

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
(01 de octubre al 31 de diciembre de 2023)**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. GESTIÓN DE PETICIONES | 3 |
| 1.1. Medio de recepción | 4 |
| 2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD | 5 |
| 2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta | 10 |
| 3. MEDICIÓN DE CALIDAD | 12 |
| 3.1. Metodología..... | 12 |
| 3.2. Medición de calidad respuesta a peticiones | 14 |
| I. Respuesta completa o resolución de fondo | 14 |
| II. Respuesta objetiva y motivada..... | 15 |
| III. Respuesta clara y precisa | 16 |
| IV. Oportunidad de lo respondido..... | 17 |
| V. Integridad en la respuesta | 18 |
| 4. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA..... | 19 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 20 |
| 6. RECOMENDACIONES | 21 |

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO
ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
 (01 de octubre al 31 de diciembre de 2023)

El informe presenta la información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con relación al acceso a la información, quejas y reclamos; conforme lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en que se establecen “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 a 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. GESTIÓN DE PETICIONES

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, ingresaron un total de 6049 comunicaciones clasificadas en (PQRSD, solicitudes de acceso a la información, tramites, comunicaciones de entes de control y proyectos de inversión), la **Tabla 1** 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 1. Tipos de peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2023.

| N° | TIPO DE PETICIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|----|--|---------|-----------|-----------|
| 1 | DENUNCIAS | 8 | 9 | 3 |
| 2 | PETICION GENERAL | 1382 | 1342 | 1122 |
| 3 | PETICION CONSULTA DE FONDO | 78 | 67 | 71 |
| 4 | PETICIONES DE ENTES DE CONTROL | 0 | 0 | 0 |
| 5 | PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS | 65 | 91 | 46 |
| 6 | PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS | 7 | 9 | 4 |
| 7 | PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD | 1 | 1 | 0 |

| N° | TIPO DE PETICIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------|---|-------------|-------------|-------------|
| 8 | PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES | 25 | 26 | 26 |
| 9 | PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS | 8 | 6 | 7 |
| 10 | QUEJA | 7 | 3 | 3 |
| 11 | RECLAMO | 2 | 4 | 1 |
| 12 | SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 |
| 13 | SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN | 11 | 7 | 5 |
| 14 | CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS | 22 | 36 | 28 |
| 15 | EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL | 21 | 12 | 29 |
| 16 | PERMISO CITES | 13 | 14 | 28 |
| 17 | TRASLADOS POR COMPETENCIA | 384 | 375 | 432 |
| 18 | PROYECTOS DE INVERSIÓN | 21 | 31 | 13 |
| 19 | INFORME DE AVANCES Y FINALES | 44 | 54 | 45 |
| TOTAL | | 2099 | 2087 | 1863 |

Fuente: UCGA, 2024, tomado de ARCA

1.1. Medio de recepción

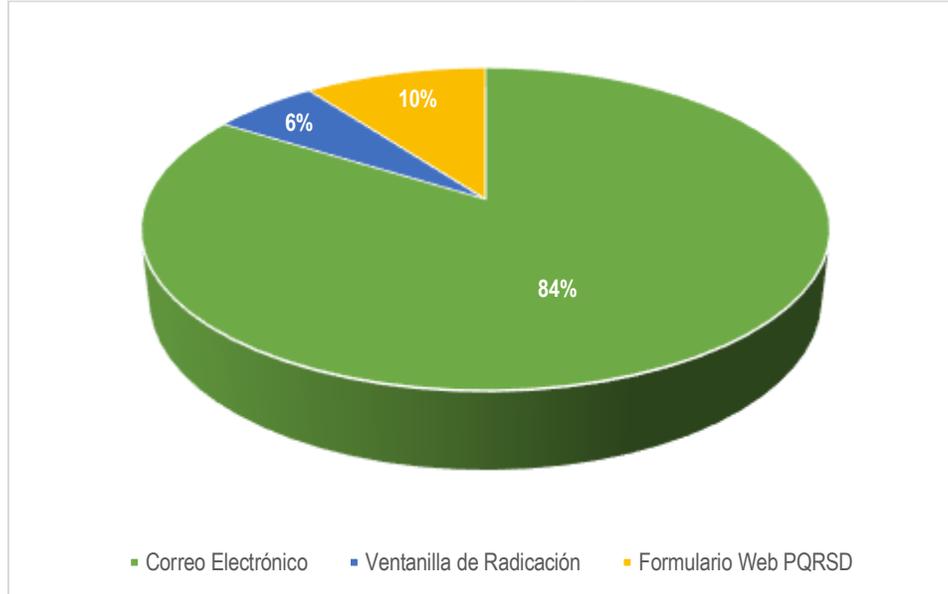
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso, para que los ciudadanos radiquen peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el cuarto trimestre del año 2023 y en el **Gráfico 1** se evidencia el porcentaje que tiene cada uno de los medios de recepción.

Tabla 2. Medio de recepción de peticiones cuarto trimestre del año 2023

| N° | MEDIO DE RECEPCIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Correo Electrónico | 1757 | 1761 | 1554 |
| 2 | Ventanilla de Radicación | 122 | 117 | 120 |
| 3 | Formulario Web PQRSD | 220 | 209 | 189 |
| Total | | 2099 | 2087 | 1863 |

Fuente: ARCA, UCGA 2024

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



Fuente: UCGA, 2024

2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se realizó la medición de oportunidad a 6049 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 con 2.114 peticiones (35%), seguido por el Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales con 534 peticiones (9%); la información de distribución en la gestión de solicitudes se detalla en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Distribución de peticiones por dependencias

| DEPENDENCIAS | No. PQRSD |
|--|-----------|
| Unidad coordinadora para el gobierno abierto | 2114 |
| Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales | 534 |
| Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos | 313 |
| Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA | 311 |
| Grupo de gestión en biodiversidad | 292 |
| Grupo de gestión de proyectos | 252 |
| Subdirección de educación y participación | 199 |
| Oficina asesora de planeación | 167 |
| Grupo de talento humano | 154 |
| Dirección de cambio climático y gestión del riesgo | 150 |
| Dirección de bosques biodiversidad y servicios ecosistémicos | 143 |
| Grupo Sina | 143 |
| Grupo de sustancias químicas residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO) | 141 |

| DEPENDENCIAS | No. PQRS |
|--|-------------|
| Oficina asesora jurídica | 136 |
| Grupo recursos genéticos | 118 |
| Dirección de gestión integral del recurso hídrico | 109 |
| Oficina de tecnologías de la información y la comunicación | 102 |
| Grupo de gestión ambiental urbana | 80 |
| Despacho del ministro | 67 |
| Grupo de análisis económico para la sostenibilidad | 61 |
| Grupo de apoyo técnico evaluación y seguimiento a proyectos de inversión del sector ambiental | 56 |
| Grupo de contratos | 55 |
| Dirección de asuntos marinos costeros y recursos acuáticos | 50 |
| Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles | 33 |
| Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental | 32 |
| Secretaría general | 23 |
| Grupo de tesorería | 22 |
| Grupo de mitigación del cambio climático | 20 |
| Dirección de asuntos ambientales sectorial y urbana | 17 |
| Grupo de gestión documental | 17 |
| Oficina de asuntos internacionales | 15 |
| Grupo de procesos judiciales | 14 |
| Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio | 13 |
| Grupo de comunicaciones | 13 |
| Gestión integral del riesgo | 10 |
| Grupo de servicios administrativos | 10 |
| Grupo de administración del recurso hídrico | 9 |
| Ordenamiento ambiental | 8 |
| Grupo de control interno disciplinario | 6 |
| Oficina de negocios verdes y sostenibles | 6 |
| Grupo de gestión presupuestal | 5 |
| Subdirección administrativa y financiera | 5 |
| Grupo de comisiones y apoyo logístico | 4 |
| Grupo de participación | 4 |
| Grupo de políticas planeación y seguimiento | 3 |
| Grupo de educación | 2 |
| Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina | 2 |
| Grupo de planificación de cuencas | 2 |
| Grupo de presupuesto | 2 |
| Grupo de contabilidad | 1 |
| Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental | 1 |
| Grupo de gestión de riesgo información y participación comunitaria marino costera | 1 |
| Grupo del sistema integrado de gestión | 1 |
| Oficina de control interno | 1 |
| TOTAL | 6049 |

Fuente: ARCA, UCGA 2024

A partir de los términos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015; la **Tabla 4** presenta los resultados de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023. Con el objeto de orientar la calificación se presenta la definición del estado de las peticiones.

| Criterio | 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. |
| Peticiones Vencidas sin responder | Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que se encuentran vencidas en el periodo evaluado sin que se haya efectuado la respuesta. |

Fuente: ARCA, UCGA, 2024

Tabla 4. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones del cuarto trimestre 2023.

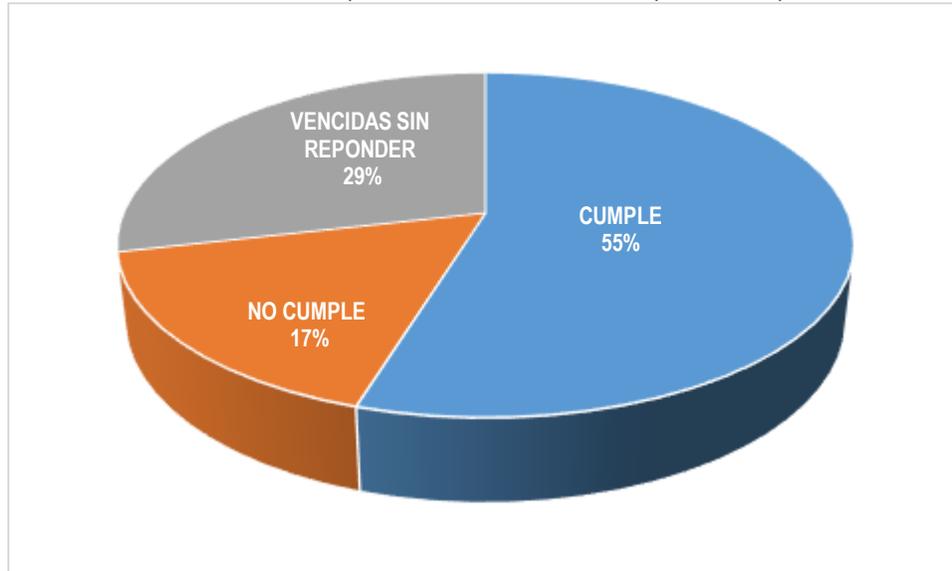
| DEPENDENCIAS | PQRSD | | | TOTAL |
|--|--------|-----------|------------------------|-------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | VENCIDAS SIN RESPONDER | |
| Unidad coordinadora para el gobierno abierto | 1888 | 205 | 21 | 2114 |
| Grupo de gestión de proyectos | 116 | 28 | 108 | 252 |
| Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales | 111 | 106 | 317 | 534 |
| Grupo de sustancias químicas residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO) | 107 | 30 | 4 | 141 |
| Grupo de talento humano | 106 | 31 | 17 | 154 |
| Grupo de gestión en biodiversidad | 103 | 35 | 154 | 292 |
| Oficina de tecnologías de la información y la comunicación | 98 | 4 | 0 | 102 |
| Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos | 79 | 64 | 170 | 313 |
| Dirección de gestión integral del recurso hídrico | 75 | 23 | 11 | 109 |
| Dirección de cambio climático y gestión del riesgo | 74 | 72 | 4 | 150 |
| Subdirección de educación y participación | 71 | 80 | 48 | 199 |
| Oficina asesora de planeación | 60 | 67 | 40 | 167 |
| Grupo recursos genéticos | 43 | 10 | 65 | 118 |
| Grupo de gestión ambiental urbana | 42 | 38 | 0 | 80 |
| Dirección de bosques biodiversidad y servicios ecosistémicos | 41 | 31 | 71 | 143 |
| Oficina asesora jurídica | 41 | 52 | 43 | 136 |
| Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA | 39 | 18 | 254 | 311 |
| Grupo de contratos | 34 | 4 | 17 | 55 |
| Grupo de análisis económico para la sostenibilidad | 29 | 16 | 16 | 61 |
| Despacho del ministro | 24 | 11 | 32 | 67 |
| Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles | 23 | 3 | 7 | 33 |
| Dirección de asuntos marinos costeros y recursos acuáticos | 17 | 14 | 19 | 50 |
| Secretaría general | 13 | 6 | 4 | 23 |
| Grupo de comunicaciones | 12 | 1 | 0 | 13 |

| DEPENDENCIAS | PQRSD | | | |
|--|-------------|-------------|------------------------|-------------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | VENCIDAS SIN RESPONDER | TOTAL |
| Dirección de asuntos ambientales sectorial y urbana | 7 | 7 | 3 | 17 |
| Grupo de apoyo técnico evaluación y seguimiento a proyectos de inversión del sector ambiental | 7 | 0 | 49 | 56 |
| Gestión integral del riesgo | 6 | 2 | 2 | 10 |
| Grupo de tesorería | 6 | 13 | 3 | 22 |
| Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental | 4 | 4 | 24 | 32 |
| Grupo de control interno disciplinario | 4 | 1 | 1 | 6 |
| Grupo de servicios administrativos | 4 | 1 | 5 | 10 |
| Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio | 3 | 10 | 0 | 13 |
| Grupo de administración del recurso hídrico | 3 | 1 | 5 | 9 |
| Grupo de gestión presupuestal | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Oficina de asuntos internacionales | 3 | 0 | 11 | 14 |
| Grupo de gestión documental | 2 | 3 | 12 | 17 |
| Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Grupo de planificación de cuencas | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Subdirección administrativa y financiera | 2 | 3 | 0 | 5 |
| Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Grupo de mitigación del cambio climático | 1 | 1 | 18 | 20 |
| Grupo de participación | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Grupo de procesos judiciales | 1 | 1 | 12 | 14 |
| Oficina de control interno | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Oficina de negocios verdes y sostenibles | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Ordenamiento ambiental | 1 | 0 | 6 | 7 |
| Grupo de comisiones y apoyo logístico | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Grupo de educación | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Grupo de contabilidad | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Grupo de gestión de riesgo información y participación comunitaria marino costera | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Grupo Sina | 0 | 0 | 145 | 145 |
| Grupo de políticas planeación y seguimiento | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Grupo de presupuesto | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Grupo del sistema integrado de gestión | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 3311 | 1008 | 1730 | 6049 |

Fuente: ARCA, UCGA, 2024

El **Gráfico 2**, presenta el estado de cumplimiento en términos de respuesta, de las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el cuarto trimestre , el 55% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 17% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley, mientras el 29% 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, 2024

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

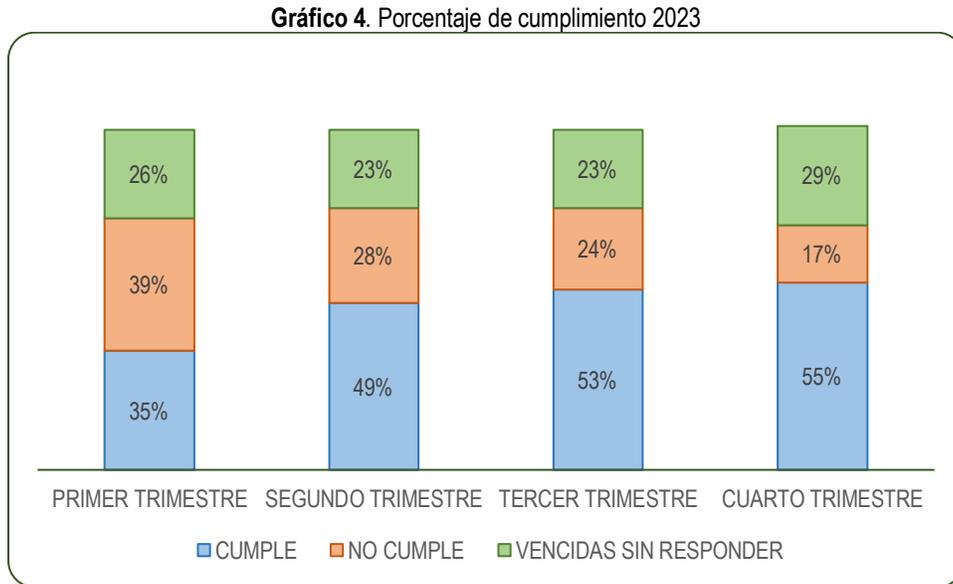
Gráfico 3. Top 10 de las dependencias que tienen un mayor número de peticiones sin responder.



Fuente: UCGA, 2024

El .

Gráfico 4 permite comparar el estado de avance en el cumplimiento de los términos de respuesta de la vigencia 2023.



La gestión de seguimiento efectuado por la UCGA permitió mejorar el porcentaje de peticiones gestionadas en términos de respuesta de 35% en el primer trimestre a un 53% en el cuarto trimestre; sin embargo, genera preocupación las 1730 peticiones que ingresaron en el cuarto trimestre de la vigencia 2023 que se encuentran vencidas sin responder (29%).

2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

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

1. La UCGA generó 10 boletines informativos, los cuales son remitidos a las dependencias del Ministerio, con la relación de las peticiones vencidas y próximas a vencer para cada una de las dependencias del Ministerio, la **Ilustración 1** e **Ilustración 2** presenta la estructura de los boletines.

Ilustración 1. Estructura boletín informativo

BOLETÍN INFORMATIVO NO. 31 - DICIEMBRE - PQRS EN TRAMITE Y VENCIDAS AÑO 2023

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

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 radicación relacionados en el archivo de Excel adjunto; asegurando la gestión inmediata de aquellos que se encuentran vencidos y próximos a vencer.

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

enviada pendientes de finalizar expediente. A continuación, se relaciona los números de memorandos remitidos.

| DEPENDENCIA | No. MEMORANDO |
|---|------------------|
| Despacho de la Viceministra de Políticas y Normalización Ambiental | 40042023E3015896 |
| Oficina Asesora de Planeación | 40042023E3015888 |
| Oficina de Asuntos Internacionales | 40042023E3015877 |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión Del Riesgo | 40042023E3015875 |
| Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana | 40042023E3015871 |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad Y Servicios Ecosistémicos | 40042023E3015882 |
| Despacho de la Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible | 40042023E3015880 |
| Oficina Asesora Jurídica | 40042023E3015890 |
| Subdirección de Educación y Participación | 40042023E3015868 |
| Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos | 40042023E3015883 |
| Dirección De Ordenamiento Ambiental Territorial Y Sistema Nacional Ambiental - Sina | 40042023E3015886 |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 40042023E3015873 |
| Grupo de Comunicaciones | 40042023E3015878 |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles | 40042023E3015887 |
| Viceministro de Ordenamiento Ambiental Territorial | 40042023E3015895 |

- 4. Creación equipo de seguimiento a PQRSD:** La Secretaria General a partir del diagnostico identificó una acción de mejora para disminuir el número de PQRSD sin respuesta y mitigar el riesgo de crecimiento de peticiones respondidas fuera de término y de peticiones vencidas sin responder, con la contratación de dos profesionales (1 profesional ambiental y sanitario y 1 administrador de empresas); para iniciar la etapa se seguimiento puntual de peticiones y agilizar el proceso de respuesta y finalización a peticiones vencidas. El equipo fue contratado a finales de septiembre, con la asignación de recursos gestionados desde la Secretaría General; esto ha permitido a través de un plan de choque, disminuir considerablemente las peticiones vencidas.
- 5. Acuerdos de servicios para la gestión de peticiones:** A partir de reuniones se generaron acuerdos de servicio con las dependencias misionales de la Entidad, para responder desde la UCGA peticiones reiterativas a partir de las respuestas tipo suministradas por las dependencias misionales; esto permitió gestionar 13 solicitudes de competencia de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, 8 solicitudes del Grupo de Talento Humano y 31 solicitudes de consulta de fondo.

3. MEDICIÓN DE CALIDAD

3.1. 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 **Tabla 5**.

Tabla 5. 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. |
| 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, 2024

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 como se relaciona en la **Tabla 6**.

Tabla 6. 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, 2024

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 cuarto trimestre del año. Para el periodo de reporte, se evaluaron 113 respuestas a peticiones, de acuerdo con la muestra relacionada en la **Tabla 7** presenta el número de respuestas a peticiones a evaluar en cada una de las dependencias.

Tabla 7. 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 Secretaría General Grupo Contratos Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Grupo Talento Humano Subdirección de Educación y Participación | 3 exceptuando secretaria general cuya muestra fue de 2 |

Fuente: UCGA, 2024

3.2. 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, después de realizar esta evaluación, el **Gráfico 5** presenta los resultados de la medición del criterio.

Gráfico 5. Resultados de la medición del criterio “respuesta completa o resolución de fondo”



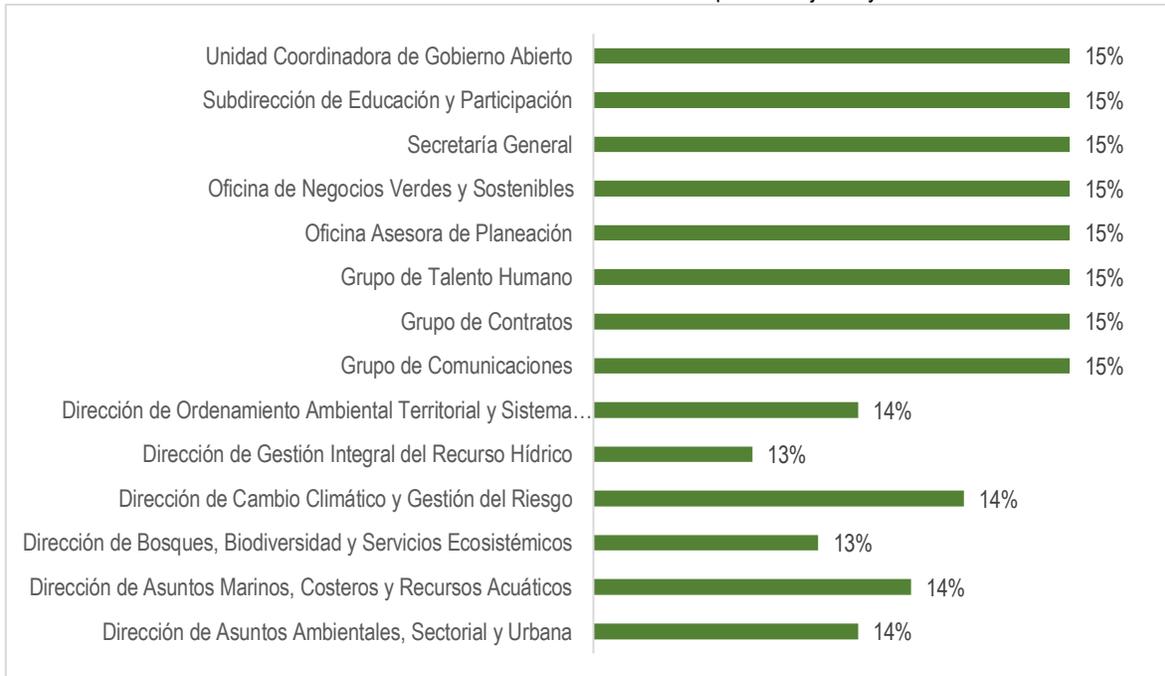
Fuente: UCGA, 2024

Teniendo en cuenta la muestra tomada se tiene que todas las dependencias cumplieron con el 40% de la ponderación de la calificación (máximo porcentaje) para este ítem, lo cual evidencia buena gestión de las dependencias en la proyección de respuestas.

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, resultado que se presenta en el **Gráfico 6**.

Gráfico 6. Resultados de la medición del criterio “respuesta objetiva y motivada”



Fuente: UCGA, 2024

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, como resultado se obtuvo que, de las 14 dependencias evaluadas 8 de ellas cumplieron con el 15% de la ponderación de calificación.

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 petionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado, los resultados de la evaluación se muestran en el **Gráfico 7**.

Gráfico 7. Resultados de la medición del criterio “respuesta clara y precisa”



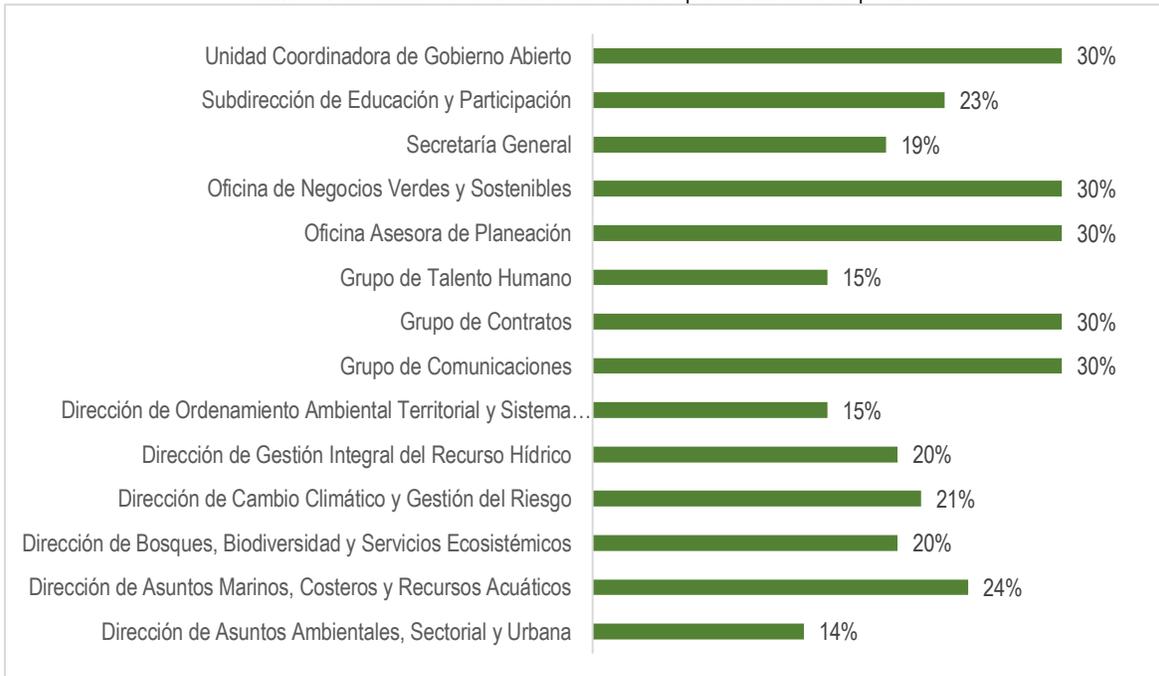
Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la evaluación de este criterio se tiene que de las 14 dependencias cumplieron en el 15% de la ponderación de calificación (calificación máxima) y las 6 dependencias restantes están entre el 13 y 14% de ponderación de la calificación.

IV. Oportunidad de lo respondido

El criterio oportunidad de las respuestas están relacionadas 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 8** presenta los resultados obtenidos para la medición de la oportunidad de la muestra evaluada.

Gráfico 8. Resultados de la medición del criterio “oportunidad de lo respondido”



Fuente: UCGA, 2024

Dentro de la evaluación realizada a la oportunidad en la respuesta dada a las peticiones se tiene que 5 dependencias cumplieron con la ponderación de calificación máxima (30%), siendo la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana la que obtuvo la menor calificación de las 14 dependencias evaluadas con un 14%.

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 de la dependencia a la que se traslada, para que el peticionario pueda hacer seguimiento. La **Tabla 8** presenta las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia.

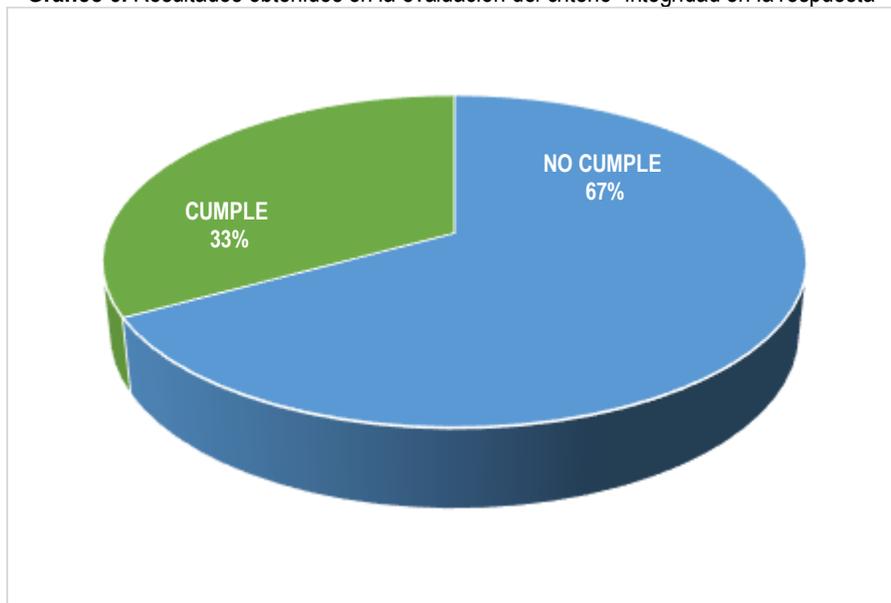
Tabla 8. Dependencias que realizaron traslados por competencia en el periodo de reporte

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

Fuente: UCGA, 2024

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 67% (8 PQRSD) de las peticiones presentaron incumplimiento del criterio, el 33% (4 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** 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 5. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “integridad en la respuesta”



Fuente: UCGA, 2024

4. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA

De acuerdo con la medición de calidad y oportunidad realizada a las dependencias (relacionadas 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 porcentual de los criterios evaluados a las PQRSD calificadas, como se observa en la **Tabla 9**; las dependencias con mayor porcentaje de cumplimiento fue EL Grupo De Comunicaciones, Grupo de Contratos, oficina Asesora de Planeación, Oficina de Negocios Verdes y la UCGA.

Tabla 9. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

| DEPENDENCIA | RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO | RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA | RESPUESTA CLARA Y PRECISA | OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (%) |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| PORCENTAJE MÁXIMO DE PONDERACIÓN | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Grupo de Comunicaciones | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Grupo de Contratos | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Oficina Asesora de Planeación | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto | 40% | 15% | 15% | 30% | 100% |
| Subdirección de Educación y Participación | 40% | 15% | 15% | 23% | 93% |
| Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos | 40% | 14% | 14% | 24% | 92% |
| Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo | 40% | 14% | 14% | 21% | 89% |
| Secretaría General | 40% | 15% | 15% | 19% | 89% |
| Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 40% | 13% | 13% | 20% | 86% |
| Grupo de Talento Humano | 40% | 15% | 15% | 15% | 85% |
| Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 40% | 13% | 13% | 20% | 86% |
| Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA | 40% | 14% | 13% | 15% | 82% |
| Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana | 40% | 14% | 13% | 14% | 81% |

Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la medición de los diferentes criterios de calidad se identifica el buen ejercicio desempeñado por 5 dependencias (Grupo de Comunicaciones, Grupo de Contratos, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto), con resultados del 100% de la ponderación, que componen el 36% de la muestra analizada en la medición de calidad; la calificación obtenida por el resto de las dependencias presentó resultados superiores al 80% lo que denota un desempeño óptimo en la gestión de peticiones.

5. 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.
- En la medición del cuarto trimestre 5 dependencias obtuvieron el máximo de la ponderación de calidad y los 9 restantes tuvieron un porcentaje mayor al 80%.

- Se han realizado campañas de socialización, con el fin de apropiarse del uso del gestor de correspondencia ARCA y asociar las respuestas al radicado padre, para cumplir los lineamientos en gestión documental y facilitar la medición en calidad a respuestas a peticiones, sin embargo, existen debilidades en el uso y apropiación de la herramienta por parte de los usuarios que gestionan 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.
- 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.
- La estrategia emprendida por la Secretaría General relacionada con i) la generación de boletines informativos de seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta, ii) fortalecimiento de la ventanilla única de correspondencia, iii) fortalecimiento del equipo que realiza el seguimiento y gestiona los canales de atención iv) la generación de acuerdos de servicio con las dependencias y v) la realización de campañas de socialización efectuados por la UCGA, se ha robustecido las acciones tendientes a mejorar la gestión de las dependencias en el cumplimiento en los términos de respuesta fijados por la ley.
- El plan de choque gestionado en la UCGA permitió avanzar en la identificación de peticiones vencidas y próximas a vencer, orientando a los colaboradores para fortalecer la cultura de respuesta en términos de Ley.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda asignar al personal de planta la responsabilidad de recibir y realizar el seguimiento a las peticiones al interior de las dependencias, a fin de asegurar el cumplimiento a los términos de respuesta fijados en la Ley 1755 de 2015, gestionando el riesgo asociado a la alta rotación de personal que genera la contratación por prestación de servicios.
- 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 la gestión de peticiones por parte de los gestores en las dependencias, para permitir un uso correcto del gestor de correspondencia – ARCA; esto permite a la entidad tener trazabilidad de las peticiones y las respectivas respuestas, evitando las malas prácticas de 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, con el fin de normalizar el estado de peticiones en la Entidad.
- Se requiere realizar seguimiento disciplinario al personal de planta que gestiona peticiones y que presenta incumplimiento de los términos fijados por la Ley, así como fortalecer la supervisión de contratistas, para asegurar la oportunidad en la respuesta.

- Se sugiere a las dependencias asignar personal responsable de efectuar el seguimiento atendiendo los boletines informativos de seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta que remite la UCGA con frecuencia semanal.
- 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 para la Entidad.
- Se sugiere aplicar medidas tendientes a evitar el trámite de cuentas de cobro de contratistas que presenten incumplimiento de los términos de respuesta asignadas a su cargo durante el periodo de cobro.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO
Coordinadora – U.C.G.A y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Olga Lucia Ladino Herrera – Contratista UCGA
Revisó: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA