

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
(01 de enero al 31 de marzo de 2024)

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	11
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 enero al 31 de marzo de 2024)

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con relación al acceso a la información, quejas y reclamos; y lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en el que cita que “*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 enero al 31 de marzo de 2024, ingresaron un total de 6.598 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 primer 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 primer trimestre del año 2024.

Nº	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
1	DENUNCIAS	17	6	3
2	PETICION GENERAL	1266	1856	1369
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	66	125	76
4	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	49	119	112
5	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	5	7	4
6	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	55	19	22
7	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	12	19	7
8	QUEJA	7	1	5
9	RECLAMO	3	-	1
10	SUGERENCIA	-	1	-

N°	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
11	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	1	7	5
12	TRASLADOS POR COMPETENCIA	424	520	409
TOTAL		1905	2680	2013

Fuente: UCGA, 2024, tomado de ARCA

1.1. Medio de recepción

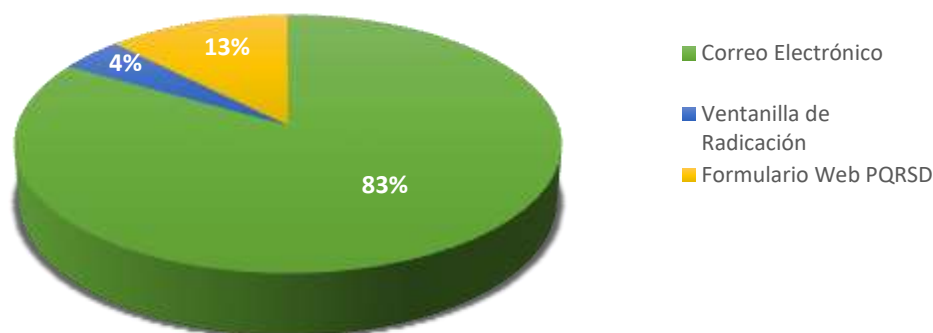
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso, para que los ciudadanos radiquen peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el primer trimestre del año 2024 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 primer trimestre del año 2024

N°	MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
1	Correo Electronico	1599	2213	1684
2	Ventanilla de Radicación	70	127	85
3	Formulario Web PQRS	236	340	243
4	WhatsApp	-	-	1
Total		1905	2680	2013

Fuente: ARCA, UCGA 2024

Gráfico 1. Distribución de medios de radicación de peticiones primer trimestre 2024



Fuente: UCGA, 2024

2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, se realizó la medición de oportunidad a 6.598 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 2.296 peticiones (35%), seguido por el Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales con 509 peticiones (8%); 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	2296
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	509
Oficina asesora de planeación	452
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	341
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	306
Subdirección de educación y participación	250
Grupo de gestión en biodiversidad	234
Grupo de talento humano	201
Grupo de contratos	180
Oficina asesora jurídica	173
Oficina de asuntos internacionales	164
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	148
Grupo de sustancias químicas residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO)	138
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	116
Dirección de bosques biodiversidad y servicios ecosistémicos	84
Grupo de tesorería	81
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	80
Despacho de la ministra	71
Grupo Sina	70
Grupo de gestión ambiental urbana	66
Grupo de gestión de proyectos	63
Dirección de asuntos marinos costeros y recursos acuáticos	62
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	57
Dirección de asuntos ambientales sectorial y urbana	55
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	51
Ordenamiento ambiental	48
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	40

DEPENDENCIAS	No. PQRS
Grupo de procesos judiciales	33
Grupo recursos genéticos	32
Grupo de comunicaciones	28
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	26
Grupo de mitigación del cambio climático	25
Gestión integral del riesgo	17
Secretaría general	17
Grupo de contabilidad	14
Subdirección administrativa y financiera	10
Grupo de servicios administrativos	9
Grupo de educación	8
Grupo de planificación de cuencas	7
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	5
Grupo de control interno disciplinario	4
Grupo de gestión documental	4
Grupo de políticas planeación y seguimiento	4
Grupo de apoyo técnico evaluación y seguimiento a proyectos de inversión del sector ambiental	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	3
Grupo del sistema integrado de gestión	3
Oficina de control interno	3
Oficina de negocios verdes y sostenibles	3
Grupo de administración del recurso hídrico	2
Grupo de adaptación al cambio climático	1
Grupo de gestión presupuestal	1
TOTAL	6598

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 enero al 31 de marzo de 2024. Con el objeto de orientar la calificación se presenta la definición del estado de las peticiones.

Criterio	Definición
Cumple	Son las PQRS 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 PQRS 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 responder Vencidas sin	Son las PQRS 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 primer trimestre 2024.

DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN RESPONDER	TOTAL
Unidad coordinadora para el gobierno abierto	2076	217	3	2296
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	91	122	296	509
Oficina asesora de planeación	301	135	16	452
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	114	148	79	341
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	193	97	16	306
Subdirección de educación y participación	0	4	246	250
Grupo de gestión en biodiversidad	55	26	153	234
Grupo de talento humano	92	71	38	201
Grupo de contratos	59	84	37	180
Oficina asesora jurídica	62	37	74	173
Oficina de asuntos internacionales	71	24	69	164
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	4	2	142	148
Grupo de sustancias químicas residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO)	99	20	19	138
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	64	36	16	116
Dirección de bosques biodiversidad y servicios ecosistémicos	3	8	73	84
Grupo de tesorería	70	2	9	81
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	52	23	5	80
Despacho del ministro	6	13	52	71
Grupo Sina	2	8	60	70
Grupo de gestión ambiental urbana	27	24	15	66
Grupo de gestión de proyectos	13	11	39	63
Dirección de asuntos marinos costeros y recursos acuáticos	16	15	31	62
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	55	2	0	57
Dirección de asuntos ambientales sectorial y urbana	3	19	33	55
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	6	3	42	51
Ordenamiento ambiental	8	6	34	48
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	21	17	2	40
Grupo de procesos judiciales	7	8	18	33
Grupo recursos genéticos	6	13	13	32

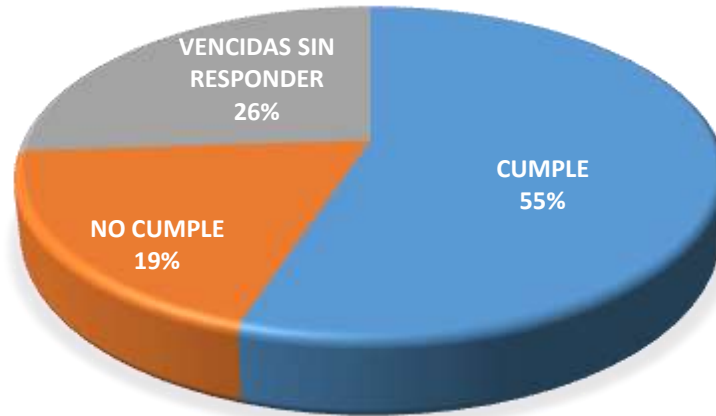
DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN RESPONDER	TOTAL
Grupo de comunicaciones	8	17	3	28
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	8	4	14	26
Grupo de mitigación del cambio climático	0	4	21	25
Gestión integral del riesgo	16	0	1	17
Secretaría general	3	8	6	17
Grupo de contabilidad	1	1	12	14
Subdirección administrativa y financiera	3	0	7	10
Grupo de servicios administrativos	6	2	1	9
Grupo de educación	0	5	3	8
Grupo de planificación de cuencas	0	0	7	7
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	5	0	0	5
Grupo de control interno disciplinario	2	1	1	4
Grupo de gestión documental	1	3	0	4
Grupo de políticas planeación y seguimiento	1	3	0	4
Grupo de apoyo técnico evaluación y seguimiento a proyectos de inversión del sector ambiental	0	0	3	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	0	3	3
Grupo del sistema integrado de gestión	0	1	2	3
Oficina de control interno	2	1	0	3
Oficina de negocios verdes y sostenibles	0	2	1	3
Grupo de administración del recurso hídrico	0	0	2	2
Grupo de adaptación al cambio climático	0	1	0	1
Grupo de gestión presupuestal	1	0	0	1
<u>TOTAL</u>	<u>3633</u>	<u>1248</u>	<u>1717</u>	<u>6598</u>

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 primer trimestre, el 55% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 19% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley, cabe aclarar que en el caso de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto 62 solicitudes fueron contestadas fuera de tiempo esto debido a que el sistema de información ARCA no tienen en cuenta los tiempos de prórroga solicitados para dar respuesta a las consultas de fondo lo que genera que su respuesta en el sistema salga fuera de tiempo en las estadísticas, sumado a esto se tienen las respuestas que apoya la UCGA en función de los planes de seguimiento que realiza a las dependencias de la entidad y que ya están vencidas al momento de la

reasignación para remitir respuesta; mientras el 26% se encuentran en trámite, es decir, fuera de los términos establecidos en la Ley, esto genera riesgos a la Entidad que podrían generar acciones jurídicas, por no tener una respuesta de cara al ciudadano.

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



Fuente: UCGA, 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.

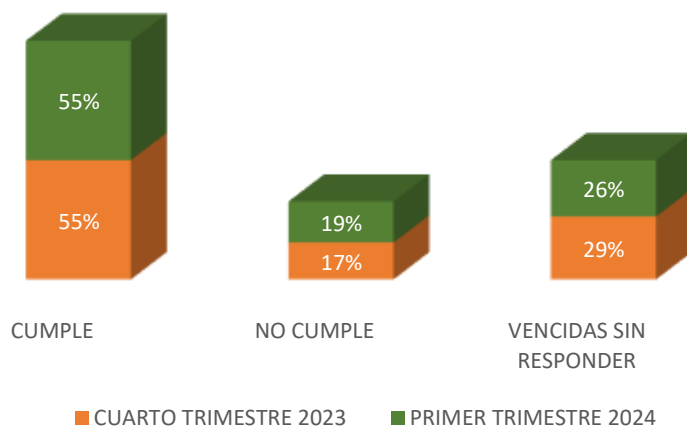


Fuente: UCGA, 2024

El .

Gráfico 4 permite comparar el estado de avance en el cumplimiento de los términos de respuesta del último trimestre del 2023 y el primer trimestre del 2024.

Gráfico 4. Comparativo último trimestre 2023, primer trimestre 2024



Fuente: UCGA, 2024

La gestión de seguimiento efectuado por la UCGA permitió mejorar el porcentaje de peticiones gestionadas en términos de respuesta pasando de un 29% de peticiones sin responder en el último trimestre del 2023 a un 26%

en el primer trimestre del 2024; sin embargo, genera preocupación las 1717 peticiones que ingresaron en el primer trimestre de la vigencia 2024 que se encuentran vencidas sin responder.

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 8 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



Ilustración 2. Estructura adjunto boletín informativo

PETICIONES VENCIDAS 2024

DEPENDENCIA

Administración...	Despacho del mi...	Despacho del vi...	Despacho del vi...	Dirección de asu...	Dirección de asu...	Dirección de bo...
Dirección de ca...	Dirección de ges...	Dirección de ord...	Gestión integral...	Grupo de adapta...	Grupo de admini...	Grupo de análisi...
Grupo de apoyo...	Grupo de comisi...	Grupo de compe...	Grupo de comun...	Grupo de contab...	Grupo de contra...	Grupo de educa...
Grupo de fortale...	Grupo de gestió...	Grupo de gestió...	Grupo de gestió...	Grupo de gestió...	Grupo de gestió...	Grupo de mitiga...
Grupo de partici...	Grupo de planifi...	Grupo de proce...	Grupo de servi...	Grupo de sosten...	Grupo de sustan...	Grupo de talento...
Grupo del siste...	Grupo recursos...	Grupo Sina	Oficina asesora...	Oficina asesora j...	Oficina de asunt...	Oficina de nego...
Oficina de tecnol...	Ordenamiento a...	Secretaría general	Subdirección ad...	Subdirección de...	Unidad coordina...	

Por favor seleccionar la Dependencia, Grupo, Oficina o Subdirección que desea filtrar.

ITEM	RADICADO	FECHA	DEPENDENCIA	GESTOR
1	2024E1004434	2024-01-31	Grupo Sina	JORGE ALEJO MARIÑO GONZALEZ
2	2024E1004467	2024-01-31	Grupo recursos genéticos	CRISTHIAN CAMILO GASCA PEDRAZA
3	2024E1004463	2024-01-31	Grupo de gestión en biodiversidad	LUZ RODRIGUEZ CLAUDIA
4	2024E1004458	2024-01-31	Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	DIRECCION DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL SINA
5	2024E1004456	2024-01-31	Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	CARLOS ARTURO ÁLVAREZ MONSALVE
6	2024E1004450	2024-01-31	Grupo Sina	CLAUDIA ADALGIZA ARIAS CUADROS
7	2024E1004434	2024-01-31	Ordenamiento ambiental	RICHARD MAURICIO CAPOTE MOSQUERA
8	2024E1004429	2024-01-31	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN
9	2024E1004409	2024-01-31	Oficina asesora de planeación	DORYS MYRIAN FINO BAUTISTA
10	2024E1004392	2024-01-31	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN
11	2024E1004349	2024-01-31	Grupo de gestión en biodiversidad	OSCAR HERNAN MANRIQUE BETANCOURT
12	2024E1004343	2024-01-31	Dirección de bosques	JENNY PAOLA GALLO SANTOS
13	2024E1004333	2024-01-31	Subdirección de educación y participación	MIGUEL ANGEL JULIO

2. La UCGA en el primer trimestre continuó con las actividades de fortalecimiento de la cultura organizacional y del cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015; para ello, se efectuaron campañas orientadas a los colaboradores de la Entidad, con el fin de agilizar el trámite y finalización de las peticiones, las campañas se remitieron vía correo institucional.



3. **Conservación del equipo de seguimiento a PQRSD:** La Secretaria General a partir del diagnóstico 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 continuar con el proceso de seguimiento puntual de peticiones vencidas y agilizar el proceso de respuesta y finalización a través de visitas presenciales a cada uno de los gestores a los cuales se les apoya en la gestión de proyección, traslados y finalización de peticiones vencidas.

4. **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 45 solicitudes de competencia de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, 42 solicitudes del Grupo de Talento Humano y 62 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	DESCRIPCION
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.

Nº	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”



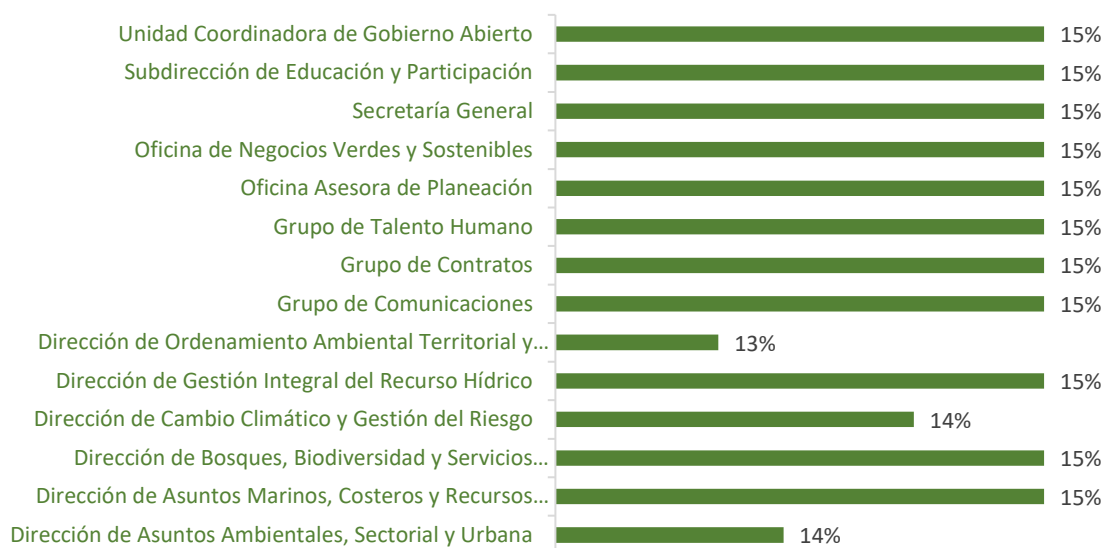
Fuente: UCGA, 2024

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”



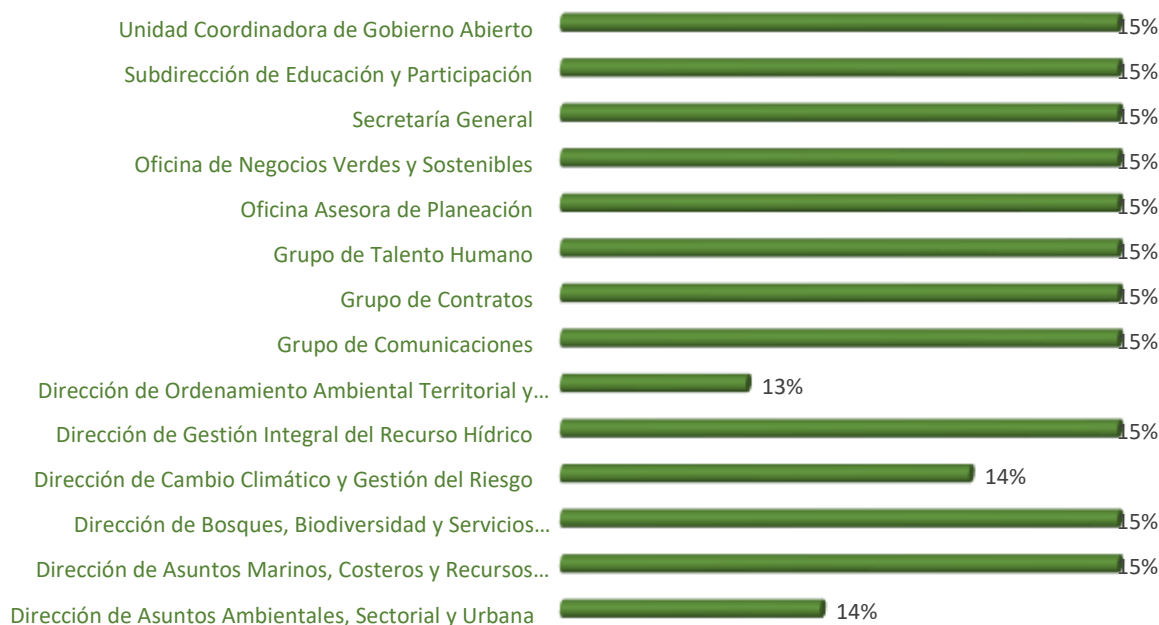
Fuente: UCGA, 2024

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 11 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”



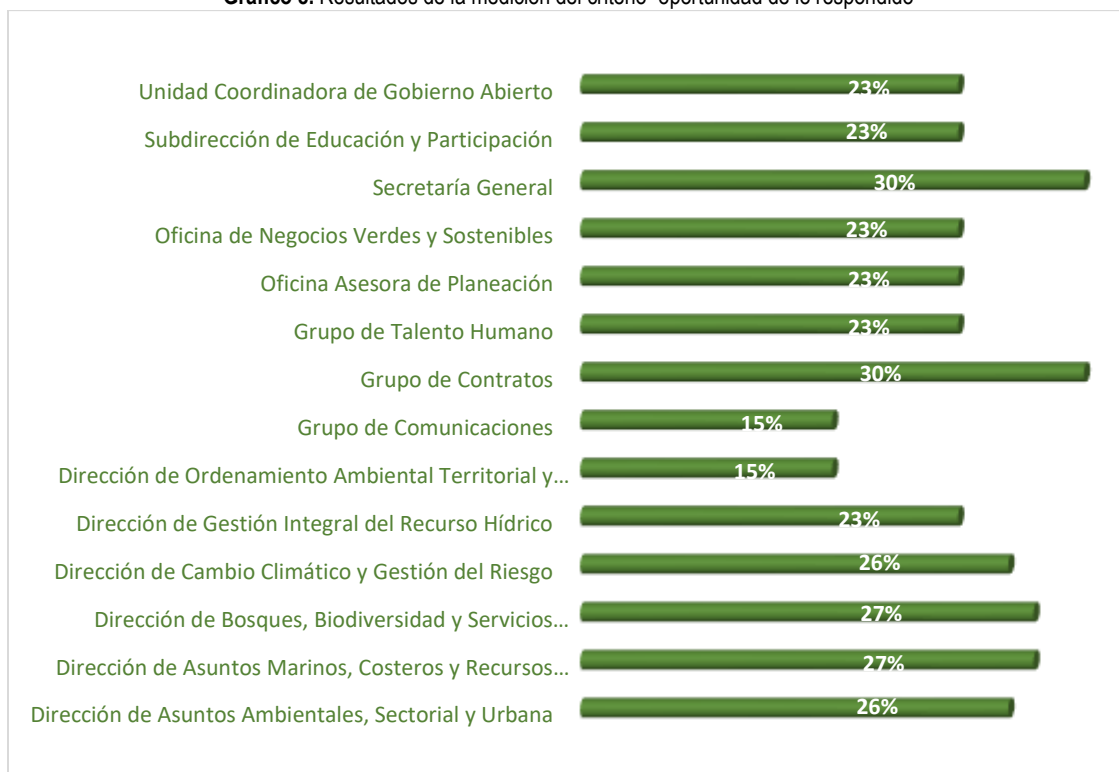
Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la evaluación de este criterio se tiene que de las 11 dependencias cumplieron en el 15% de la ponderación de calificación (calificación máxima) y las 3 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 PQRS 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 2 dependencias cumplieron con la ponderación de calificación máxima (30%), siendo la Secretaría General y el grupo de Contratos, La Dirección de ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental SINA y el grupo de Comunicaciones quienes obtuvieron la menor calificación de las 14 dependencias evaluadas con un 15%.

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	3
Subdirección de Educación y Participación	1
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	1
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	1
Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	2

DEPENDENCIA	NO. RADICADOS TRASLADADOS
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	6
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	3
Total	17

Fuente: UCGA, 2024

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 100% (17 PQRSD) cumplieron con los criterios de evaluación, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y corresponde al 3% y 4 la calificación máxima siendo el 10%, El **Gráfico** presenta la calificación promedio obtenida para el criterio integridad en la respuesta.

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 Contratos	40%	15%	15%	30%	100%
Secretaría General	40%	15%	15%	30%	100%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	40%	15%	15%	23%	99%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	40%	15%	15%	27%	97%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	40%	15%	15%	27%	96%
Subdirección de Educación y Participación	40%	15%	15%	23%	96%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	40%	14%	14%	26%	95%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	40%	14%	14%	26%	95%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	40%	15%	15%	23%	95%
Grupo de Talento Humano	40%	15%	15%	23%	93%
Oficina Asesora de Planeación	40%	15%	15%	23%	93%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	40%	15%	15%	23%	93%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	40%	13%	13%	15%	85%
Grupo de Comunicaciones	40%	15%	15%	15%	85%

Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la medición de los diferentes criterios de calidad se identifica el buen ejercicio desempeñado por 3 dependencias (Grupo de Contratos, Secretaría General y la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto), con resultados del entre los 100% y 99% de la ponderación, que componen el 21% de la muestra analizada en la medición de calidad; la calificación obtenida por el resto de las dependencias presento resultados superiores al 85% lo que denota un desempeño optimo 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 primer trimestre 3 dependencias obtuvieron el máximo de la ponderación de calidad y 11 restantes tuvieron un porcentaje mayor al 85%.
- Se han realizado campañas de socialización, con el fin de apropiar el 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.
- 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 v) acompañamiento presencial y virtual a los funcionarios y contratistas para resolver dudas del manejo de sistema de información ARCA vi) apoyo en la proyección de respuestas a funcionarios y contratistas para que se disminuyan los tiempos de respuesta, todas estas acciones con el fin de dar cumplimiento a 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 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 por parte de los supervisores de los contratos, 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.
- Se sugiere incluir el tema de PQRSD en el orden del día de los comités para que se evalúen los resultados y alternativas para garantizar la respuesta oportuna a las peticiones.

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