

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
(01 de julio al 30 de septiembre de 2023)

TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGÍA.....	3
1.1. Medio de recepción	5
2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD.....	6
2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta	10
3. MEDICIÓN DE CALIDAD.....	13
Medición de calidad respuesta a peticiones	14
i. Respuesta completa o resolución de fondo	14
ii. Respuesta objetiva y motivada.....	14
iii. Respuesta clara y precisa	14
iv. Oportunidad de lo respondido	14
v. Integridad en la respuesta.....	15
4. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA.....	15
5. CONCLUSIONES	16
6. RECOMENDACIONES	17

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
(01 de julio al 30 de septiembre de 2023)

El informe 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, el Ministerio 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 ha implementado una estrategia la cual 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 a la Ciudadanía, es la dependencia responsable de realizar el análisis de calidad de los documentos emitidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como respuestas a las PQRSD presentadas por personas naturales o jurídicas, la evaluación se efectúa con el fin de identificar las acciones necesarias para el cumplimiento de los términos de respuesta, uso de lenguaje claro en las comunicaciones, a fin de 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.
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.

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
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%	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 Julio al 30 de septiembre de 2023, ingresaron un total de 6612 comunicaciones clasificadas en (PQRSD, solicitudes de acceso a la información, tramites, comunicaciones de 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 tercer trimestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	DENUNCIAS	10	11	8
2	PETICION GENERAL	1315	1203	1327
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	35	162	94
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	98	101	143
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	55	95	109
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	1	8	4
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	1	1

N°	TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	12	29	23
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	7	15	22
10	QUEJA	6	1	2
11	RECLAMO	1	1	2
12	SUGERENCIA	1	1	3
13	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	13	25	21
14	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	9	21	13
15	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	43	42	18
16	PERMISO CITES	25	10	13
17	TRASLADOS POR COMPETENCIA	314	404	576
18	PROYECTOS DE INVERSIÓN	16	35	27
19	INFORME DE AVANCES Y FINALES	23	18	39
TOTAL		1984	2183	2445

Fuente: UCGA 2023, tomado de ARCA

1.1. Medio de recepción

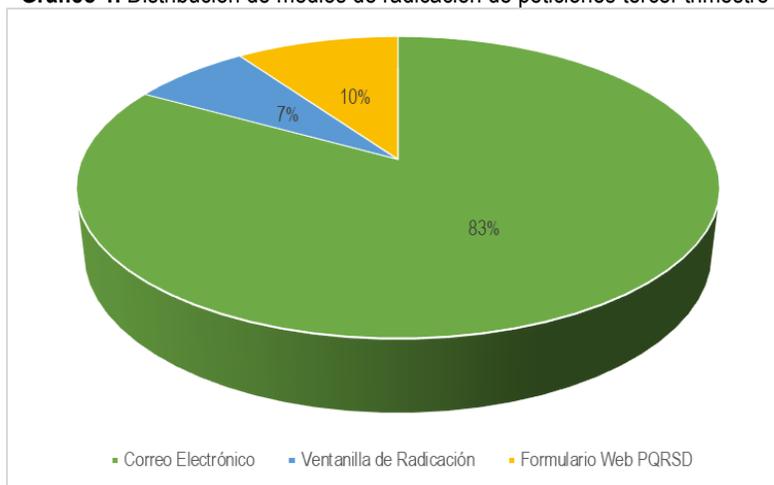
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso, para que los ciudadanos radiquen peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el tercer trimestre del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

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

N°	MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	Correo Electrónico	1769	1755	1971
2	Ventanilla de Radicación	148	128	195
3	Formulario Web PQRSD	67	300	279
Total		1984	2183	2445

Fuente: ARCA, UCGA 2023

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



Fuente: UCGA 2023

2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD

Para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de septiembre de 2023, se realiza la medición de oportunidad a 5902 PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. **Para la medición en términos de oportunidad se excluyen las comunicaciones remitidas por entes de control, los trámites y los proyectos de inversión ya que la configuración de los términos de respuesta puede variar, a lo definido en la Ley 1755 de 2015.** Las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo de reporte 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

DEPENDENCIAS	No. PQRSD
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	2050
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	661
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	284
Grupo de gestión en biodiversidad	280
Oficina asesora jurídica	217
Dirección de bosques	213
Grupo de talento humano	173
Subdirección de educación y participación	150
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	144
Grupo de gestión documental	144
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	125
Grupo de gestión ambiental urbana	108
Grupo de sustancias químicas	108
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	108
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	103
Dirección de asuntos ambientales	94
Dirección de asuntos marinos	76
Grupo de tesorería	73
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	67
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	62
Grupo de participación	62
Grupo de contratos	61
Grupo Sina	55
Despacho del ministro	53
Grupo de gestión de proyectos	52
Grupo de mitigación del cambio climático	42
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	40
Grupo de procesos judiciales	35
Oficina asesora de planeación	34
Ordenamiento ambiental	32
Grupo recursos genéticos	29
Oficina de asuntos internacionales	23
Secretaría general	22
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	18
Grupo de comunicaciones	14

Grupo de servicios administrativos	12
Gestión integral del riesgo	10
Grupo de planificación de cuencas	8
Grupo de educación	8
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	7
Grupo de adaptación al cambio climático	7
Grupo de gestión presupuestal	6
Oficina de negocios verdes y sostenibles	6
Grupo de presupuesto	5
Grupo central de cuentas y contabilidad	4
Grupo de políticas	4
Subdirección administrativa y financiera	3
Grupo de apoyo técnico	3
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	2
Grupo de comisiones y apoyo logístico	2
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	2
Grupo de administración del recurso hídrico	1
TOTAL	5902

Fuente: ARCA, UCGA 2023

A partir de los términos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015; la **Tabla 6** presenta los resultados de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de septiembre de 2023. Con el objeto de orientar la calificación se presenta la definición del estado de las peticiones.

Critero	Definición
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 Trámite / Vencidas	Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que se encuentran vencidas en el periodo evaluado.

Fuente: ARCA, UCGA 2023

Tabla 6. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones del tercer trimestre.

DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE/VENCIDAS	TOTAL
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	1972	75	3	2050
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	94	228	339	661
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	78	120	86	284
Grupo de gestión en biodiversidad	77	54	149	280
Oficina asesora jurídica	53	61	103	217
Dirección de bosques	40	130	43	213
Grupo de talento humano	104	37	32	173
Subdirección de educación y participación	39	64	47	150

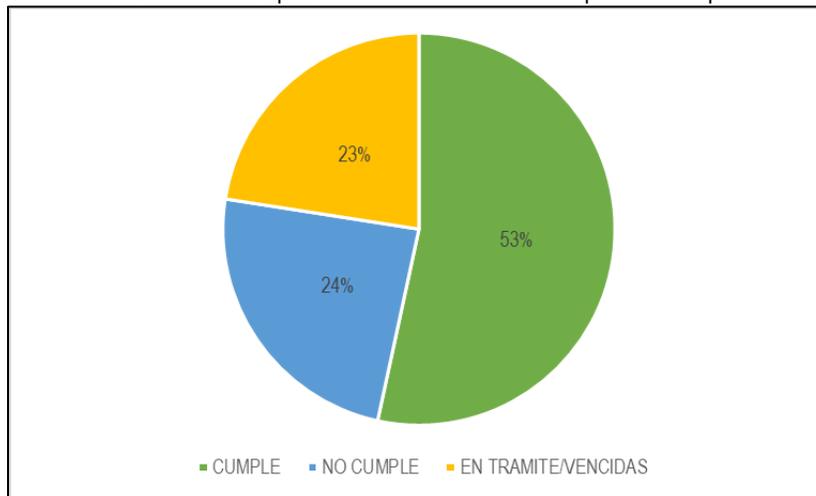
DEPENDENCIAS	PQRS			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE/VENCIDAS	TOTAL
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	98	45	1	144
Grupo de gestión documental	48	88	8	144
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	50	35	40	125
Grupo de gestión ambiental urbana	24	62	22	108
Grupo de sustancias químicas	76	29	3	108
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	101	6	1	108
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	21	25	57	103
Dirección de asuntos ambientales	0	89	5	94
Dirección de asuntos marinos	17	29	30	76
Grupo de tesorería	70	2	1	73
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	25	25	17	67
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	11	19	32	62
Grupo de participación	0	1	61	62
Grupo de contratos	50	9	2	61
Grupo Sina	0	0	55	55
Despacho del ministro	7	23	23	53
Grupo de gestión de proyectos	14	25	13	52
Grupo de mitigación del cambio climático	0	2	40	42
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	10	27	3	40
Grupo de procesos judiciales	7	12	16	35
Oficina asesora de planeación	6	23	5	34
Ordenamiento ambiental	3	1	28	32
Grupo recursos genéticos	11	11	7	29
Oficina de asuntos internacionales	1	17	5	23
Secretaría general	12	10	0	22
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	6	6	6	18
Grupo de comunicaciones	3	11	0	14
Grupo de servicios administrativos	4	2	6	12
Gestión integral del riesgo	5	5	0	10
Grupo de planificación de cuencas	1	0	7	8
Grupo de educación	0	1	7	8
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	3	3	1	7
Grupo de adaptación al cambio climático	0	0	7	7

DEPENDENCIAS	PQRS			
	CUMPLE	NO CUMPLE	EN TRAMITE/VENCIDAS	TOTAL
Grupo de gestión presupuestal	3	2	1	6
Oficina de negocios verdes y sostenibles	0	2	4	6
Grupo de presupuesto	0	0	5	5
Grupo central de cuentas y contabilidad	1	2	1	4
Grupo de políticas	4	0	0	4
Subdirección administrativa y financiera	1	0	2	3
Grupo de apoyo técnico	0	2	1	3
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1	0	1	2
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	1	1	2
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	0	0	2	2
Grupo de administración del recurso hídrico	0	0	1	1
TOTAL	3151	1421	1330	5902

Fuente: ARCA, UCGA 2023

El **Gráfico 2**, presenta el estado de cumplimiento en términos de respuesta, de las peticiones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el tercer trimestre gestionó el 53% de las peticiones asignadas a las dependencias en los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 24% 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 a la ciudadanía.

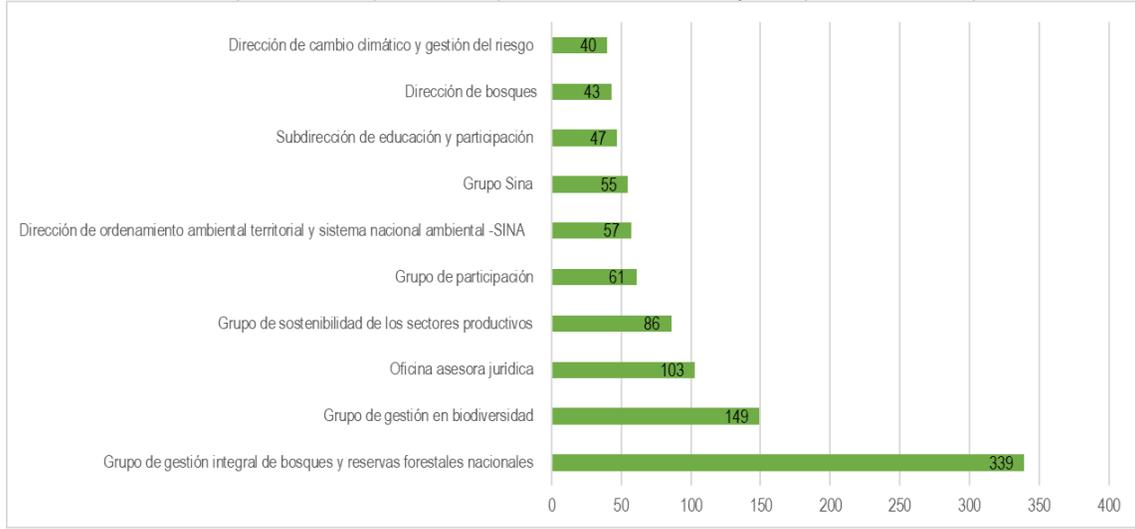
Gráfico 2. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones.



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.

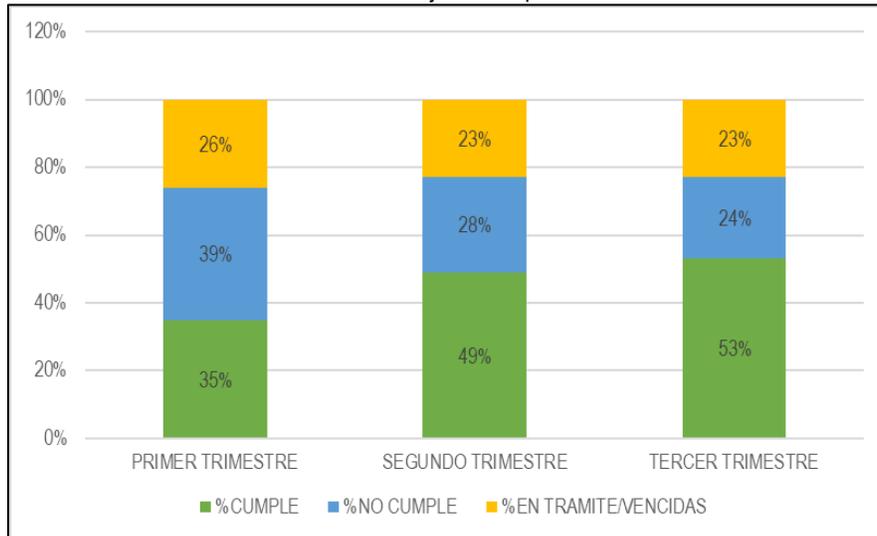
Gráfico 3. Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder.



Fuente: UCGA 2023

A continuación, se relacionan el porcentaje de cumplimiento de acuerdo con los Informes de Medición de Calidad y oportunidad presentados durante la vigencia 2023.

Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento 2023



Fuente: UCGA 2023

2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

A continuación, se relacionan las acciones realizadas por la Unidad Coordinadora para la gestión oportuna de las peticiones:

1. La UCGA genera boletines informativos, los cuales son remitidos a las dependencias del Ministerio, estos reportes presentan las peticiones vencidas y las próximas a vencer; a continuación, se presentan imágenes del boletín.



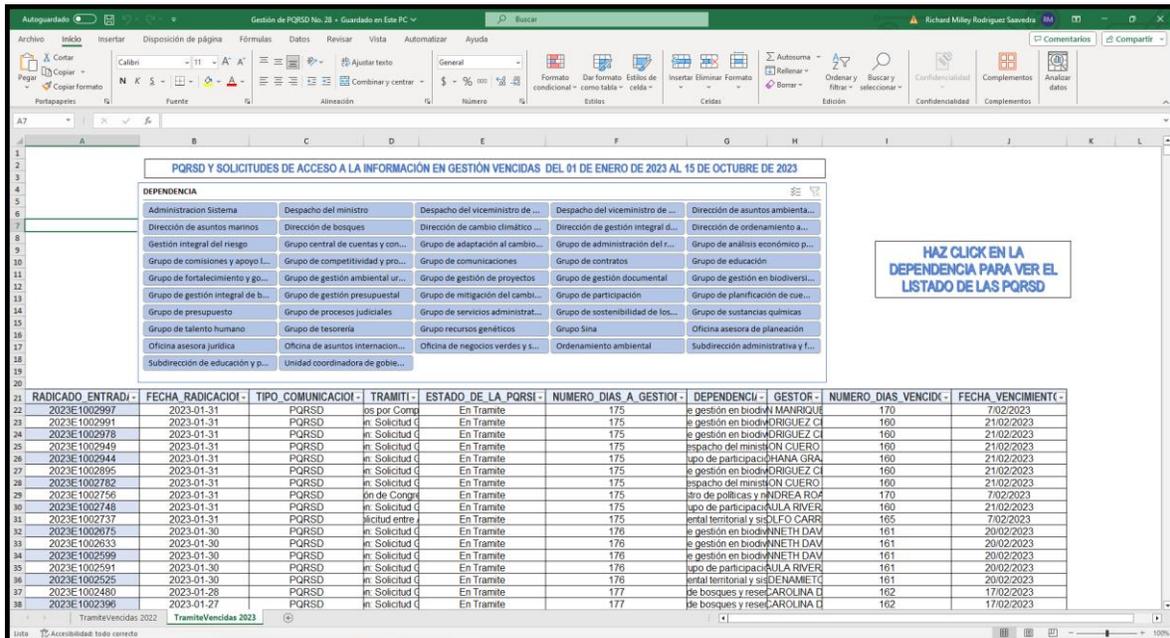
**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

BOLETÍN INFORMATIVO N° 23 - SEPTIEMBRE

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano

Conforme a las acciones planteadas para el cumplimiento de la Política de daño 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 comentarios pertinentes en la columna "Observación".

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



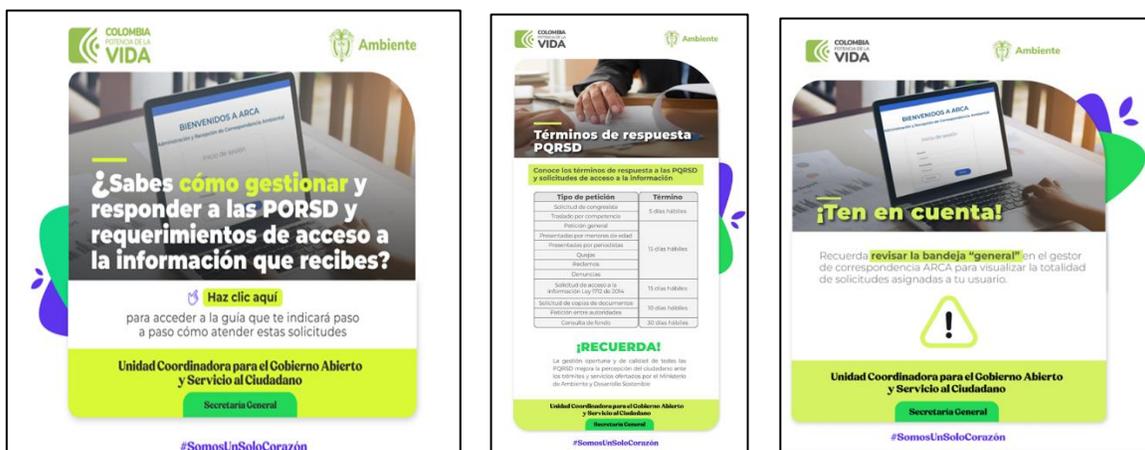
RADICADO	ENTRADA	FECHA RADICACION	TIPO COMUNICACION	TRAMITE	ESTADO DE LA PQRSD	NUMERO DIAS A GESTION	DEPENDENCIA	GESTOR	NUMERO DIAS VENCIDOS	FECHA VENCIMIENTO
2023E1002997		2023-01-31	PQRSD	los por Com...	En Trámite	175	gestión en biodi...	MANRIQUE	170	7/02/2023
2023E1002991		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	gestión en biodi...	RIGUEZ CI	160	21/02/2023
2023E1002978		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	gestión en biodi...	RIGUEZ CI	160	21/02/2023
2023E1002949		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	despacho del m...	MISSION CUERO	160	21/02/2023
2023E1002944		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	upo de participaci...	HANA GRA	160	21/02/2023
2023E1002895		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	gestión en biodi...	RIGUEZ CI	160	21/02/2023
2023E1002782		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	despacho del m...	MISSION CUERO	160	21/02/2023
2023E1002756		2023-01-31	PQRSD	in de Congre...	En Trámite	175	lro de polítics...	ANDREA ROA	170	7/02/2023
2023E1002748		2023-01-31	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	175	upo de participaci...	AULA RIVER	160	21/02/2023
2023E1002737		2023-01-31	PQRSD	olicitud entre	En Trámite	175	ental territorial	SILFO CARR	165	7/02/2023
2023E1002675		2023-01-30	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	176	gestión en biodi...	NETH DAV	161	20/02/2023
2023E1002633		2023-01-30	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	176	gestión en biodi...	NETH DAV	161	20/02/2023
2023E1002599		2023-01-30	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	176	gestión en biodi...	NETH DAV	161	20/02/2023
2023E1002591		2023-01-30	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	176	upo de participaci...	AULA RIVER	161	20/02/2023
2023E1002525		2023-01-30	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	176	ental territorial	SILFENAMIE	161	20/02/2023
2023E1002480		2023-01-28	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	177	de bosques y rese...	AROLINA G	162	17/02/2023
2023E1002396		2023-01-27	PQRSD	in Solicitud	En Trámite	177	de bosques y rese...	AROLINA G	162	17/02/2023

Fuente: UCGA 2023

En el periodo evaluado, se remitieron mediante correo electrónico a cada una de las dependencias, **10 BOLETINES** informativos; la información se presenta en formato Excel, con la relación de las peticiones vencidas y próximas a vencer, el objetivo del reporte es informar a cada una de las áreas su gestión frente a las PQRSD para que generen las acciones correspondientes que, eviten un daño antijurídico, por la **NO** respuesta de las peticiones.

- La UCGA a partir del mes de julio realizó actividades para fortalecer en la cultura organizacional, en el cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones, conforme los establecido en la Ley 1755 de

2015; para ello, se efectuaron campañas orientadas a fortalecer en los colaboradores la cultura del cumplimiento, las campañas se remitieron de forma masiva a las cuentas de correo institucional.



Fuente: UCGA 2023

- La UGCA en el mes de septiembre remitió memorandos a las dependencias que aún tienen registros de peticiones pendientes por gestionar del año 2022, identificando los diferentes estados; i) peticiones sin respuesta, ii) peticiones con proyección de respuesta pendiente de firma y envío, iii) peticiones con proyección de respuesta firmadas pendientes de enviar y iv) peticiones con respuesta enviada pendientes de finalizar expediente. a continuación, se relaciona los números de memorandos remitidos; la relación de los memorandos remitidos se presenta en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Relación de memorandos remitidos a las dependencias del ministerio con el listado de registros de peticiones pendientes por gestionar, vigencia 2022.

DEPENDENCIA	No. MEMORANDO
Despacho de la Viceministra de Políticas y Normalización Ambiental	40042023E3012743
Oficina Asesora de Planeación	40042023E3012762
Oficina de Asuntos Internacionales	40042023E3012755
Dirección de Cambio Climático y Gestión Del Riesgo	40042023E3012751
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	40042023E3012745
Dirección de Bosques, Biodiversidad Y Servicios Ecosistemicos	40042023E3012749
Despacho de la Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible	40042023E3012661
Grupo de Gestión Documental	40042023E3012761
Oficina Asesora Jurídica	40042023E3012754
Subdirección de Educación y Participación	40042023E3012758
Grupo de Talento Humano	40042023E3012753
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuaticos	40042023E3012747
Dirección De Ordenamiento Ambiental Territorial Y Sistema Nacional Ambiental - Sina	40042023E3012752

- Fortalecimiento ventanilla única de correspondencia:** La Secretaria General a partir del diagnostico identificó una acción de mejora en el ciclo de vida de las comunicaciones oficiales (incluida las peticiones) generando la necesidad de fortalecer el equipo de la Ventanilla Única de Correspondencia, en ese orden, se dispuso fortalecer el equipo, con la contratación de tres profesionales técnicos (2 técnicos ambientales 1 técnico jurídico); relacionados con el sector ambiente y desarrollo sostenible; la estrategia desplegada

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

(571)3323400

www.minambiente.gov.co

Bogotá, Colombia

respondía a reconocer la complejidad y extensión del sector permitiendo agilizar la radicación y clasificación de las comunicaciones que ingresan a la Entidad. El equipo fue contratado para el mes de julio; esto ha permitido gestionar la radicación de comunicaciones a partir de un plan choque, que permitió finalizar un retraso de cerca de 500 correos electrónicos pendientes de gestionar (que generaba una semana de atraso en la radicación). Con el equipo contratado, la Entidad realiza la radicación de la totalidad de comunicaciones que ingresan por los canales dispuesto por la entidad, garantizando una respuesta oportuna a los ciudadanos que acceden a los canales dispuesto por la Entidad.

5. **Acuerdos de servicios para la gestión de peticiones:** A partir de reuniones y generación de acuerdos de servicio con las dependencias misionales de la Entidad, la UCGA ha realizado la gestión de 82 solicitudes de preguntas tipo de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, 16 solicitudes del Grupo de Talento Humano y 16 solicitudes de consulta de fondo tipo cuestionario que requieren la participación de más de una dependencia; esto permite quitar carga a las dependencias misionales de la Entidad.

3. MEDICIÓN DE CALIDAD

La Guía para la Medición de Calidad a las Respuestas, actualizada en versión 5 en SOMOSIG; a partir de la metodología la UCGA aplicó la medición en calidad a las respuestas a peticiones radicadas en el segundo trimestre del año. Para el periodo de reporte, se evaluaron 118 respuestas a peticiones, de acuerdo con la muestra relacionada en la **Tabla 3**, la **Tabla 8** presenta el número de respuestas a peticiones a evaluar en cada una de las dependencias.

Tabla 8. Muestra definida en la Guía para la Medición de Calidad a las Respuestas

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 de Negocios Verdes y Sostenibles Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica Secretaría General Grupo Contratos Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Grupo Talento Humano Subdirección de Educación y Participación	3

Fuente: UCGA, 2023

Medición de calidad respuesta a peticiones

i. Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, el Ministerio 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.

ii. 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.

iii. Respuesta clara y precisa

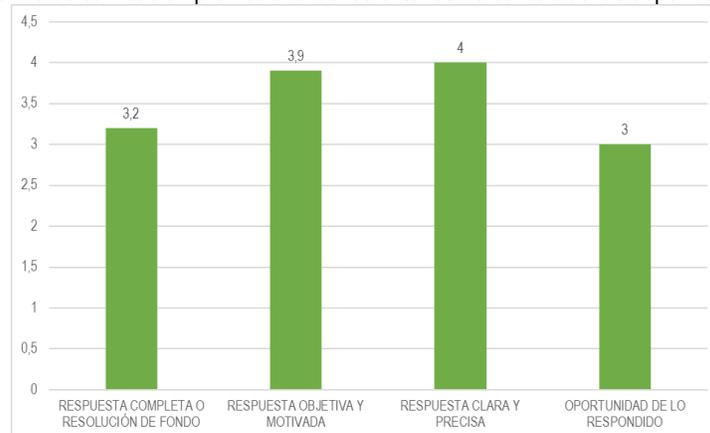
La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

iv. 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 5** presenta el promedio de los criterios evaluados para cada una de las dependencias de la **Tabla 8**, para el presente reporte se evidenció que el criterio con menor calificación promedio 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 5. Análisis de calificación promediada de los criterios de calidad de las dependencias evaluadas



Fuente: UCGA, 2023

v. Integridad en la respuesta

El criterio de integridad busca que en los casos en que la petición deba remitirse a otra entidad para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico al peticionario. La **Tabla 9** presenta las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia.

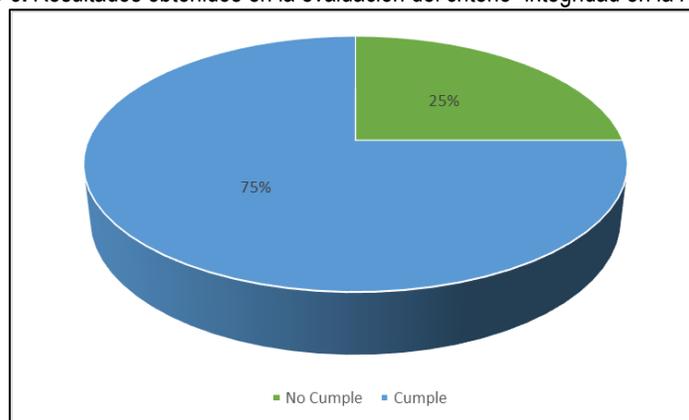
Tabla 9. Dependencias que realizaron traslados por competencia en el periodo

DEPENDENCIA	NO. RADICADOS TRASLADADOS
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2
Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio a la ciudadanía	3
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	5
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	1
Total	12

Fuente: UCGA 2023

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que, el 75% (9 PQRSD) de las peticiones presentaron incumplimiento del criterio, el 25% (3 PQRSD) cumplió el mismo; se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información en las respuestas que notifican al peticionario el traslado. El **Gráfico 6** presenta la calificación obtenida para el criterio integridad en la respuesta, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y 4 la calificación máxima.

Gráfico 6. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “integridad en la respuesta”



Fuente: UCGA 2023

4. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA

De acuerdo con la medición de calidad y oportunidad realizada a las dependencias (relacionadas en la **Tabla 8**), 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 porcentual de los criterios evaluados a las PQRSD calificadas, como se observa en la **Tabla 10**; las dependencias con mayor porcentaje de cumplimiento fue la UCGA y el Grupo de Talento Humano.

Tabla 10. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

DEPENDENCIA	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (%)
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	100%
Grupo Talento Humano	100%
Oficina Asesora de Planeación	93%
Secretaría General	93%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	93%
Subdirección de Educación y Participación	90%
Grupo Contratos	89%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres	89%
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	87%
Oficina Asesora Jurídica	86%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	85%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	84%
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	82%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	72%
Grupo de Comunicaciones	68%

Fuente: UCGA 2023

5.

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 con mayor incumplimiento en las dependencias del Ministerio de Ambiente.
- Se aumentó el cumplimiento de oportunidad en este trimestre, en 4 puntos porcentuales con relación a la medición anterior, esto se puede evidenciar en el **Gráfico 4**.
- La UCGA ha realizado campañas de socialización, con el fin de apropiarse el uso y correcto manejo del gestor de correspondencia ARCA, las acciones están orientadas a conocer el mecanismo para asociar las respuestas al radicado padre, cumplir los lineamientos en gestión documental y facilitar la medición en calidad a las respuestas de 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 por distintas dependencias.
- El personal que ingresó en la presente vigencia al Ministerio no ha tenido apropiación del uso del gestor de correspondencia ARCA, dificultando la gestión de las peticiones.
- Se ha observado que, algunas dependencias requieren más personal para la gestión de las peticiones, lo que sugiere la necesidad de priorizar recursos para aumentar los niveles de oportunidad.

- Mediante los boletines informativos, el fortalecimiento de la ventanilla y canales de atención, los acuerdos de servicio con las dependencias y las campañas de socialización remitidos por la UCGA, se pretende mejorar la gestión de las dependencias, para permitir mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta fijados por la ley.
- El plan de choque gestionado por la UCGA permite avanzar en la identificación de peticiones vencidas y próximas a vencer, fortaleciendo la cultura de respuesta en términos de Ley de los colaboradores del Ministerio.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda asignar al personal de planta, la responsabilidad de recibir y realizar el seguimiento a las peticiones, en las dependencias, a fin de asegurar el cumplimiento a los términos de respuesta a peticiones; lo anterior para controlar el riesgo asociado a la alta rotación de personal.
- Se sugiere asignar en las dependencias, un enlace para articular con la UCGA la gestión, seguimiento y finalización de las PQRSD.
- Se requiere fortalecer en las dependencias la cultura del orden y seguimiento del archivo de gestión físico y electrónico de las comunicaciones asignadas.
- Se requiere aplicar los lineamientos en gestión de peticiones por los gestores en las dependencias, esto va a permitir un uso correcto del gestor de correspondencia – ARCA; y permitir a la Entidad, tener trazabilidad de las respuestas, evitando remitir respuestas por canales no oficiales, o no asociar las respuestas con las peticiones.
- Se requiere realizar acciones de seguimiento en las dependencias, para garantizar que los gestores completen 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.
- Se requiere realizar seguimiento disciplinario al personal de planta y fortalecer la supervisión a contratistas, para asegurar el cumplimiento de los términos de respuesta fijados en la Ley 1755 de 2015.
- Se sugiere a las dependencias, revisar y hacer seguimiento a la información remitida por la UCGA en los boletines informativos, con el fin de gestionar las peticiones en los términos legales de respuesta.
- La UCGA recomienda a los directores, jefes, subdirectores y coordinadores, realizar 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.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO

Coordinadora – U.C.G.A y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Richard Rodríguez – Contratista UCGA

Revisó: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA