

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES  
CIUDADANAS  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO  
Y SERVICIO A LA CIUDADANIA  
Periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

1. GESTIÓN DE PETICIONES .....	3
1.1. Medio de recepción .....	4
2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD.....	4
2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	10
3. MEDICIÓN DE CALIDAD.....	11
3.1. Metodología.....	11
3.2. Medición de calidad respuesta a peticiones.....	13
I. Respuesta completa o resolución de fondo.....	13
II. Respuesta objetiva y motivada.....	14
III. Respuesta clara y precisa.....	14
IV. Oportunidad de lo respondido .....	15
V. Integridad en la respuesta .....	16
4. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA.....	17
5. CONCLUSIONES .....	18
6. RECOMENDACIONES .....	18

## INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS

### UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

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, el Ministerio de Ambiente 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 serie de estrategias las 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 abril al 30 de junio de 2024, ingresaron un total de 6.653 comunicaciones clasificadas en (PQRSD, solicitudes de acceso a la información, trámites, 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 segundo trimestre del año 2024.

N°	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Denuncia	4	3	1
2	Petición de Congresistas	94	96	69
3	Petición: Consulta de Fondo	91	97	75
4	Petición: Presentada por menores de edad		1	
5	Petición: presentada por periodistas	4	7	3
6	Petición: Solicitud de copias de Documentos	5	2	3
7	Petición: Solicitud entre Autoridades	11	14	19
8	Petición: Solicitud General	1757	1720	1308
9	Queja	8	2	4
10	Reclamo	1	2	1
11	Solicitud de acceso a información	7	6	6
12	Sugerencia	3	4	1
13	Traslados por Competencia	436	443	345
<b>TOTAL</b>		<b>2421</b>	<b>2397</b>	<b>1835</b>

Fuente: UCGA, 2024, tomado de ARCA

### 1.1. Medio de recepción

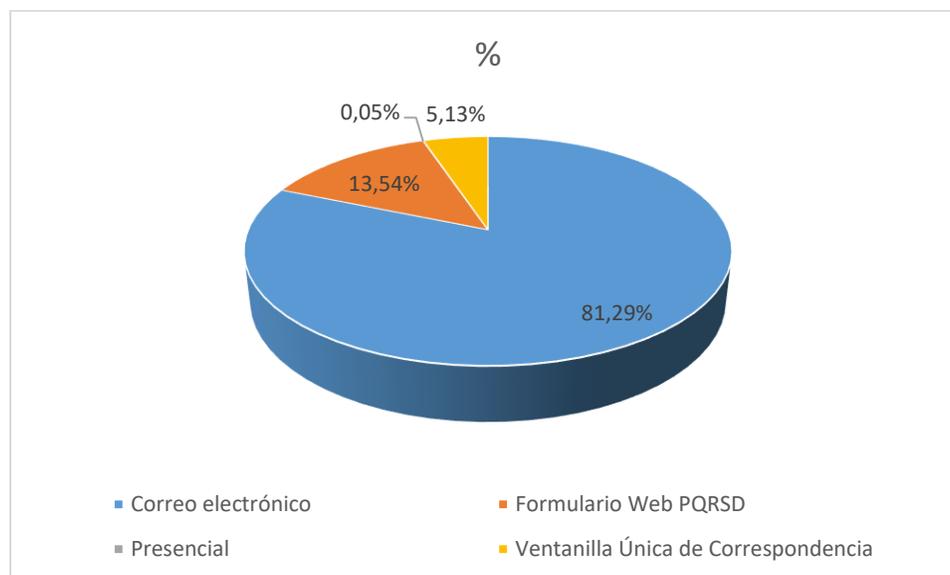
El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta canales de acceso, para que los ciudadanos radiquen peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el segundo trimestre del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

N°	MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	MARZUNIO
1	Correo electrónico	1991	1955	1462
2	Formulario Web PQRSD	300	316	285
3	Presencial	3		
4	Ventanilla Única de Correspondencia	127	126	88
<b>Total</b>		<b>2421</b>	<b>2397</b>	<b>1835</b>

Fuente: ARCA, UCGA 2024

**Gráfico 1.** Distribución de medios de radicación de peticiones segundo trimestre 2024



Fuente: UCGA, 2024

## 2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD

Para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, se realizó la medición de oportunidad a 6.653 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 2.684 peticiones (40%), seguido por la Oficina Asesora de Planeación con 539 peticiones (8%); la información de distribución en la gestión de solicitudes se detalla en la 3.

**Tabla 31.** Distribución de peticiones por dependencias

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Unidad coordinadora de gobierno abierto	931	1050	703
Oficina asesora de planeación	205	194	140
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	161	146	122
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	132	138	133
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	99	49	40
Grupo de gestión en biodiversidad	97	102	89
Oficina de asuntos internacionales	86	62	44
Subdirección de educación y participación	76	74	45
Grupo de talento humano	63	74	42
Grupo de sustancias químicas	57	49	43
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	41	24	15
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	40	48	33
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	40	35	32
Oficina asesora jurídica	39	34	37
Dirección de bosques	36	23	30
Secretaría general	35	11	10
Grupo de gestión ambiental urbana	32	39	24
Grupo recursos genéticos	25	27	21
Grupo de contratos	24	8	12
Grupo Sina	23	10	5
Dirección de asuntos marinos	17	14	13
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	17	6	11
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	17	12	8
Ordenamiento ambiental	17	15	12
Dirección de asuntos ambientales	16	23	15
Grupo de tesorería	16	5	3
Grupo de gestión de proyectos	13	18	67
Despacho del ministro	12	11	8
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	10	15	13
Grupo de comunicaciones	9	17	7
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	6	12	8
Grupo de procesos judiciales	6	28	11
Grupo de servicios administrativos	5	1	-
Grupo de educación	4	2	5
Grupo de contabilidad	3	1	2
Grupo de políticas	3	2	2
Grupo de mitigación del cambio climático	2	3	15
Gestión integral del riesgo	1	-	-
Grupo de apoyo técnico	1	-	1
Grupo de control interno disciplinario	1	3	1
Grupo de planificación de cuencas	1	-	-
Grupo de presupuesto	1	-	-

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Oficina de control interno	1	1	
Administración Sistema	-	4	2
Grupo de adaptación al cambio climático	-	1	-
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	-	-	2
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	-	-	1
Grupo del sistema integrado de gestión	-	-	1
Oficina de negocios verdes y sostenibles	-	1	6
Subdirección administrativa y financiera	-	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>2421</b>	<b>2397</b>	<b>1835</b>

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 abril al 30 de junio de 2024. Con el objeto de orientar la calificación se presenta la definición del estado de las peticiones.

Criterio	Definición
<b>Cumple</b>	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.
<b>No Cumple</b>	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.
<b>Peticiones Vencidas sin responder</b>	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 segundo trimestre 2024.

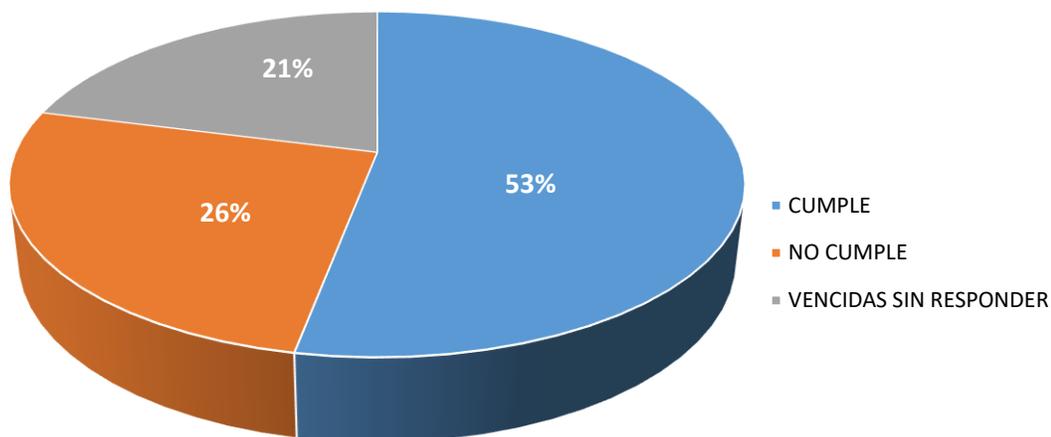
DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN RESPONDER	TOTAL
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	121	119	189	429
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	102	123	178	403
Subdirección de educación y participación	12	28	155	195
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	5	5	97	107
Oficina de asuntos internacionales	81	23	88	192
Grupo de gestión de proyectos	10	4	84	98
Grupo de gestión en biodiversidad	118	87	83	288
Oficina asesora jurídica	22	24	64	110
Dirección de bosques	16	21	52	89
Grupo Sina	2	3	33	38
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	3	6	29	38
Grupo de comunicaciones	1	4	28	33
Oficina asesora de planeación	280	232	27	539
Despacho del ministro	4	4	23	31
Secretaría general	27	9	20	56
Grupo de procesos judiciales	21	4	20	45

DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN RESPONDER	TOTAL
Grupo de mitigación del cambio climático	1	-	19	20
Unidad coordinadora de gobierno abierto	1983	683	18	2684
Grupo de talento humano	140	21	18	179
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	86	85	17	188
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	6	3	17	26
Grupo recursos genéticos	20	38	15	73
Dirección de asuntos marinos	16	13	15	44
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	79	28	14	121
Grupo de sustancias químicas	105	31	13	149
Dirección de asuntos ambientales	20	22	12	54
Ordenamiento ambiental	14	18	12	44
Grupo de educación	-	1	10	11
Grupo de contratos	22	15	7	44
Oficina de negocios verdes y sostenibles	1	-	6	7
Grupo de gestión ambiental urbana	46	46	3	95
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	20	11	3	34
Grupo de políticas planeación y seguimiento	3	1	3	7
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	67	11	2	80
Grupo de servicios administrativos	3	1	2	6
Subdirección administrativa y financiera	3	1	2	6
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	-	-	2	2
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	30	6	1	37
Grupo de apoyo técnico evaluación y seguimiento a proyectos de inversión del sector ambiental	1	-	1	2
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	-	-	1	1
Grupo de planificación de cuencas	-	-	1	1
Grupo de presupuesto	-	-	1	1
Grupo del sistema integrado de gestión	-	-	1	1
Grupo de contabilidad	2	4	-	6
Grupo de tesorería	20	4	-	24
Gestión integral del riesgo	-	1	-	1
Grupo de gestión documental	5	1	-	6
Oficina de control interno	1	1	-	2
Grupo de adaptación al cambio climático	1	-	-	1
Grupo de administración del recurso hídrico	-	-	-	0
Grupo de comisiones y apoyo logístico	-	-	-	0
Grupo de control interno disciplinario	5	-	-	5
Grupo de gestión presupuestal	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>3525</b>	<b>1742</b>	<b>1386</b>	<b>6653</b>

Fuente: ARCA, UCGA, 2024

Gráfico 2, presenta el estado de cumplimiento en términos de respuesta, de las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el segundo trimestre, el 53% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 26% 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 87 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 21% 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

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

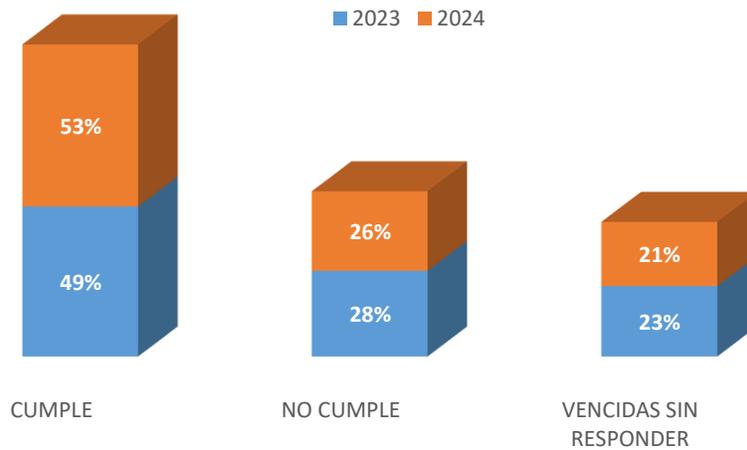
**Gráfico 3.** Top 10 de las dependencias que tienen un mayor número de peticiones sin responder.



Fuente: UCGA, 2024

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

**Gráfico 4.** Comparativo último trimestre 2023, segundo 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 23% de peticiones sin responder en el segundo trimestre del 2023 a un 21% en el segundo trimestre del 2024; sin embargo, genera preocupación las 1.386 peticiones que ingresaron en el segundo 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 12 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**

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'BOLETIN No 15 - Excel'. It contains a list of dependencies and a table of pending requests. The dependencies listed are: Administración Sistema, Dirección de asuntos marinos, Gestión integral del riesgo, Grupo de comisiones y apoyo logístico, Grupo de divulgación de conocimiento, Grupo de gestión en biodiversidad, Grupo de procesos judiciales, Grupo de asesoría, Oficina de asuntos internacionales, Subdirección administrativa y financiera, Despacho del ministro, Dirección de bosques, Grupo de adaptación al cambio climático, Grupo de competitividad y promoción d..., Grupo de educación, Grupo de gestión integral de bosques y..., Grupo de servicios administrativos, Grupo recursos genéticos, Oficina de negocios verdes y sostenibles, Subdirección de educación y participa..., Despacho del viceministro de ordenam..., Dirección de cambio climático y gestión..., Grupo de administración del recurso M..., Grupo de comunicaciones, Grupo de fortalecimiento y gobernanza..., Grupo de mitigación del cambio climático..., Grupo de sostenibilidad de los sectores..., Grupo Sina, Oficina de tecnologías de la informac..., Cadenamiento ambiental, Despacho del viceministro de políti..., Dirección de gestión integral del recurs..., Grupo de análisis económicos para la..., Grupo de contratos, Grupo de gestión ambiental urbana, Grupo de planificación de cuencas, Grupo de sustancias químicas, Oficina asesora de planeación, Cadenamiento ambiental, Dirección de asuntos ambientales, Dirección de ordenamiento ambiental..., Grupo de apoyo técnico, Grupo de control interno disciplinario, Grupo de gestión de proyectos, Grupo de políticas, Grupo de talento humano, Oficina asesora jurídica, Secretaria general.

ITEM	RADICADO ENTRIA	DEPENDENCIA	GESTOR	NUMERO DIAS VENCER
1	2024E00094	Despacho del viceministro de políti...	MAGALY GARCIA BAUTISTA	
2	2024E00095	Subdirección de educación participati...	MIGUEL ANGEL JULIO	
3	2024E00097	Oficina de asuntos internacionales	MARIA FERNANDA VELEZ RAMIREZ	
4	2024E00098	Oficina de asuntos internacionales	MARIA FERNANDA VELEZ RAMIREZ	
5	2024E00099	Oficina de asuntos internacionales	MARIA FERNANDA VELEZ RAMIREZ	

At the bottom of the spreadsheet, there are filters for 'PETICIONES SIN FINALIZAR', 'POR VENCER', and years 'AÑO 2022', 'AÑO 2023', and 'AÑO 2024'.

- La UCGA en el segundo 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.



- 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.
- Acuerdos de servicios para la gestión de peticiones:** A partir de reuniones se generaron 143 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 140 solicitudes de competencia de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y 3 solicitudes del Grupo de Talento Humano.

### 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 2**.

**Tabla 2.** 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 3**.

**Tabla 3.** Criterios de calificación medición de calidad.

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

Fuente: UCGA, 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 4** presenta el número de respuestas a peticiones a evaluar en cada una de las dependencias.

**Tabla 4.** 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 exceptuando a la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial con 14
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

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”



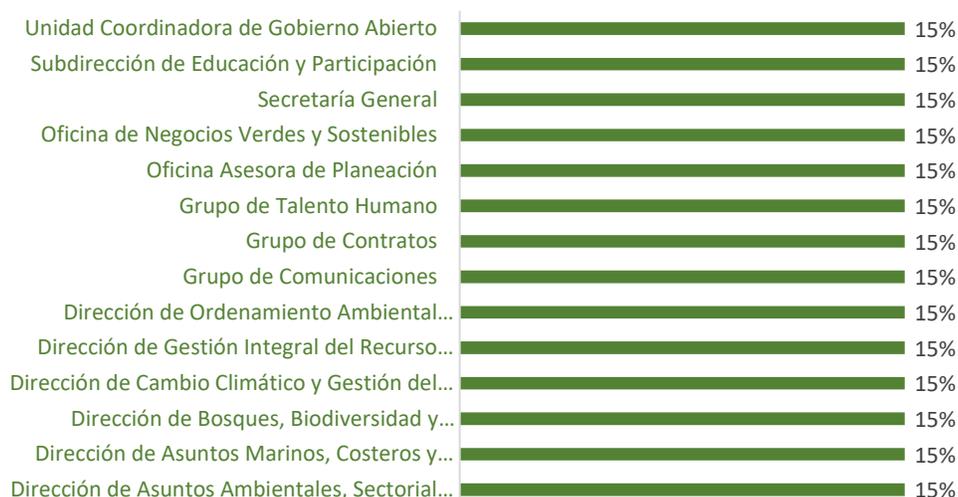
Fuente: UCGA, 2024

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”



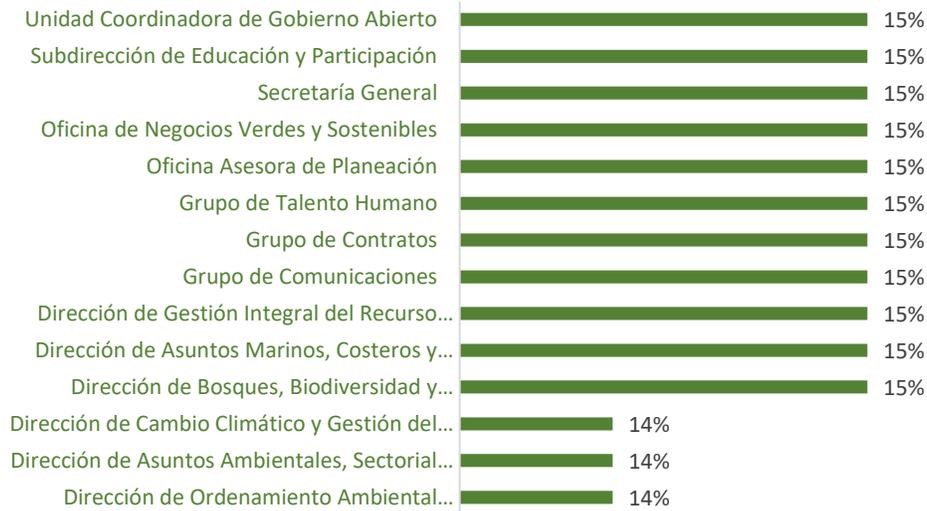
Fuente: UCGA, 2024

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 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 peticionario. 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 con el 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 una (1) dependencias cumplieron con la ponderación de calificación máxima (30%), siendo la Secretaría General, La

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

(571)3323400

[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

Bogotá, Colombia

Subdirección de Educación y Participación con el 8% y el grupo de Comunicaciones con el 15% quienes obtuvieron la menor calificación de las 14 dependencias evaluadas.

## 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 5** presenta las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia.

**Tabla 5.** Dependencias que realizaron traslados por competencia en el periodo de reporte

DEPENDENCIA	NO. RADICADOS TRASLADADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	4
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	8
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	4
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	2
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	2
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	1
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	2
<b>Total</b>	<b>23</b>

Fuente: UCGA, 2024

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 100% (23 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 4**), 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 6**; 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 6.** 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 (%)
<b>PORCENTAJE MÁXIMO DE PONDERACIÓN</b>	<b>40%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	40%	14%	14%	24%	94%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	40%	15%	15%	24%	99%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	40%	15%	15%	20%	92%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	40%	14%	14%	29%	99%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	40%	15%	15%	26%	96%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	40%	12%	14%	20%	88%
Grupo de Comunicaciones	40%	10%	15%	15%	80%
Grupo de Contratos	40%	15%	15%	23%	93%
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%	96%
Secretaría General	40%	15%	15%	30%	100%
Subdirección de Educación y Participación	40%	15%	15%	8%	78%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	40%	15%	15%	23%	99%

Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la medición de los diferentes criterios de calidad se identifica el buen ejercicio desempeñado por una (1) dependencias (Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos, Secretaría General y la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto), con

resultados del entre los 100% y 99% de la ponderación, que componen el 29% de la muestra analizada en la medición de calidad; la calificación obtenida por el resto de las dependencias presento resultados superiores al 78% 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 segundo trimestre 1 dependencia obtuvo el máximo de la ponderación de calidad y 13 restantes tuvieron un porcentaje mayor al 78%.
- Se han realizado campañas de acompañamiento y socialización, con el fin de apropiar el uso del gestor de correspondencia ARCA, para cumplir los lineamientos en gestión documental y facilitar la medición en calidad a respuestas a peticiones, sin embargo, existen debilidades en la 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 del equipo que realiza el seguimiento, iii) la generación de acuerdos de servicio con las dependencias y iv) 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 las debilidades de los gestores con mayor número de peticiones vencidas lo que permitió que desde la UCGA y la secretaria general se pudieran tomar acciones para generar un acompañamiento personalizado generando que el número de peticiones sea menor y así 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 sensibilizar nuevamente 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 sin que sean asociadas a 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 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
- 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 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,

**ANDREA LILIANA CARRILLO CORONADO**  
Coordinadora – U.C.G.A y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Olga Lucia Ladino Herrera – Contratista UCGA  
Revisó: Ingrid Viviana Torres López – Contratista UCGA