

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO AL CIUDADANO
(01 de abril al 30 de junio 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	13
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.....	14
4.1.3.	Respuesta clara y precisa	14
4.1.4.	Oportunidad de lo respondido	14
4.1.5.	Integridad en la respuesta	15
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 abril al 30 de junio 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 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.

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
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 párrafo 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%	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 2023

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de abril al 30 de junio de 2023, ingresaron un total de 5101 PQRSD, solicitudes de acceso a la información, tramites, entes de control y proyectos de inversión, la **Tabla 3** presenta una descripción detallada del tipo de peticiones ingresadas en el segundo trimestre del año. Es importante aclarar que la estadística se llevó a cabo a partir del reporte del gestor de correspondencia ARCA.

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

N°	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	DENUNCIAS	115	12	24
2	PETICION GENERAL	804	968	1121
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	4	17	16
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	80	117	108
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	55	50	52

N°	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	1	2	2
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	1	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	27	30	10
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	5	3	6
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	13	10	9
11	QUEJA	5	1	6
12	RECLAMO	1	0	1
13	SUGERENCIA	1	2	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	48	72	63
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	12	13	14
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	17	23	82
17	PERMISO CITES	17	15	18
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	264	268	357
19	PROYECTOS DE INVERSIÓN	20	26	36
20	INFORME DE AVANCES Y FINALES	23	17	17
TOTAL		1513	1646	1942

Fuente: UCGA 2023, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 5101 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

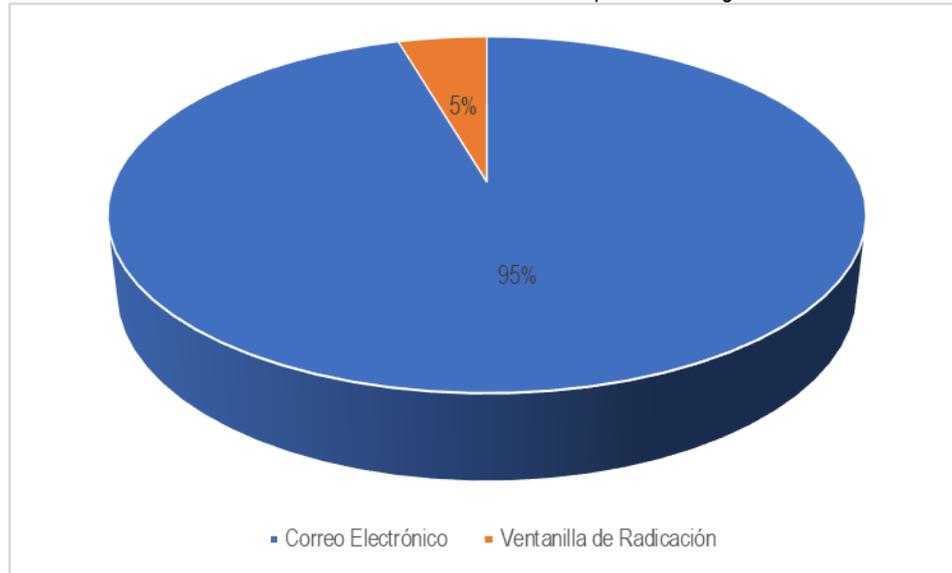
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el segundo trimestre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

Tabla 4. Medio de recepción de peticiones segundo trimestre del año 2023

N°	MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Correo Electrónico	1448	1593	1830
2	Ventanilla de Radicación	65	53	112
Total		1513	1646	1942

Fuente: ARCA, UCGA 2023

Gráfico 1. Distribución de medios de radicación de peticiones segundo trimestre 2023



Fuente: UCGA 2023

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2023, ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 4332 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	1453
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	439
Grupo de gestión documental	324
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	237
Grupo de gestión en biodiversidad	201
Dirección de bosques	166
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	137
Oficina asesora jurídica	125
Subdirección de educación y participación	111
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	105
Grupo de talento humano	101
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	95
Grupo de sustancias químicas	84
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	81
Grupo de gestión ambiental urbana	77
Grupo de participación	47

DEPENDENCIA	NO. PQRSD
Dirección de asuntos marinos	40
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	40
Grupo de gestión de proyectos	39
Grupo de tesorería	33
Despacho del ministro	32
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	32
Grupo de contratos	32
Grupo recursos genéticos	30
Grupo de mitigación del cambio climático	29
Grupo Sina	27
Secretaría general	25
Grupo de procesos judiciales	24
Oficina de asuntos internacionales	24
Ordenamiento ambiental	23
Grupo de comunicaciones	21
Oficina asesora de planeación	17
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	14
Grupo de servicios administrativos	10
Oficina de negocios verdes y sostenibles	9
Dirección de asuntos ambientales	8
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	5
Gestión integral del riesgo	5
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	4
Grupo de políticas	4
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	3
Grupo de adaptación al cambio climático	3
Grupo de administración del recurso hídrico	3
Grupo de planificación de cuencas	3
Grupo de apoyo técnico	2
Oficina de control interno	2
Grupo de presupuesto	1
Subdirección administrativa y financiera	1
Grupo del sistema integrado de gestión	1
Grupo central de cuentas y contabilidad	1
Grupo de control interno disciplinario	1
Grupo de gestión presupuestal	1

DEPENDENCIA	NO. PQRSD
Total	4332

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 **Tabla 6** evidenció mediante el aplicativo (ARCA), los resultados de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias obtenido en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2023.

CUMPLE: Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que cumplieron los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

NO CUMPLE: Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que fueron respondidas fuera de los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

EN TRAMITE / VENCIDAS: Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que se encuentran vencidas en el periodo evaluado.

Tabla 6. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones en el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2023.

DEPENDENCIA	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE / VENCIDAS	TOTAL
Unidad coordinadora de gobierno abierto	1226	226	1	1453
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	75	157	207	439
Grupo de gestión documental	131	164	29	324
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	35	69	133	237
Grupo de gestión en biodiversidad	27	54	120	201
Dirección de bosques	43	50	73	166
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	37	73	27	137
Oficina asesora jurídica	33	35	57	125
Subdirección de educación y participación	46	54	11	111
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	33	40	32	105
Grupo de talento humano	65	24	12	101
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	86	9	0	95

DEPENDENCIA	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE / VENCIDAS	TOTAL
Grupo de sustancias químicas	47	34	3	84
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	45	31	5	81
Grupo de gestión ambiental urbana	22	50	5	77
Grupo de participación	0	0	47	47
Dirección de asuntos marinos	13	15	12	40
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	12	15	13	40
Grupo de gestión de proyectos	11	12	16	39
Grupo de tesorería	30	3	0	33
Despacho del ministro	0	1	31	32
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	9	12	11	32
Grupo de contratos	15	13	4	32
Grupo recursos genéticos	13	12	5	30
Grupo de mitigación del cambio climático	1	1	27	29
Grupo Sina	2	3	22	27
Secretaría general	12	12	1	25
Grupo de procesos judiciales	6	12	6	24
Oficina de asuntos internacionales	2	3	19	24
Ordenamiento ambiental	8	3	12	23
Grupo de comunicaciones	2	17	2	21
Oficina asesora de planeación	4	12	1	17
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	0	7	7	14
Grupo de servicios administrativos	1	1	8	10
Oficina de negocios verdes y sostenibles	0	3	6	9
Dirección de asuntos ambientales	3	2	3	8
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	2	1	2	5
Gestión integral del riesgo	4	1	0	5
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	1	0	3	4
Grupo de políticas	3	1	0	4
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	0	1	2	3
Grupo de adaptación al cambio climático	0	0	3	3
Grupo de administración del recurso hídrico	1	0	2	3
Grupo de planificación de cuencas	0	0	3	3
Grupo de apoyo técnico	0	1	1	2

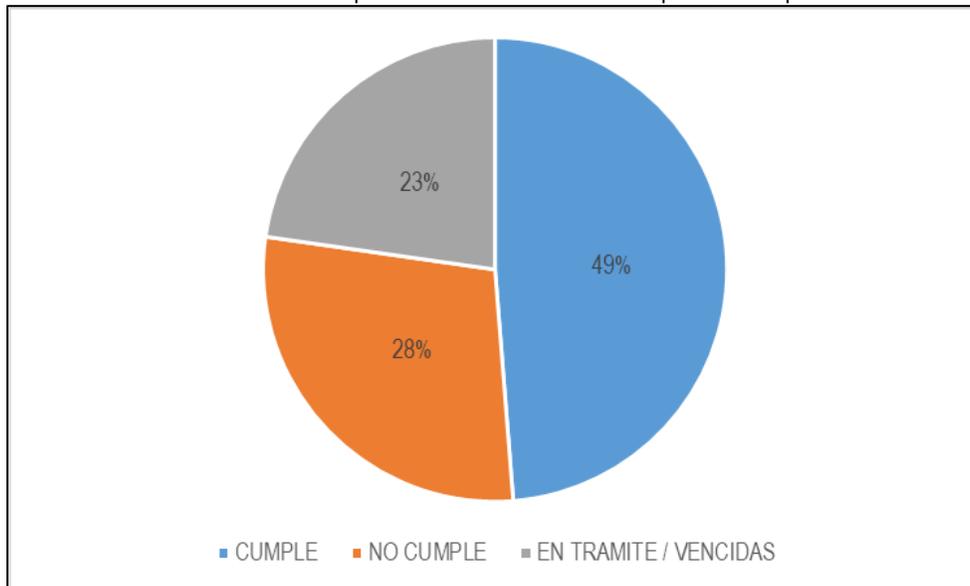
DEPENDENCIA	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE / VENCIDAS	TOTAL
Oficina de control interno	2	0	0	2
Grupo de presupuesto	0	0	1	1
Subdirección administrativa y financiera	1	0	0	1
Grupo del sistema integrado de gestión	1	0	0	1
Grupo central de cuentas y contabilidad	0	1	0	1
Grupo de control interno disciplinario	1	0	0	1
Grupo de gestión presupuestal	1	0	0	1
TOTAL	2112	1235	985	4332

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 49% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 28% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley, mientras el 23% 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.

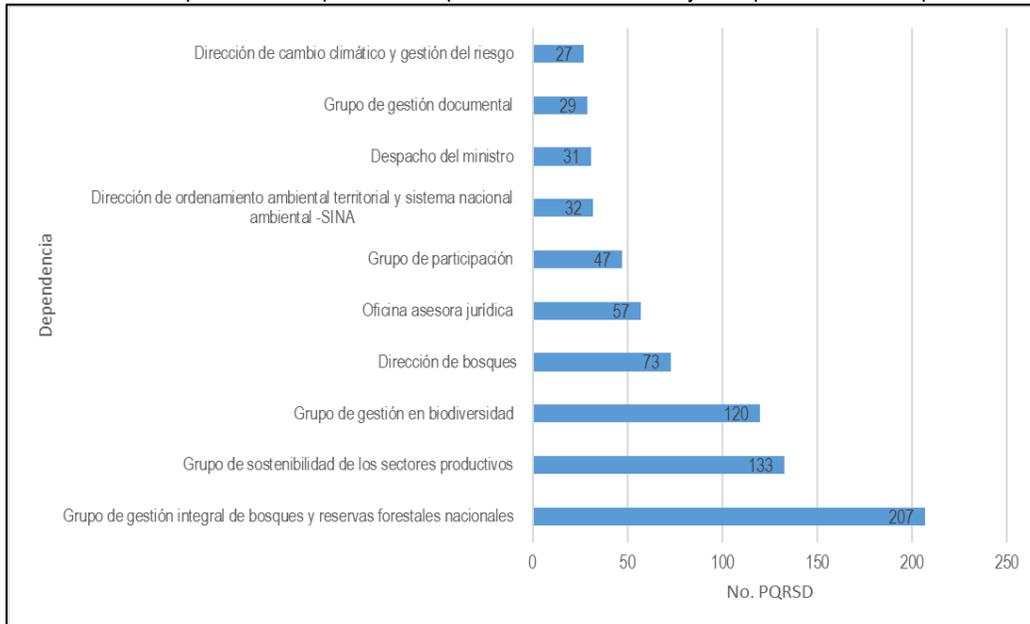
Gráfico 2. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones.



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.



RADICADO ENTRADA	FECHA RADICACION	ESTADO DE LA PQRSD	NUMERO DIAS A GESTION	DEPENDENCIA	GESTOR	NUMERO DIAS VENCIDO	FECHA VENCIMIENTO
2022E1002549	30/06/2022	En Trámite	224	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	209	25/07/2022
2022E1002511	30/06/2022	En Trámite	224	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	CARLOS GABRIEL RIVERA COPPIA	209	25/07/2022
2022E1002422	30/06/2022	En Trámite	224	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	SANDRA CAROLINA DIAZ UESIA	209	25/07/2022
2022E1002072	28/06/2022	En Trámite	226	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	CARLOS GABRIEL RIVERA COPPIA	211	21/07/2022
2022E1002025	28/06/2022	En Trámite	226	Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	ADALBERTO JAME MORA RAMOS	211	21/07/2022
2022E1001999	24/06/2022	En Trámite	226	Grupo de talento humano	LUIS DAVID CASTILLO APRECALO	211	18/07/2022
2022E1001968	24/06/2022	En Trámite	226	Grupo de políticas	Educaación y capacitación	211	18/07/2022
2022E1001821	24/06/2022	En Trámite	226	Dirección de bosques	biodiversidad y servicios ecosistémicos	211	18/07/2022
2022E1001794	24/06/2022	En Trámite	226	Despacho del ministro	CLAUDIA PATRICIA GALVIS SANCHEZ	211	18/07/2022
2022E1001695	23/06/2022	En Trámite	228	Grupo de mitigación del cambio climático	ALEJANDRA GARZON	213	18/07/2022
2022E1001470	22/06/2022	En Trámite	229	Grupo de gestión en biodiversidad	LIZ RODRIGUEZ CALANCA	214	15/07/2022
2022E1001453	22/06/2022	En Trámite	229	Oficina de asuntos internacionales	LAURA CAMILA BERMUDEZ WILCHES	214	15/07/2022
2022E1001337	21/06/2022	En Trámite	230	Dirección de bosques	biodiversidad y servicios ecosistémicos	215	14/07/2022
2022E1001277	21/06/2022	En Trámite	230	Grupo de gestión en biodiversidad	LIZ RODRIGUEZ CALANCA	215	14/07/2022
2022E1001259	21/06/2022	En Trámite	230	Dirección de bosques	biodiversidad y servicios ecosistémicos	215	14/07/2022
2022E1001252	21/06/2022	En Trámite	230	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	DIANA CAROLINA RIVERA ACILABE	215	14/07/2022
2022E1001193	21/06/2022	En Trámite	230	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	LUIS ALBERTO VARGAS SABOGAL	215	14/07/2022
2022E1001030	16/06/2022	En Trámite	232	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	CARLOS ANDRES SUAREZ MENDEZ	217	13/07/2022
2022E1000789	16/06/2022	En Trámite	232	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	CARLOS ANDRES SUAREZ MENDEZ	217	13/07/2022
2022E1000784	16/06/2022	En Trámite	232	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	KIRCE ALMIRES RAMIREZ / EVA	217	13/07/2022

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.

La Secretaria General en conjunto con la UCGA realizo el “Plan de acompañamiento para la gestión y cierre de PQRSD 2022 y 2023” mediante la circular con Radicado SG – 40002023E4000083, con el fin de avanzar en la depuración y gestión de PQRSD que permitiera la normalización de peticiones en la Entidad; se asignó un equipo de profesionales de la Unidad Coordinadora, que realizaron el acompañamiento a los colaboradores en las diferentes dependencias, para indicarles aspectos relacionados con el uso del gestor de correspondencia y apoyar las acciones pendientes a dar trámite y finalizar los radicados de las peticiones con registros abiertos.

En el plan de acompañamiento para la gestión y cierre de las PQRSD se comenzó con 2652 solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2022 al 30 de marzo de 2023, se finalizaron 468 solicitudes en las sesiones de acompañamiento con las diferentes áreas en la semana del 08 al 12 de mayo de 2023, a corte de la presentación de este informe quedan 1080 solicitudes para finalizar correspondientes al periodo mencionado anteriormente, es decir se han finalizado 1572 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 a totalidade de informação de petições e respostas não foi avaliada já que a apropriação do aplicativo ARCA por parte das dependências não foi ótima; a seguir, relacionamos algumas observações que foram identificadas na medição de qualidade;

1. A UCGA não possui permissões para acessar a totalidade de PQRSD, visto que das dependências são classificados como privados.
2. Os gestores nas dependências não relacionam as respostas às PQRSD com o expediente principal, erroneamente é utilizada a opção “radicação de saída” para projetar uma resposta.

4. Medição de qualidade

A guia para a medição de qualidade das respostas, foi atualizada em sua versão 5 e publicada em SOMOSIG; a partir daí a UCGA realizou a medição de qualidade das respostas às petições radicadas no período compreendido entre o 01 de abril ao 30 de junho de 2023, aplicando os critérios definidos na mesma.

A UCGA realizou a avaliação de qualidade em 120 respostas a petições radicadas na Entidade durante o período compreendido entre o 01 de abril ao 30 de junho de 2023, de acordo com a amostra a ser avaliada em relação à **Tabela 3** da versão 5 da guia, a **Tabela 7** apresenta o número de respostas a petições avaliadas em cada uma das dependências correspondente ao número de petições atribuídas.

Tabela 7. Amostra avaliada por dependências

DEPENDENCIA	NO. SOLICITUDES EVALUADAS
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
Grupo de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica Oficina de Asuntos Internacionales Secretaría General Grupo Contratos Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Grupo de Tesorería Grupo Talento Humano Subdirección de Educación y Participación	3

Fuente: UCGA, 2023

4.1. Medição de qualidade resposta a petições

4.1.1. Resposta completa ou resolução de fundo

Na avaliação deste critério, busca-se que a resposta dada à petição resolva concretamente a mesma, que seja completa quando se responde cada um dos questionamentos ou requerimentos efetuados pelo requerente; ou seja, deve relacionar-se diretamente com o que foi solicitado e sem dar respostas 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

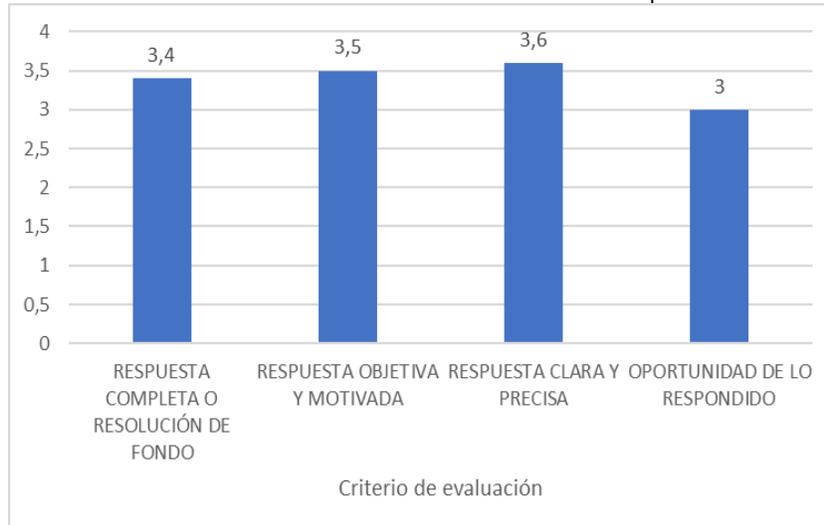
La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

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” (3) 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.

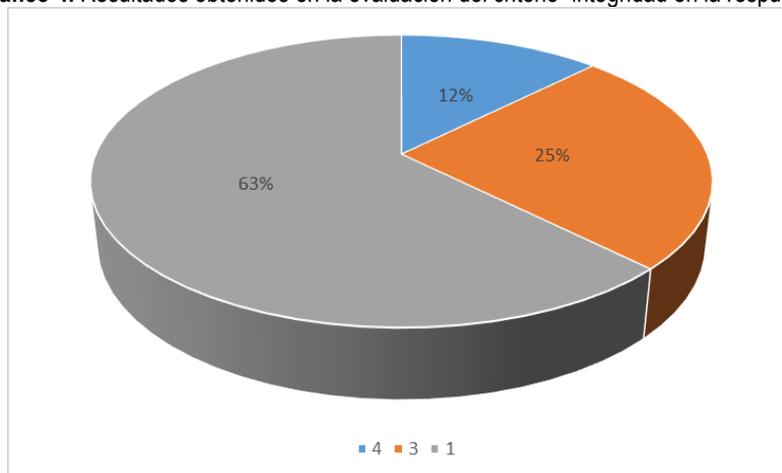
Tabla 8. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

DEPENDENCIA	NO. RADICADOS TRASLADADOS
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	5
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistemicos	1
Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	1
Subdirección de Educación y Participación	1
Total	8

Fuente: UCGA 2023

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 63% (5 PQRSD) de las peticiones presentaron incumplimiento del criterio, el 25% (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.

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 el Grupo de Comunicaciones y la Oficina de Asuntos Internacionales son de las dependencias calificadas las que más presentan error.

Tabla 9. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

DEPENDENCIA	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (%)
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	95%
Oficina Asesora de Planeación	94%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	92%
Grupo Contratos	90%
Subdirección de Educación y Participación	90%
Grupo de Tesorería	89%
Secretaría General	88%
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	86%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	83%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres	82%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	79%
Oficina Asesora Jurídica	79%
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	78%
Grupo Talento Humano	76%
Oficina de Asuntos Internacionales	69%
Grupo de Comunicaciones	68%

Fuente: UCGA 2023

6. Conclusiones

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 en calidad a respuestas a peticiones.

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.

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.

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 la asignación de expediente y la finalización del 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 y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Richard Rodríguez – Contratista UCGA

Revisó: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA