

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO  
Y SERVICIO AL CIUDADANO  
(01 de enero al 31 de marzo de 2023)**



## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	Metodología .....	3
1.1.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.....	5
2.	Medición de Oportunidad .....	8
2.1.	Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	11
3.	Suministro de información.....	12
4.	Medición de calidad .....	12
4.1.	Medición de calidad respuesta a peticiones.....	13
4.1.1.	Respuesta completa o resolución de fondo.....	13
4.1.2.	Respuesta objetiva y motivada.....	13
4.1.3.	Respuesta clara y precisa .....	13
4.1.4.	Oportunidad de lo respondido .....	13
4.1.5.	Integridad en la respuesta .....	14
5.	Medición de calidad por dependencia.....	15
6.	Conclusiones.....	16
7.	Recomendaciones .....	17



**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
(01 de enero al 31 de marzo de 2023)

Mediante el presente informe se presenta la información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en relación al acceso a la información, quejas y reclamos; conforme lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, es cual establece “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”; y el decreto reglamentario 2641 del 2012.

Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información, Minambiente reporta lo siguiente: i) número de solicitudes recibidas, ii) número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, iii) tiempo de respuesta a cada solicitud, y iv) número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha implementado una de estrategia la cuales tienen como pilar; i) la transparencia, la ii) rendición de cuentas públicas iii) la participación ciudadana y iv) la colaboración para el mejoramiento continuo, esto tiene como propósito fortalecer el modelo de Gobierno Abierto recuperando así la confianza de la ciudadanía.

## 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 siguiente tabla.

**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.



N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
		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. 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 2023

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.

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

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	Respuesta completa o resolución de fondo	40%	<b>Calificaciones:</b> <b>4.</b> La respuesta cumple con el criterio a evaluar. <b>3.</b> Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. <b>2.</b> No cumple con los requisitos mínimos, según la norma <b>1.</b> Presenta incumplimiento total.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación 1 y 2 significa que no cumple.
2	Respuesta objetiva y motivada	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
3	Respuesta clara y precisa	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
4	Oportunidad de lo respondido	30%		
5	Integridad en la respuesta	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA 2023

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de enero al 31 de marzo de 2023, ingresaron un total de 6179 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 3** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el primer trimestre del año. Es importante aclarar que la estadística se llevó a cabo a partir del reporte del gestor de correspondencia ARCA, donde se incluyen (**tramites, antes de control y proyectos de inversión.**)

**Tabla 3.** Tipos de peticiones recibidas en el primer semestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
1	DENUNCIAS	11	701	455
2	PETICION GENERAL	794	1136	1241



N°	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	5	11	24
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	72	85	133
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	21	47	72
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	2	3	5
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	12	96	76
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	7	13	13
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	5	19	20
11	QUEJA	5	16	3
12	RECLAMO	0	0	1
13	SUGERENCIA	0	0	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	11	10	3
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	0	0	11
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	3	8	20
17	PERMISO CITES	8	20	24
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	164	325	308
19	PROYECTOS DE INVERSIÓN	13	36	36
20	INFORME DE AVANCES Y FINALES	9	22	43
<b>TOTAL</b>		<b>1142</b>	<b>2549</b>	<b>2488</b>

Fuente: UCGA mayo de 2023, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 6179 interesados que radicaron información; esto debido a que la Entidad no ha identificado reservas de información.

### 1.1. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información

El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el primer trimestre del año 2023.

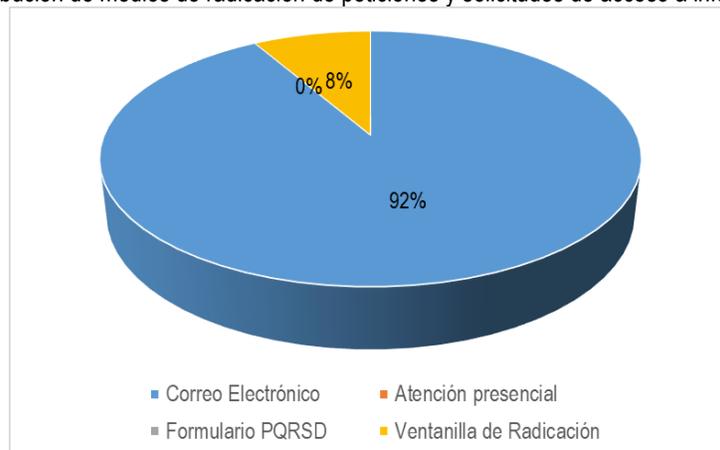
**Tabla 4.** Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer trimestre del año 2023

N°	Medio de Recepción	Enero	Febrero	Marzo
1	Correo Electrónico	1046	2464	2390
2	Atención presencial	0	1	0
3	Formulario PQRSD	0	0	0
4	Ventanilla de Radicación	96	84	98
<b>Total</b>		<b>1142</b>	<b>2549</b>	<b>2488</b>

Fuente: ARCA, UCGA 2023



**Gráfico 1.** Distribución de medios de radicación de peticiones y solicitudes de acceso a información trimestre 2023



Fuente: UCGA, mayo de 2023

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 5555 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 5**.

**Tabla 5.** Distribución de peticiones por dependencias

Dependencia	No. PQRSD
Unidad coordinadora de gobierno abierto y Servicio al Ciudadano	2395
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	574
Grupo de gestión documental	295
Grupo de gestión en biodiversidad	256
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	221
Grupo de talento humano	183
Oficina asesora jurídica	121
Subdirección de educación y participación	120
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	109
Grupo de contratos	95
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	90
Dirección de bosques	83
Secretaría general	71
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	70
Grupo de sustancias químicas	70
Grupo de tesorería	69
Despacho del ministro	65
Grupo de gestión de proyectos	65
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	59
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	58



Dependencia	No. PQRSD
Grupo de gestión ambiental urbana	58
Grupo de mitigación del cambio climático	48
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	38
Grupo recursos genéticos	34
Dirección de asuntos ambientales	32
Grupo SINA	32
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	30
Dirección de asuntos marinos	29
Grupo de participación	26
Grupo de comunicaciones	18
Grupo de procesos judiciales	17
Oficina de asuntos internacionales	17
Ordenamiento ambiental	17
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	15
Grupo de servicios administrativos	10
Oficina de negocios verdes y sostenibles	8
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	6
Grupo de gestión presupuestal	5
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	4
Grupo de educación	4
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	4
Grupo de planificación de cuencas	4
Grupo de políticas	4
Subdirección administrativa y financiera	4
Grupo de adaptación al cambio climático	3
Grupo de administración del recurso hídrico	3
Grupo de presupuesto	3
Oficina asesora de planeación	3
Oficina de control interno	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	2
Grupo del sistema integrado de gestión	2
Grupo central de cuentas y contabilidad	1
Grupo de conceptos y normatividad en biodiversidad	1
Grupo de control interno disciplinario	1
<b>Total</b>	<b>5555</b>

Fuente: ARCA, UCGA 2023

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 PQR”.



## 2. Medición de Oportunidad

Teniendo en cuenta lo expresado en los tiempos de respuesta de la Ley 1755 de 2015, la Unidad Coordinadora evidenció mediante el aplicativo (ARCA), el número de pqrds que se encuentran sin gestionar en los meses (enero, febrero y marzo del año 2023, , estas peticiones se encuentran en vencimiento de términos. La **Tabla 6** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

**Tabla 6.** Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Dependencia	Cumple	No Cumple	En Trámite - Vencidos	Total
Unidad coordinadora de gobierno abierto	1118	1274	3	2395
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	54	132	388	574
Grupo de gestión documental	124	158	13	295
Grupo de gestión en biodiversidad	53	69	133	255
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	36	46	139	221
Grupo de talento humano	93	29	61	183
Oficina asesora jurídica	30	44	47	121
Subdirección de educación y participación	32	61	27	120
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	97	11	1	109
Grupo de contratos	30	51	14	95
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental –SINA	11	18	61	90
Dirección de bosques	14	19	50	83
Secretaría general	21	47	3	71
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	28	35	7	70
Grupo de sustancias químicas	21	15	34	70
Grupo de tesorería	59	4	6	69
Despacho del ministro	0	0	65	65
Grupo de gestión de proyectos	5	18	42	65
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	35	22	2	59
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	1	0	57	58
Grupo de gestión ambiental urbana	16	24	18	58
Grupo de mitigación del cambio climático	0	4	44	48
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	7	8	23	38
Grupo recursos genéticos	18	12	4	34
Dirección de asuntos ambientales	5	4	23	32
Grupo Sina	0	0	32	32
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	0	0	30	30



Dependencia	Cumple	No Cumple	En Tramite - Vencidos	Total
Dirección de asuntos marinos	11	8	10	29
Grupo de participación	0	0	26	26
Grupo de comunicaciones	0	0	18	18
Grupo de procesos judiciales	3	4	10	17
Oficina de asuntos internacionales	3	1	13	17
Ordenamiento ambiental	0	1	16	17
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	1	7	7	15
Grupo de servicios administrativos	3	1	6	10
Oficina de negocios verdes y sostenibles	0	0	8	8
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	0	1	5	6
Grupo de gestión presupuestal	1	1	3	5
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	0	3	1	4
Grupo de educación	0	3	1	4
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	2	1	1	4
Grupo de planificación de cuencas	0	0	4	4
Grupo de políticas	1	3	0	4
Subdirección administrativa y financiera	0	0	4	4
Grupo de adaptación al cambio climático	0	1	2	3
Grupo de administración del recurso hídrico	1	0	2	3
Grupo de presupuesto	0	0	3	3
Oficina asesora de planeación	0	0	3	3
Oficina de control interno	2	0	1	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	1	1	2
Grupo del sistema integrado de gestión	0	1	1	2
Grupo central de cuentas y contabilidad	0	1	0	1
Grupo de conceptos y normatividad en biodiversidad	0	0	1	1
Grupo de control interno disciplinario	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1937</b>	<b>2143</b>	<b>1475</b>	<b>5555</b>

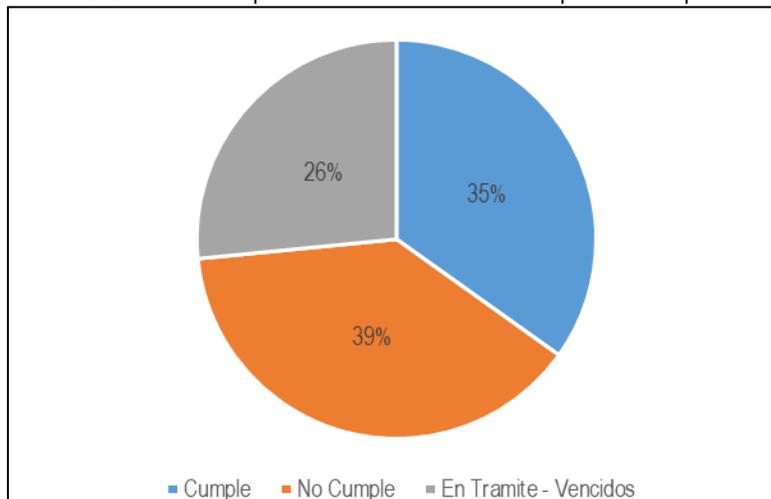
Fuente: ARCA, UCGA 2023

El

**Gráfico 2**, presenta el estado de cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, identificando que el 35% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 39% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley, mientras el 26% 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.



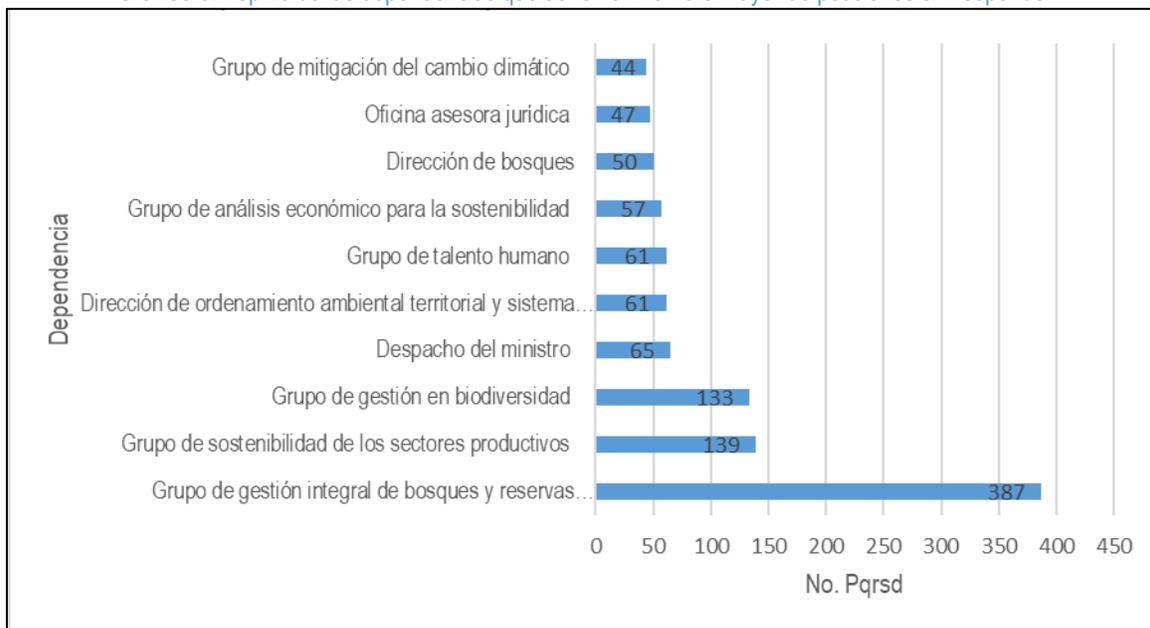
**Gráfico 2.** Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones.



Fuente: UCGA 2023

El **Gráfico 3** presenta el Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder, en el periodo evaluado.

**Gráfico 3.** Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder



Fuente: UCGA 2023



## 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° 7 - FEBRERO

**Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano**

Conforme a las acciones planteadas para el cumplimiento de la Política de Antijurídico 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, de requerirse puede realizar los cometarios pertinentes en la columna "Observación".

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

RADICADO	ENTRADA	FECHA RADICACION	TIPO COMUNICACION	TRAMITE	ESTADO DE LA PQRS	NUMERO DIAS A GESTIO	DEPENDENCIA	GESTOR
581	2022E104433	15/11/2022	PQRS	Traslados por Competencia	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
577	2022E1044065	11/11/2022	PQRS	Peticion: Solicitud General	En Tramite	1	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
578	2022E1044064	11/11/2022	PQRS	Traslados por Competencia	En Tramite	1	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
581	2022E1043962	11/11/2022	PQRS	Traslados por Competencia	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
588	2022E1043831	10/11/2022	PQRS	Denuncia	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
590	2022E1043816	10/11/2022	PQRS	Traslados por Competencia	En Tramite	3	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
591	2022E1043772	10/11/2022	PQRS	Traslados por Competencia	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
590	2022E1043720	10/11/2022	PQRS	Peticion: Solicitud General	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
598	2022E1043710	10/11/2022	PQRS	Denuncia	En Tramite	2	Unidad coordinadora de gobierno abierto	EDNA MARGARITA ANGEL PAL
1616	2023E1006879	22/02/2023	PQRS	Denuncia	En Tramite	36	Unidad coordinadora de gobierno abierto	DAD COORDINADORA PARA EL GOB
1617	2023E1006878	22/02/2023	PQRS	Denuncia	En Tramite	36	Unidad coordinadora de gobierno abierto	DAD COORDINADORA PARA EL GOB
1618	2023E1006877	22/02/2023	PQRS	Denuncia	En Tramite	36	Unidad coordinadora de gobierno abierto	DAD COORDINADORA PARA EL GOB

En el periodo evaluado se remitieron 6 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 las áreas tomen 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 PQRSD 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 óptima; a continuación, se relacionan algunas observaciones que se identificaron en la medición de calidad;

1. La UCGA no tiene permisos para acceder a la totalidad de PQRSD, puesto que desde las dependencias los clasifican como privado.
2. 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.
3. 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 guía para la medición de calidad a las respuestas, se actualizó en su versión 5 y fue publicada en MADSIG; a partir de allí la UCGA realizó la medición en calidad de las respuestas a las peticiones radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, aplicando los criterios definidos en la misma la [Error! No se encuentra el origen de la referencia.](#) **1** presenta los criterios evaluados.

El evaluador de calidad de las respuestas a las peticiones realiza la calificación de los criterios presentados anteriormente en la [Error! No se encuentra el origen de la referencia.](#)

La Unidad Coordinadora realizó la evaluación en calidad a 129 respuestas a peticiones radicadas en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, de acuerdo con muestra a evaluar con relación a la Tabla 3 de la versión 5 de la guía, 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

DEPENDENCIAS	No. Solicitudes Para Evaluar
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	15
Despacho del Ministro Despacho del Viceministerio de Políticas y Normalización Ambiental Despacho del Viceministerio de Ordenamiento Ambiental del Territorio Oficina Asesora de Planeación Oficina de Asuntos Internacionales Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles Secretaría General	3



DEPENDENCIAS	No. Solicitudes Para Evaluar
Grupo Contratos Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Grupo de Tesorería Grupo Talento Humano Grupo de Servicios Administrativos Subdirección de Educación y Participación	

Fuente: UCGA, 2023

## 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 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.

### 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.

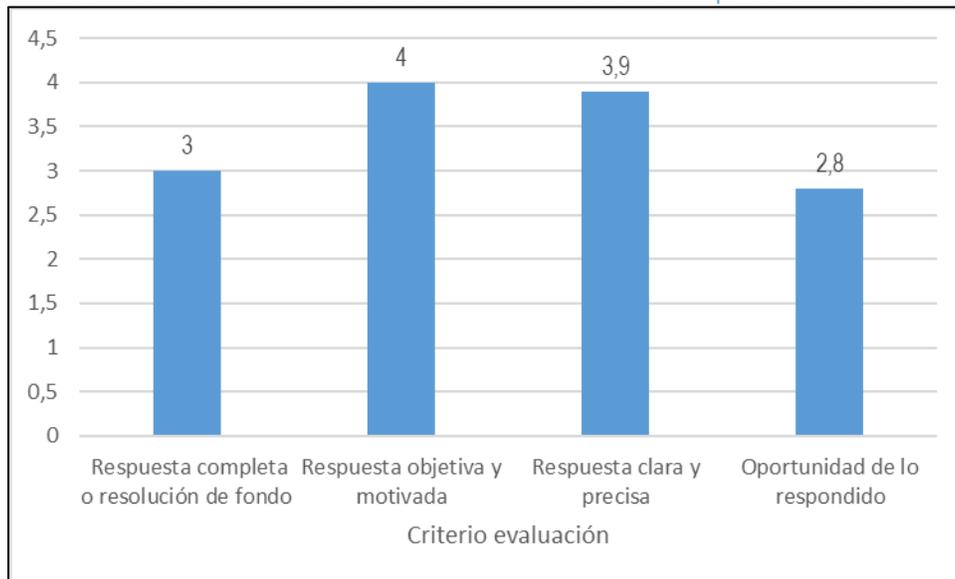
### 4.1.4. Oportunidad de lo respondido

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 3** presenta el promedio de los criterios evaluados de cada una de las dependencias de la **Tabla 7** evidenciando que el criterio con menor calificación media fue “oportunidad de lo respondido” (2.8) 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, 2023

#### 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 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

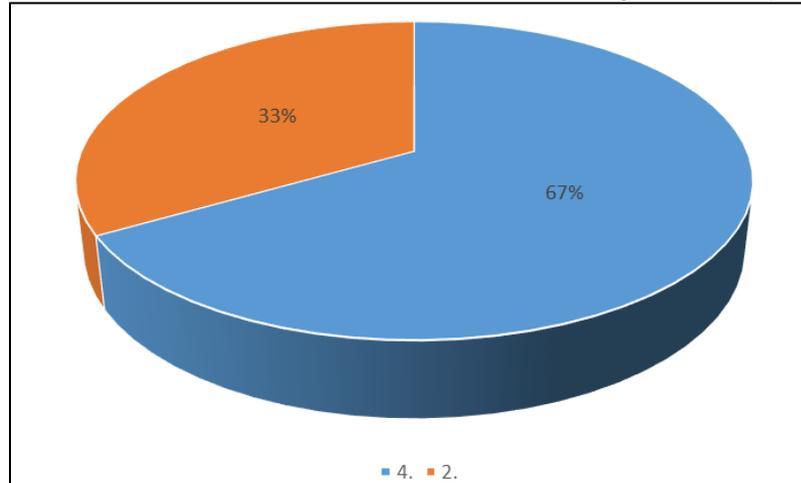
Dependencia	No. Radicados trasladados
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	1
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	1
Despacho del Viceministerio de Políticas y Normalización Ambiental	1
Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: UCGA 2023

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 67% (PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 33% (2 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 2023

## 5. Medición de calidad por dependencia

De acuerdo con 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 7**. No se encuentra el origen de la referencia..

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 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 9.** Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

DEPENDENCIA	Evaluación de cumplimiento total (%)
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	100%
Grupo Talento Humano	93%
Oficina de Asuntos Internacionales	90%
Grupo de Tesorería	90%
Grupo de Servicios Administrativos	90%
Grupo Contratos	89%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	88%
Secretaria General	86%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	84%
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	80%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres	80%



DEPENDENCIA	Evaluación de cumplimiento total (%)
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	80%
Despacho del Ministro	80%
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	76%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	70%
Despacho del Viceministerio de Ordenamiento Ambiental del Territorio	69%
Oficina Asesora de Planeación	69%
Subdirección de Educación y Participación	69%
Despacho del Viceministerio de Políticas y Normalización Ambiental	69%

Fuente: UCGA 2023

## 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 que son remitidas a las dependencias para que generen acciones de mejoramiento.

El criterio de calidad denominado “oportunidad de lo respondido” o cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones establecido en la Ley de 1755 de 2015, es el criterio de mayor incumplimiento en 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 facilitar la medición de en calidad a respuestas a peticiones.

La implementación del gestor de correspondencia denominado “Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental” – ARCA, mejoró la gestión, control y seguimiento de las 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 ingresó al Ministerio, no cuenta con la capacitación necesaria en el manejo del gestor de correspondencia ARCA, dificultando la gestión de las PQRSD.

Mediante los boletines informativos remitidos por la UCGA y las circulares y memorandos efectuados por la secretaria general, se pretende mejorar la gestión de las dependencias, que permita mejorar el cumplimiento en los términos de respuesta fijados por la ley.

El plan de choque gestionado en la UCGA, permite avanzar en la identificación de peticiones vencidas y próximas a vencer, orientando a los colaboradores fortalecer la cultura de respuesta en términos de Ley.

La UCGA realiza campañas y capacitaciones orientados a lograr la apropiación del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



## **7. Recomendaciones**

El personal de planta en las dependencias debe ser el responsable de recibir y gestionar el cumplimiento a los términos de respuesta fijados en la Ley 1755 de 2015, para asegurar la continuidad en el seguimiento interno y fortalecer la gestión.

El personal responsable de proyectar respuesta en las dependencias está omitiendo la acción de relación de la respuesta con el número de radicado de las peticiones, o creando radicados de salidas sin relacionarlo con el radicado padre, hecho que dificulta la acción de seguimiento que realiza la Unidad Coordinadora; la situación persiste, aun cuando la UCGA ha realizado acciones de capacitación orientados a fortalecer ese aspecto.

Se requiere a los líderes en las dependencias comunicar la información de seguimiento que realiza la UCGA, a fin de bajar a la totalidad de integrantes en los equipos la información de los boletines que indican las peticiones vencidas, próximas a vencer y el usuario responsable de gestionarlas.

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, remitir la respuesta a PQRSD y enviar oficios exclusivamente por el gestor de correspondencia.

Se requiere completar las acciones de proyección de respuestas hasta el cuarto estado, asegurando finalizar el trámite en el gestor de correspondencia ARCA, con el fin de normalizar el estado de peticiones en la Entidad.

Se requiere realizar seguimiento disciplinario al personal de planta y fortalecer la supervisión de contratistas, para asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta fijados en la Ley 1755 de 2015.

La UCGA recomienda a los directores, jefes, subdirectores y coordinadores, estar en continuo seguimiento del estado de peticiones en el gestor de correspondencia – ARCA, para asegurar que los colaboradores en las dependencias gestionen las peticiones en el término fijado por la Ley, evitando incumplimientos que generan daño antijurídico.

Atentamente,

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

Proyectó: Richard Rodríguez – Contratista UCGA  
Revisó: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA