciar la gestión.
2. La UCGA no tiene permisos para acceder a la totalidad de PQRS, puesto que desde las dependencias los clasifican como privado.
3. Los gestores en las dependencias no relacionan las respuestas a las PQRS 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 PQRS 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 septiembre al 31 de diciembre de 2022. Para la medición se aplicaron los criterios definidos en la guía para la medición de calidad a las respuestas, el cual se actualizó en su versión 5 y se envió el 24 de noviembre de 2022 a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación en el MADSIG; la **Tabla 11** 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 103 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo a muestra a evaluar con relación a la Tabla 3 de la versión 5 de la guía, la **Tabla 5** presenta el número de respuestas a peticiones evaluadas en cada una de las dependencias correspondiente al número de peticiones asignadas.

Tabla 5. Muestra evaluada por dependencias

DEPENDENCIA	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICION
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	15
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	15
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	15
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	15
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	8
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	6
4001 Grupo de talento humano	3
1001 Grupo de comunicaciones	3
4004 Unidad coordinadora para el gobierno abierto t servicio al ciudadano	3
1300 Oficina asesora jurídica	3
1200 Oficina asesora de planeación	3
4104 Grupo de tesorería	3
4002 Grupo de contratos	3
4100 Subdirección administrativa y financiera	3
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	2
4101 Grupo de servicios administrativos	2
3110 Subdirección de educación y participación	1
TOTAL	103

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.



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.

4.1.3. Respuesta clara y precisa

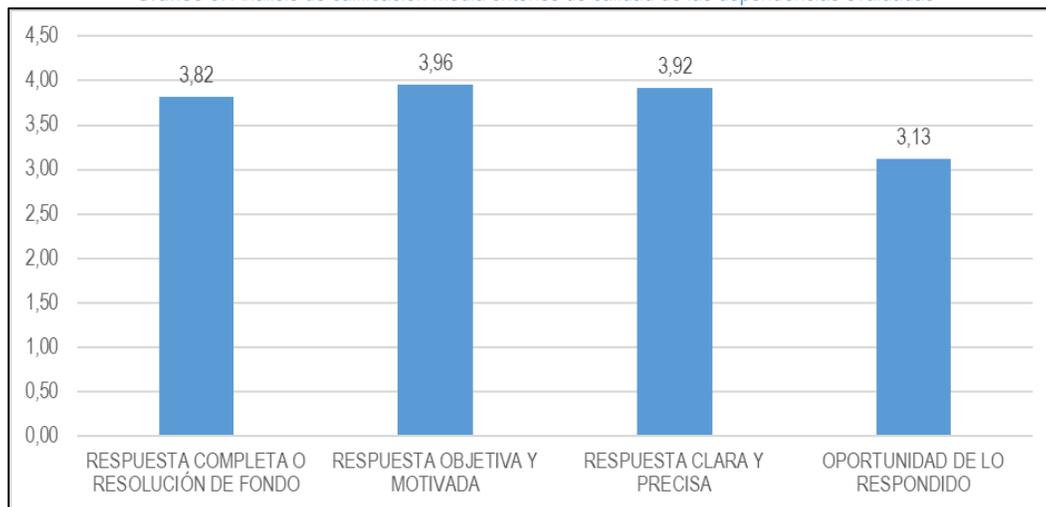
La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al petionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

4.1.4. Oportunidad de lo respondido

El criterio oportunidad de lo respondido está relacionado con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD y se aplican los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.

El **Gráfico 2** presenta el promedio de los criterios evaluados de cada una de las dependencias de la **Tabla 5** evidenciando que el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (3,13) por lo que se requiere trabajar en el cumplimiento de los términos de respuesta al interior de las dependencias.

Gráfico 3. Análisis de calificación media criterios de calidad de las dependencias evaluadas



Fuente: UCGA, 2022



4.1.5. 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 6** 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.

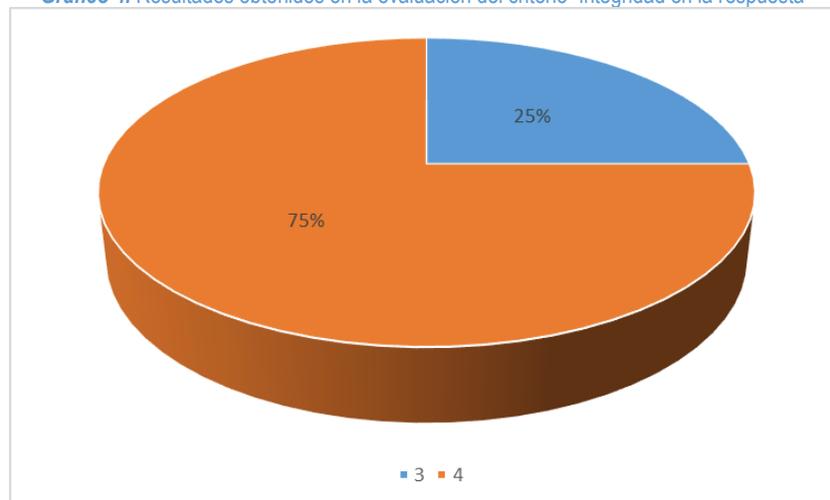
Tabla 6. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

Dependencia	No. Radicados trasladados
3110 Subdirección de educación y participación	1
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	1
1200 Oficina asesora de planeación	1
4104 Grupo de tesorería	3
4100 Subdirección administrativa y financiera	3
4004 Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	3
4001 Grupo de talento humano	3
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	3
Total	18

Fuente: UCGA 2022

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 75% (13 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 25% (5 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información. El **Gráfico 4** 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 4. 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 5**, 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 7**; identificando dependencias como la UCGA, quienes cumplen con los criterios establecidos en la guía; así como también se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Educación y Participación son de las dependencias calificadas las que más presentan error.

Tabla 7. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

DEPENDENCIA	Evaluación de cumplimiento total (%)
4004 Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	100%
4104 Grupo de tesorería	98%
4002 Grupo de contratos	98%
1200 Oficina asesora de planeación	97%
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	94%
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	93%
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	92%
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	91%
4101 Grupo de servicios administrativos	89%
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	89%
1001 Grupo de comunicaciones	89%
4001 Grupo de talento humano	88%
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	87%
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	87%
4100 Subdirección administrativa y financiera	86%
1300 Oficina asesora jurídica	86%
3110 Subdirección de educación y participación	78%

Fuente: UCGA

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 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 al gestor de correspondencia ARCA, se reitera la necesidad de apropiar el uso de la herramienta y adjuntar las respuestas al radicado padre, con el fin de no generar reprocesos y poder realizar la calificación de calidad.



La implementación del gestor de correspondencia denominado “Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental” – ARCA, mejoró 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.

El personal nuevo que ingreso 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.

Mediante los boletines informativos emitidos por la UCGA, se pretende la generación de acciones por parte de las dependencias, para garantizar el derecho de petición con los términos de respuesta fijados por la ley.

El trabajo articulado entre la UCGA, la Oficina TIC y el GGD en la definición de requerimientos funcionales al gestor de correspondencia (ARCA), permite el despliegue de mejoras que mejoran la gestión de peticiones.

7. Recomendaciones

La UCGA recomienda que la información del control de las peticiones asignadas a las dependencias 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.

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, así como también creando radicados de salidas sin relacionarlo con el radicado padre, dificultando la acción de seguimiento de la Unidad Coordinadora; para ello se han realizado campañas y acompañamiento en las dependencias indicando como se debe responder una solicitud.

Se requiere la colaboración de la revisión por parte de las dependencias cuando sean remitidos los boletines informativos de las PQRSD que se encuentran vencidas próximas a vencer, con el fin de mitigar el daño antijurídico.

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), anexando debidamente los oficios, enviando los documentos mediante el gestor de correspondencia, respondiendo en los términos establecidos por la Ley, con el fin de tener una gestión oportuna de las peticiones que ingresan a la Entidad.

Se requiere completar las solicitudes hasta el cuarto estado para así finalizar los tramites en el aplicativo ARCA, con ello disminuiría el número de PQRSD registradas como vencidas y sin responder.



Se hace necesario realizar seguimiento disciplinario por el incumplimiento de los términos de respuesta evidenciados en la medición de calidad y en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 a los radicados mencionados en la **Tabla 4**

Atentamente,

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